



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Los Créditos Prendarios y su Incidencia en la Economía de los
Clientes de una Empresa Financiera, Piura 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Calle Peralta Angélica Jimena (ORCID: 0000-0002-3808-9616)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación esta dedicado a mis padres Edilberto Calle y Elena Peralta, a mi hermana Cinthya Calle, que a lo largo de toda mi carrera fueron mi soporte incondicional en todo este camino profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme la vida, a mi esposo Alvaro Chávez, mi hijo Andree Chávez, mi tía Cecilia Peralta y mi cuñado Piero García y a toda mi familia por su apoyo y comprensión durante este proceso de elaboración de tesis.

También a la universidad Cesar Vallejo por haberme permitido formar parte de su comunidad educativa y a la facultad de Ciencia Empresariales por sus enseñanzas.

Asimismo, agradezco a la docente y asesor de mi tesis a la Mg. Paula Luisa Cecilia Gómez Zúñiga, por haberme asesorado y guiado en la elaboración de mi tesis y cumplir mi sueño de obtener mi título profesional.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización:.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV.RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CREDITOS PRENDARIOS – ECONOMÍA.....	18
TABLA 2 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE CRÉDITOS PRENDARIOS Y ECONOMÍA DE LOS CLIENTES	19
TABLA 3 TASAS DE INTERÉS – ECONOMÍA.....	20
TABLA 4 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE TASAS DE INTERÉS Y ECONOMIA DE LAS PERSONAS.....	21
TABLA 5 FRECUENCIA DE PAGO – ECONOMÍA	22
TABLA 6 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE FRECUENCIAS DE PAGO Y ECONOMÍA DE LAS PERSONAS.....	23
TABLA 7 VALUACIÓN DEL BIEN – ECONOMÍA.....	24
TABLA 8 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE VALUACIÓN DEL BIEN A PRENDAR Y ECONOMÍA DE LAS PERSONAS	25

RESUMEN

El objetivo primordial de la presente investigación fue determinar la incidencia de los créditos prendarios en la economía de los clientes de una empresa financiera, 2021. Este trabajo fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental correlacional causal. Donde el instrumento aplicado para la recolección de datos fue el cuestionario a una muestra de 76 clientes. Determinando que, si existe una alta correlación entre las variables créditos prendarios y economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Siendo los clientes que pertenecen al nivel socio económico de la clase media quienes adquieren este tipo de crédito por considerar que los intereses se ajustan a su economía, ya que según su frecuencia de pago lo realizan de manera puntual y además consideran que la valuación del bien es justa concordando con el monto del efectivo a otorgar que le permite satisfacer sus necesidades sin afectar su economía personal o familiar.

Palabras Clave: créditos prendarios, economía, clientes.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the incidence of pledged loans in the economy of the clients of a financial company, 2021. This work was applied, with a quantitative approach and the design is non-experimental causal correlation. Where the instrument applied for data collection was the questionnaire to a sample of 76 clients. Determining that, if there is a high correlation between the variables pledged loans and the economy of the clients of a financial company, 2021. Being the clients that belong to the socio-economic level of the middle class who acquire this type of credit because they consider that the interests are and also considers that the valuation of the property is fair, according to the amount of cash to be granted that allows them to satisfy their needs without affecting their personal or family finances.

Keywords: pledge credits, economy, clients.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mercado financiero existen diversos tipos de créditos que permiten el financiamiento, ya sea para negocios, casas, autos, educación, etc. pero para acceder a ellos se necesitan diversos requisitos para poder obtenerlo. Es ahí donde surgen las entidades con créditos prendarios o pignoratícios, que permite a las personas dejar una prenda en garantía y obtener el efectivo que necesitan, sin realizar muchos trámites, permitiendo solucionar sus necesidades económicas de manera inmediata.

Según la Cotler y Carrillo (2018) preciso que los préstamos prendarios, es cuando una persona da una prenda (joyas, artefactos o autos) para dejarla como garantía, siendo valuada y en caso de que proceda el préstamo, se le ofrece con dos particularidades: la primera donde vienen estipulados el pago del capital e intereses y el plazo de los pagos; la segunda es donde se realiza la firma del contrato por ambas partes, donde se indica el valor de la prenda y valor del préstamo a otorgar.

Asimismo, Westreicher (2018), indico que los créditos prendarios o pignoratícios son aquellos que se dan cuando el cliente deja a cambio una garantía, quedando en custodia que al ser un bien mueble se le denominada prenda. Además, sostiene que los créditos prendarios no están avalados por lo futuros ingresos del cliente, sin embargo, si son respaldados por obras de artes o joyas, los cuales pasan por un procedimiento de tasación para estimar su valor de préstamo.

Según Ángeles, *et al* (2017) menciono que el crédito prendario es una modalidad de crédito de consumo no revolvente, en el cual la garantía es la joya de oro del titular, puede que sea inscrita o no en registros públicos a favor de la entidad y por lo general su tasa de interés es muy superior a la del cualquier otro tipo de crédito del sistema financiero (TEA) y tienes una frecuencia de pago de 30 días y de ser el caso se realiza con anticipación una evaluación ligera de ingresos del

deudor, lo que permite que su crédito sea otorgado en un tiempo máximo de 15 minutos.

Por lo tanto, el Instituto Nacional de Estadística Chile (2021) refirió que la economía es la ciencia social que investiga cómo las diversas familias, empresas y gobiernos organizan sus recursos disponibles, para satisfacer sus necesidades y así mejorar su bienestar. Siendo la familia un agente económico importante porque constituye la unidad básica en la función del consumo con el objetivo de satisfacer sus necesidades teniendo en cuenta el límite de sus ingresos.

Asimismo, Sevilla (2015), indico que la economía es una ciencia social que permite el estudio y el análisis de las diversas formas de comportamiento, las decisiones y las acciones de las personas, empresas y gobiernos que permita administrar de manera adecuada los recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades humanas a través de las decisiones que se relacionan con la producción, distribución y consumo.

Uno tipo de crédito, que no era muy conocido por los clientes piuranos era los créditos prendarios o pignoratícios, sin embargo, eran ya ofrecidos por diferentes entidades financieras con diferentes valores por gramo y tasas de interés, pero una más cara que la otra. Pero a pesar de ello los clientes optaban por dejar sus prendas de oro en garantía o sus artefactos, siendo este tipo de crédito fácil y sencillo ya que no necesita de mucho sustento económico para poder obtener el efectivo. No solo las personas con empresas, negocios formales o profesionales pueden acceder a ello, sino también las amas de casa, estudiantes y personas con negocios informales, pero el porcentaje de interés de este crédito, se ajustará a los ingresos de los diversos clientes para cumplir con sus pagos y no afectar su economía.

A partir de la experiencia se sostiene que de cada 10 clientes 7 clientes realizan sus pagos puntuales y recuperan sus prendas (joyas de oro o artefactos), los otros 3 clientes al no realizar puntualmente los pagos tienen como consecuencia que pierdan sus prendas (joyas de oro o artefactos). Esto se debe a que muchas veces el cliente no considera el porcentaje de interés a pagar por el efectivo otorgado para poder satisfacer su necesidad económica.

Ahora, qué es lo que puede pasar si el cliente realiza o no sus pagos a tiempo por el efectivo otorgado del crédito prendario su economía se vería afectada o no. Entonces se puede indicar que si un cliente no maneja correctamente su presupuesto financiero teniendo en cuenta sus ingresos y gastos que le permitan asumir un nuevo crédito (prendario) se sobre endeudaría ocasionando el incumplimiento del pago, perdiendo su joya o artefacto dejado en prenda y siendo reportado a las centrales de riesgo como un cliente con mala calificación obstruyendo la posibilidad de obtener otros tipos de créditos. Pero también existe aquel cliente que sí tiene en cuenta su presupuesto financiero y está a la expectativa de cuándo y cuánto puede pagar al momento de adquirir este tipo de crédito (prendario) siendo beneficiado, ya que si es un cliente que nunca ha tenido un registro en centrales de riesgo de créditos al momento de pagar de forma puntual les abre las puertas a otros tipos de créditos sin perder su garantía (joyas y artefactos).

Como podemos ver en la información referida, los créditos prendarios, son soluciones inmediatas ante alguna necesidad económica, pero que tanto puede incidir en la economía de un cliente, es por ello que se presenta como problema general ¿Cómo los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021?; siendo los problemas específicos ¿Cómo las tasas de interés de los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021?, ¿De qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021?, ¿En qué medida la valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021?, ¿Qué características tienen los créditos prendarios de una empresa financiera, Piura 2021?, ¿Cómo se caracteriza la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021?.

Este trabajo de investigación tiene como justificación económica ya que las entidades financieras al momento de brindar los créditos prendarios, tienen como finalidad rentabilizarse con la ganancia de los intereses que los clientes puedan pagar por la adquisición de este tipo de crédito permitiendo generar ganancia que

propiciar su expansión y consolidación como entidad prendaria; práctica, ya que se desea saber si los créditos prendarios influyen en la economía del cliente o no, ya que hay diversas entidades financieras que brindan este tipo de crédito que cuentan con diversas tasas de interés donde el cliente puede escoger de acuerdo al monto solicitado y la tasa de interés que pueda pagar; y social, porque los créditos prendarios no solo son para poder cubrir necesidades de consumismo si no que algunas veces también son usados como capitales de trabajo para negocios. En este tipo de crédito, no solo, los sectores sociales A y B pueden acceder a ello, sino también el sector C.

Siendo el objetivo general de este estudio: Determinar la incidencia de los créditos prendarios en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Formulando también los siguientes objetivos específicos: Determinar cómo las tasas de interés de los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021; Precisar de qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021; Conocer la incidencia valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

Y para finalizar la hipótesis general que se propone como una posible solución al problema planteado, es la siguiente: Los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Siendo sus hipótesis específicas: Las tasas de interés de los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021; La frecuencia de pago de los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021 y La valuación del bien en los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales, se tuvo a Mora (2021), en su estudio de investigación denominado *Diseño de un modelo de sensibilización de la capacidad de pago de deudores físicos ante variaciones de tipo de cambio y tasas de interés para maximizar la rentabilidad en créditos prendario de un banco privado de costa rica*. Expuesta en la Universidad Costa Rica para optar el grado de maestría. Su propósito primordial fue desarrollar un modelo que pueda mejorar la cartera de clientes con respecto a su capacidad de pago y aumentar la rentabilidad de la entidad bancaria a través de la cartera de prendas. Con respecto a la metodología de investigación que se ha empleado en este trabajo es enfoque mixto, ya que se usaron técnicas estadísticas del modelo y diversos indicadores financieros. Concluyendo lo siguiente que le banco ABC, necesita una forma de analizar la capacidad de pago de sus clientes, optimizar su rentabilidad y gestionar mejor el riesgo crediticio. Asimismo, se propuso un diseño de un modelo que permita actualizar los parámetros de variables claves a través de un modelo de predicción estadística, que proporcione predicciones con alta probabilidad ocurrencia que permita calibrar el límite de crédito otorgado teniendo en cuenta la situación del cliente, características y riesgos de endeudamiento. Por tanto, aunque no se pueda incrementar las utilidades del banco a corto plazo, en el largo plazo se espera que mejore la morosidad de los clientes que permita reducir el riesgo crediticio prendario.

Asimismo, Girón y Díaz (2021), en su investigación titulada *Análisis de influencia de la Casa de Empeño Proyectos Préstamos e Inversiones Sociedad Anónima en la economía del municipio de Camoapa, departamento de Boaco durante el período de febrero a abril 2021*, dada a conocer en la Universidad Nacional Agraria – Sede Regional de Camoapa, tuvo como objetivo fundamental llevar a cabo un análisis de la influencia de la casa de empeños de Prisa, en la economía del municipalidad de Camoapa durante los periodos de tiempo de febrero a abril 2021. La metodología usada es de tipo descriptiva e incluye la recopilación de información clave con respecto a la forma en que los clientes realiza la inversión del efectivo al solicitar el crédito prendario en dicha sucursal. El levantamiento datos se realizó a través de las encuestas ejecutadas a 270 cliente de la casa de empeños Prisa. Siendo su

conclusión fundamental que quienes visitaron la casa de empeños son los trabajadores independientes o comerciantes que buscan soluciones de financiación más rápido para poder desarrollar sus negocios, que suele ser limitado por la falta de tiempo o pruebas de ingresos para calificar a préstamos de otras empresas microfinancieras, porque necesitan invertir en sus negocios de manera rápida y sin tanto procedimiento. Por otro lado, quienes visitaron esta casa de empeño con más afluencia fueron las amas de casa ya que sus ingresos muchas veces dependen de familiares o ingresos mínimos independientes, recurriendo a este tipo de crédito que les permite solucionar alguna emergencia familiar, cualquier problema o necesidad que pueda surgir en su vida diaria.

Sin embargo, Gonzales (2019), en su artículo científico llamado *El Registro De La Garantía Prendaria Sin Desplazamiento En Bolivia: Legislación Comparada Y Las Nuevas Tendencias* de la revista Tribuna Jurídica, indicó que el crédito de garantía prendaria incide sobre los bienes muebles constituido por los bienes personales como viviendas, joyas, automóviles, maquinarias, etc., este modelo de crédito no requiere de la oficialización de un documentos público, porque en este modelo de crédito de prenda, el cliente deudor si se desliga de la pertenencia. Asimismo, refirió que una de las características de este tipo de crédito, es que el objeto dado en garantía queda en manos del acreedor. Como por ejemplo cuando un vehículo queda en garantía, este tiene que ser inscrito en registros públicos, en el caso de Bolivia se le conoce como las unidades operativas de tránsito.

Según, Cotler y Carrillo (2018), en su artículo científico denominado *El Mercado de Préstamos Prendarios en México: Quién lo usa, cuánto cuesta y qué tanta competencia hay*, refirió que según el estudio realizado por el instituto Nacional de Estadística y geografía realizado en 2016, señaló que más 8 mil establecimientos en ochocientos cuarenta y cinco municipios de México, tenían autorización para otorgar créditos prendario, tomando en cuenta que durante el periodo de abril 2015 a marzo del 2016 sostuvo que ya se habían otorgado más de treinta millones de préstamos a trece millones de clientes, teniendo como resultado que el dinero otorgado por este tipo crédito llego a la suma de cuarenta y cuatro millones de pesos. También determinó que el crédito prendario, es cuando un individuo

interesado en préstamo dispone de una de sus prendas para otorgarla como garantía, frecuentemente se trata de joyas de oro, artefactos electrónicos, equipos de comunicación o autos.

Por lo que se refiere a los antecedentes nacionales, se tiene a, Sánchez, *et al.*, (2021) en su artículo de opinión *Tasas de interés de los créditos del sistema financiero y los efectos negativos del establecimiento de los topes máximos*, sostuvieron que debido a la diferencia en los costos operativos y en los diferentes mercados atendidos por las entidades del sistema financiero, estas tasas de interés que reflejan el costo del crédito varía ampliamente por los diferentes costos operativos involucrados y la diversidad de niveles de riesgo crediticio. Por esta razón algunos segmentos del mercado como el consumidor y las microempresas tienen tasas de interés más altas porque los clientes potenciales tienen poco o ningún historial crediticio y el riesgo por el incumplimiento de pago es mayor, incrementando los gastos de aprovisionamiento. Es por ello que el BCRP se esfuerza por minimizar el impacto negativo de los topes en referencia a estas entidades para que no sean excluidas del mercado financiero como es el caso de aquellas que diversos productos, viéndose obligadas a prescindir de alguno de ellos que están vinculados a tasas de interés altas siendo el caso de los préstamos pignoratícios o prendario, ya que al no tener una rentabilidad consistente con el nivel de costo y el riesgo de asumido a causa de no poder generar intereses que les permita obtener una utilidad estable, teniendo como consecuencia que repercutiría en gran proporción aquellos clientes del nivel socioeconómico bajo que requieren de este tipo de crédito.

Por otro lado, Sosa (2019), en su trabajo de investigación para obtener el grado académico de Doctor en Contabilidad, titulado *Los intereses usureros en las empresas de créditos pignoratícios y los sobre costos de los préstamos*, expuesta en la Universidad Federico Villareal – Lima. Sostuvo que el propósito de esta investigación fue establecer la relación de los intereses usureros que establecen las entidades de créditos pignoratícios y los excesivos costos de préstamos con garantías mobiliarias porque muchas veces para los créditos con garantía de bienes muebles el interés a cobrar puede llegar hasta un 12% mensual por preñar joyas,

vehículos y electrodomésticos. El método utilizado es cualitativo, el nivel de investigación es de análisis descriptivo y el diseño de la investigación no es experimental. La muestra fue de 135 trabajadores donde se aplicó los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y la entrevista. Finalmente se llegó a la conclusión que las empresas establecidas en el ordenamiento jurídico peruano que otorgaron los créditos pignoraticios tienen un cobro de interés usurero, se determinó que este interés promueve de manera inmediata el préstamo de dinero, donde es aquí que el estado debe ejercer su función reguladora y supervisora, revisando la normativa existente sobre la creación y composición de estas entidades y sus actividades con el fin de proteger a los consumidores de la usura.

Asimismo, Paz y Vega (2017), en su Tesis para el título profesional de Ingeniero industrial, denominada, *Mejora del proceso de otorgamiento de crédito prendario y su impacto en la satisfacción del cliente*. Dado a conocer en la Universidad San Ignacio de Loyola - Lima. Siendo su primordial objetivo determinar el impacto de la valuación del bien con respecto al proceso del otorgamiento de crédito prendario en la satisfacción del cliente de una caja municipal. Las técnicas que se usaron para esta investigación fueron las cualitativas y cuantitativas, donde se realizó la entrevista a trabajadores con 4 años de experiencia en la empresa y una encuesta a una muestra de 104 clientes de la caja metropolitana en relación al producto pignoraticio. Donde se obtuvo la siguiente conclusión que al adquirir el sistema Workflow, reduciría considerablemente el tiempo para realizar y otorgar un crédito prendario pignoraticio donde el tiempo sería de 50 min a 35 min, mejorando el proceso y reduciendo los reclamos.

Por otro lado, García (2016), *Implementación del Nuevo Proceso de Crédito Pignoraticio como Herramienta para Minimizar La Morosidad en la Caja Paita Agencia Tarapoto Periodo 2015*. Universidad Nacional de San Martín – Perú. Para obtener el título de contador público. Con su finalidad fue demostrar el nuevo proceso de crédito pignoraticio como herramienta que permite minimizar el rango de morosidad en la CMAC Paita – Agencia Tarapoto. Sostuvo que previo a usar el nuevo proceso de créditos pignoraticios, dio a conocer que en el periodo del año 2014 de acuerdo a la frecuencia de pago de los clientes el nivel de morosidad de

este tipo crédito, todas las oficinas de Caja Paita a nivel nacional mostraron un retraso de 30 días del 18.56% y de 60 días del 10.95%, donde la oficina de la sucursal de Tarapoto mostró retrasos de 30 días con un índice de morosidad 19.46% y de 60 días con un índice de morosidad de 13.05%. La investigadora concluye que cuando culmine el año 2015 y con la implementación y aplicación del nuevo proceso de crédito pignoraticio refiere que el índice de morosidad de acuerdo a la frecuencia de pagos de los clientes ha disminuido siendo ahora en los parámetros de atraso de 30 días con un 8.42% y con atrasos de 60 días con un 4.55%, pero tuvo como consecuencia la disminución del capital de crédito pignoraticio.

Para culminar se menciona como antecedente local a Tacure, (2014) con su Tesis de licenciatura en Administración, denominada, *El sistema de crédito prendario de casa Mazatlan y la caracterización del perfil de sus clientes en la ciudad de Piura*. Presentada a la Universidad Nacional de Piura, siendo su objetivo primordial establecer de qué manera el sistema de créditos prendarios influye en la satisfacción de las necesidades de las personas naturales y jurídicas. Determino el uso de la investigación de tipo descriptiva y con un enfoque cuantitativo siendo su diseño no experimenta transversal. Los elementos de la muestra fueron de 97 clientes, aplicando la técnica de la encuesta mediante el cuestionario. En síntesis, los créditos prendarios inciden de manera positiva en la satisfacción de necesidades de las personas naturales ante eventos urgentes como salud, alimentación o pagos varios, en viajes o compras de uso personal; También para personas jurídicas (MYPE) el fácil acceso a crédito ante ausencia de liquidez, capital de trabajo o pago de proveedores permite el cumplimiento de obligaciones de pago o realizar actividades como microempresa.

Después de haber presentado los antecedentes, se fundamentaron las bases teóricas, sobre las dos variables que ha tenido este trabajo de investigación, por lo tanto, se define la primera variable:

Según indicó Ángeles, *et al* (2017) El crédito prendario es un crédito de consumo no renovable, en el que la garantía pueden ser las joyas y / o artefactos del titular,

y la frecuencia de pago es de 30 días. De ser así, se permite una leve evaluación de los ingresos del cliente. Siendo un crédito concedido a él en cuestión de minutos.

Asimismo, Gonzales (2019) se refirió al crédito de garantía prendaria a aquel que incide sobre los bienes muebles constituido por los bienes personales como viviendas, joyas, automóviles, maquinarias, etc., este modelo de crédito no requiere de la oficialización de un documento público, porque en este modelo de crédito de prenda, el cliente deudor si se desliga de la pertenencia.

Teniendo en cuenta las dimensiones de la variable créditos prendarios se procede a fundamentar sus bases teóricas.

Según lo referido por Zamora y Pérez (2019), indicaron que se puede definir al interés como el porcentaje de dinero que se abona por el uso del capital recibido en modalidad de crédito o préstamo. Este porcentaje dependerá del capital otorgado, del tiempo establecido para el pago y la tasa de interés final. Por consiguiente, Ángeles, *et al* (2017), señalo que en la ciudad de Piura existen diversas entidades financieras dedicadas a los créditos prendarios ya sean cajas o Edpymes y el tipo de interés que manejan TCEA (tasa de costo efectivo anual) y TEA (tasa efectiva anual) donde el porcentaje puede variar de acuerdo al porcentaje mínimo o máximo. Según Venegas – Martínez *et al* (2015) sostuvieron que la tasa de interés está referida al tiempo y al capital; tomando en cuenta que tanto en economía y administración de empresas todas las tasas son una unidad variable.

Con respecto a la dimensión de frecuencia de pago Takahara (2021) señalo que está referido al pago que se hace de manera diaria, mensual o anual. Asimismo, en el contrato de Caja Piura según aprobación de SBS N°02996-2021 indica que el plazo de pago para sus créditos prendarios (joyas) son de 30, 60 y 90 días, que al vencer el plazo el cliente deudor está en la obligación de devolver el capital prestado; y las modalidades de pago que pone caja Piura a disposición del cliente son dos: a. Pago de interés, comisiones, gastos y tributos: incluye como mínimo los intereses compensatorios a la fecha de pago y de ser el caso interés moratorio, comisiones, gastos y tributos. No incluye capital. b. Amortización de capital: incluye cualquier importe adicional a los conceptos mencionados en el literal de la cláusula

del inciso a). En cualquiera de las dos formas de pago, el contrato se aplazará de acuerdo al tiempo pactado inicialmente.

En cuanto a la valuación del bien a preñar es tomar en cuenta el valor en monetario de adquisición del bien a preñar (joya o artefacto), en la misma línea Ángeles *et al* (2017), sostuvo que el otorgamiento de la entrega del efectivo va relacionado con el precio y el peso de la joya de oro. Asimismo, S.B.S N.º 1802-2014 Numeral 3.9 del Capítulo IV, la SBS. (2014) refirió que para la tasación de joyas y la determinación del precio del metal va en relación con la onza troy a su precio internacional, sin embargo, el valor del oro el mínimo entre el valor promedio de la onza troy del oro considerando los últimos 30 días y el último dato del cierre vigente. En cuanto a los créditos con garantía de artefacto se tiene en cuenta el precio actual de adquisición del artículo del cual se presta entre un 30 al 50% del valor y también se tiene en cuenta el estado físico y funcional de los artefactos.

En cuanto a la segunda variable economía, Alburquerque (2018) señaló que estudia como la sociedad satisface las necesidades de la población produciendo o distribuyendo los bienes y servicios que produce. Dichas actividades económicas se llevan a cabo en contextos sociales, institucionales, culturales, políticos y ambientales específicos, por lo cualquier análisis económico social debe ser considerando. Del mismo modo, Sevilla (2015), sostuvo que es una ciencia social que permite el estudio de las diversas formas de administrar los recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades humanas. Finalmente, Astudillo y Paniagua (2012), señaló que la economía asume el estudio de la labor económica para definir la forma en que la sociedad da solución a un problema económico al tener recursos escasos y limitados, para decidir qué se produce, cómo se produce y para quien se produce. Teniendo en cuenta lo indicado por los autores se procedió a definir que la economía de los clientes es aquella donde el individuo debe tener en cuenta sus ingresos y egresos busca satisfacer sus necesidades a través de la adquisición de bienes y servicios para poder administrar adecuadamente sus gastos en el contexto familiar, social y económico.

Después de definir nuestra segunda variable, se procede a definir sus dimensiones correspondientes, tomando en cuenta lo referido por Aibar (2017), sostuvo que el presupuesto familiar es una lista de gastos e ingresos

previstos por la familia en determinado periodo de tiempo, que se refleja de forma ordenada y escrita que permita comprender el ahorro o déficit que tiene la economía de una familia; el cual sirve para saber en qué se va gastar el efectivo, priorizar y ajustar gastos, controlar los gastos, identificar deudas, planificar el ahorro, hacer previsiones para el futuro y ajustar el nivel de vida. También define a los ingresos como todas aquellas entradas de dinero de mayor importe y que tienen diversos orígenes que se producen en el núcleo familiar, este ingreso normalmente es generado por los sueldos o los negocios y si son personas que ya no laboran activamente el ingreso sería de sus pensiones u otras fuentes de ingreso de efectivo. Por otro lado, sustenta que los gastos o egresos del núcleo familiar son aquellas salidas de efectivo siendo estos muy numerosos a comparación de los ingresos tanto en cantidad, más diversos y variables dependiendo de su naturaleza. Finalmente señala que los ahorros son cuando se genera un remanente financiero, debido al superávit donde los ingresos totales superan todos los gastos o costos.

En cuanto a la dimensión adquisición de bienes según Alburqueque (2018) sostuvo que son aquellos bienes por los cuales se tiene que hacer un pago para poder conseguirlos, siendo estos bienes duraderos como una casa, un apartamento, autos, artefactos eléctricos, etc. y los bienes perecederos como alimentos. Asimismo, según el artículo de Rodríguez (2015) indico, que un bien inmueble es aquel no se puede trasladar de un lugar a otro, porque si se quisiera hacer causaría su destrucción y por otro lado Donoso (2017) en su artículo señalo, que los bienes muebles son aquellos que se pueden trasladar de un lugar a otro sin sufrir ningún daño.

Y para finalizar con la última dimensión satisfacción de necesidades, según el estudio de Grassetti (2018) lo conceptualizó como las condiciones para lograr una vida feliz. Asimismo, Alburqueque (2018) en su artículo definió que la satisfacción de las necesidades es asegurar aquellas necesidades como la nutrición, la salud, educación y vivienda que son requisitos que el ser humano debe de respetar teniendo como objetivo primordial el tener una buena calidad de vida. Por otro lado, García (2016) sostuvo que la satisfacción de necesidades son diversas formas en las que le ser humano logra satisfacerlas ya sean sociales, económicas, salud entre otras. También Alburqueque (2018) señalo que los tipos de necesidades se dividen

en dos las cuales son de carácter biológico relacionado con la alimentación, servicios básicos, vestidos, salud, vivienda y educación; y las de carácter social, colectiva y culturas. Seguidamente en el artículo de Teixeira (2017) definió como niveles de satisfacción a aquellas expectativas que tiene el cliente al conseguir un servicio o bien que le permita satisfacer sus necesidades, es por ello que él indico que existen cuatro niveles de satisfacción la primera Cumple con sus expectativas, está relacionada a que el producto o servicio cumpla con la expectativa que desea cubrir y de no ser así el cliente no volvería; segunda sobrepasa sus expectativas es cuando el cliente se siente satisfecho no solo con el servicio o producto adquirido si no que se va convencido de que la atención que recibió supero toda la expectativas de las cuales él esperaba; tercera divierte a tu cliente relacionado con el vínculo de amistad que logras conseguir con el cliente y haciendo que este vuelva a regresar a adquirir el servicio o producto así varie de precio y cuarto sorprende a tu cliente es el valor adicional que le puedas con respecto a tu servicio o producto saber cuál fue su experiencia y junto con él poder mejorar que sienta que hay algo distintivo haciendo que este sea un gran aliado comercial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicado, donde Ñaupas *et al.*, (2014) manifestaron que es aplicada porque se fundamentó en la investigación básica, siendo su principal base los hechos, ciencias formales, enunciando problemas e hipótesis de trabajo que permita resolver problemas del entorno social y de la vida.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo como lo señalo Valderrama (2018) quien refirió que los estudios cuantitativos son aquellos que se caracteriza por la recolección y evaluación de datos que permite responder a la formulación de la pregunta de investigación. Además, este enfoque emplea técnicas o procedimientos estadísticos que permite comprobar se la hipótesis planteada es verdadera o falsa.

El Diseño de esta investigación es No Experimental correlación -causal, al respecto indico Hernández *et al.*, (2018), que los estudios no experimentales son aquellos donde las variables no pueden ser manipuladas, siendo investigaciones descriptivas correlaciones, que describen los hechos en determinado entorno o la manera en cómo se relacionan; asimismo, Carrasco (2018), manifestó que el diseño correlacional – casual se utiliza para comprender como se comportan los conceptos o variables a través del comportamiento de otras variables relacionadas. Además, este tipo de investigación mide dos o más variables que se desea conocer para saber si está relacionada con el mismo tema o no, para analizar la correlación.

3.2. Variables y operacionalización:

3.2.1 Variable Independiente:

Créditos prendarios: Según Ángeles, *et al* (2017) el crédito prendario es una modalidad de crédito de consumo no revolvente, en el cual la garantía puede ser una joya y/o artefacto del titular y tiene una frecuencia

de pago de 30 días y de ser el caso se realiza con anticipación una evaluación ligera de ingresos del deudor, lo que permite que su crédito sea otorgado en un tiempo máximo de 15 minutos.

3.2.2 Variable Dependiente:

Economía: Según Sevilla (2015), la economía es una ciencia social que permite el estudio de las diversas formas de administrar los recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades humanas.

En el anexo 1 se muestra la matriz operacionalización de las variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

En el presente trabajo de investigación la población es de 76 cliente elegidos de las distintas entidades financieras que otorgan créditos con garantías prendarias (joyas y artefactos)

Por lo tanto, la muestra estará conforma de 76 clientes que han realizado créditos prendarios en una entidad financiera.

La muestra es idéntica al total de la población, siendo el muestro no probabilístico. Por lo cual Supo (2015) refirió que “al usar el muestro no probabilístico este no está sujeto a fórmulas numéricas para realizar el cálculo según los elementos que conforman la población. Además, Córdova (2013) sostuvo que “el muestro no probabilístico intencional se fundamenta en el criterio del investigador. Siendo el investigador quien toma la decisión de que elementos selecciona para la muestra”.

En los criterios de inclusión se está considerando a los clientes que cuentan con créditos prendarios de joyas de oro y artefactos.

En los criterios de exclusión se está considerando a los clientes que cuentan con créditos de consumo, personales e hipotecarios y créditos prendarios de autos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta. Como señalo Chenet (2018), el fin de la encuesta es buscar la opinión que tiene la muestra de estudio acerca de un problema en particular.

Asimismo, el instrumento que se utilizará es el cuestionario. Donde Chenet (2018) lo definió como el conjunto de diversas interrogantes propuestas por escrito a determinadas personas para saber su opinión sobre algún tema en particular.

Teniendo en cuenta a lo indicado por Hernández et al (2018), señalo que el instrumento es válido cuando se ha logrado el cálculo exacto de la variable para la cual se ha formado.

Con referencia a la confiabilidad Hernández et al (2018), indico que un instrumento es confiable, cuando al aplicar repetidas veces a una persona o varias personas, el resultado es similar.

3.5. Procedimientos

Para realizar la recolección de datos se aplico la encuesta a los clientes que han realizado créditos prendarios de joyas o artefactos en una entidad financiera. Asimismo, dicha encuesta se creó en el Google forms cuyo link fue enviado a la muestra seleccionada por el aplicativo de comunicación WhatsApp, siendo recopilada en un formato de Excel para finalmente realizar el vaciado de resultados.

3.6 Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación, se usó la estadística descriptiva que permitirá el análisis de los resultados, validado en frecuencias y porcentajes simples. Donde los datos serán agrupados y codificados en indicadores.

3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación, se ha cumplido con la ética profesional. Ya que existen aspectos contemplados en el Código de Ética del Licenciado en Administración, los cuales han sido considerados para desarrollar la investigación como la integridad, objetividad, competencia, confidencialidad y comportamiento profesional y el estricto cumplimiento con lo referido el reglamento de Tesis de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación de cuestionario a clientes

Los resultados de la presente investigación, se consiguieron a través de la recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario a los clientes de una entidad financiera de Piura, manifestando el objeto del estudio del problema de investigación correspondiente a los créditos prendarios y la incidencia en la economía de los clientes. Donde se detallan los siguientes resultados:

4.1.1 Objetivo general: Determinar la incidencia de los créditos prendarios en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 1

CREDITOS PRENDARIOS – ECONOMIA

ECONOMIA	CREDITOS PRENDARIOS					
	POCO BUENO		BUENO		MUY BUENO	
NSE C+: CLASE MEDIA BAJA	0	0%	14	17%	0	0%
NSE C: CLASE MEDIA	0	0%	13	15%	58	68%
NSE D+: CLASE MEDIA ALTA	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes

La Tabla 01 muestra los resultados obtenidos al relacionar la variable Créditos Prendarios y Situación Económica de las personas que realizan estas transacciones financieras. El 17% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, consideran que los créditos prendarios son buenos. El 15% de los clientes que pertenecen al NSE C: Clase Media, consideran que los créditos prendarios son buenos. El 68% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que los créditos prendarios son muy buenos. El 83% de los clientes que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que los créditos prendarios son buenos o muy buenos. Por la información obtenida se puede afirmar que las personas que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, son los que realizan este tipo de transacciones relacionadas con créditos prendarios, en menor

porcentaje se ubica NSE C+: clase media baja, y las personas que pertenecen NSE D+: clase media alta no realizan este tipo de créditos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: Los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 2

COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON ENTRE CREDITOS PRENDARIOS Y ECONOMIA DE LOS CLIENTES

Correlaciones			
		CREDITOS PRENDARIOS	ECONOMIA
CREDITOS PRENDARIOS	Correlación de Pearson	1	,925**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
ECONOMIA	Correlación de Pearson	,925**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis y decisión

El coeficiente de Correlación de Pearson obtenido 0.925 indica que existe alta correlación positiva. Presenta una correlación muy significativa. Existe relación directa entre ambas variables: Créditos Prendarios y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; por lo tanto, se concluye, que ambas variables están altamente relacionadas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación: Los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

4.1.2 Objetivo específico 01: Determinar cómo las tasas de interés de los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 3

TASAS DE INTERES – ECONOMIA

TASAS DE INTERES						
ECONOMIA	NO SE AJUSTAN		SE AJUSTAN POCO		SE AJUSTAN	
NSE C+: CLASE MEDIA BAJA	6	7%	8	9%	0	0%
NSE C: CLASE MEDIA	0	0%	28	33%	43	51%
NSE D+: CLASE MEDIA ALTA	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes

La Tabla 03 muestra los resultados obtenidos al relacionar la variable Tasas de Crédito y Situación Económica de las personas que realizan estas transacciones financieras. El 7% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, consideran que las tasas de interés no se ajustan a su economía. El 9% de las personas que pertenecen al NSE C+: clase media baja, consideran que las tasas de interés se ajustan poco a su economía. El 33% de los clientes que pertenecen al NSE C: Clase Media, consideran que las tasas de interés se ajustan poco a su economía. El 51% de los clientes que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que las tasas de interés si se ajustan a su economía. Por la información obtenida se puede afirmar que los clientes que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, indican que las tasas de interés se ajustan a su economía, en menor porcentaje se ubica NSE C+: clase media baja, que manifiestan que las tasas de interés no se ajustan a su economía.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS ESPECIFICA 01:

H₁₁: Las Tasas de Interés inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 4**COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON ENTRE TASAS DE INTERÉS Y ECONOMIA DE LAS PERSONAS**

Correlaciones			
		ECONOMIA	Tasas de Interés
ECONOMIA	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Tasas de Interés	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis y decisión

El coeficiente de Correlación de Pearson obtenido 0.859 indica que existe alta correlación positiva. Presenta una correlación muy significativa. Existe relación directa entre ambas variables: Tasas de Interés y la Economía de los clientes.

La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluimos, pues, que ambas variables están altamente relacionadas. Aceptando la hipótesis de investigación: Las Tasas de Interés inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

4.1.3 Objetivo específico 02: Precisar de qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 5**FRECUENCIA DE PAGO – ECONOMIA**

ECONOMIA	FRECUENCIAS DE PAGO					
	IMPUNTUAL		PUNTUAL		MUY PUNTUAL	
NSE C+: CLASE MEDIA BAJA	0	0%	10	12%	4	5%
NSE C: CLASE MEDIA	0	0%	1	1%	70	82%
NSE D+: CLASE MEDIA ALTA	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes

La Tabla 05 muestra los resultados obtenidos al relacionar la variable Frecuencia de pago y Economía de las personas que realizan estas transacciones financieras. El 12% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, son puntuales con la frecuencia de sus pagos. El 5% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, son muy puntuales con la frecuencia de sus pagos. El 1% de los clientes que pertenecen al NSE C: clase media, son puntuales con la frecuencia de sus pagos. El 82% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media, son muy puntuales con la frecuencia de sus pagos. Analizando la información obtenida se puede afirmar que los clientes que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, son puntuales o muy puntuales con la frecuencia de sus pagos, en menor porcentaje se ubica NSE C+: clase media baja, también son puntuales con la frecuencia de sus pagos.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:**

H₁₂: Las Frecuencias de Pago inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 6

**COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON ENTRE
FRECUENCIAS DE PAGO Y ECONOMIA DE LAS PERSONAS**

		Correlaciones	
		ECONOMIA	Frecuencias de Pago
ECONOMIA	Correlación de Pearson	1	,810**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Frecuencias de Pago	Correlación de Pearson	,810**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis y decisión

El coeficiente de Correlación de Pearson obtenido 0.810 indica que existe alta correlación positiva. Presenta una correlación muy significativa. Existe relación directa entre ambas variables: Frecuencias de Pago y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluimos, pues, que ambas variables están altamente relacionadas. Asimismo, se acepta la hipótesis de investigación: Frecuencias de Pago inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

4.1.4 Objetivo específico 03: Conocer la incidencia valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 7**VALUACION DEL BIEN – ECONOMIA**

ECONOMIA	VALUACION DEL BIEN					
	INJUSTO		JUSTO		MUY JUSTO	
NSE C+: CLASE MEDIA BAJA	10	12%	4	5%	0	0%
NSE C: CLASE MEDIA	0	0%	56	66%	15	17%
NSE D+: CLASE MEDIA ALTA	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes

La Tabla 07 muestra los resultados obtenidos al relacionar la variable Valuación del bien a preñar y economía de los clientes que realizan estas transacciones financieras. El 12% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, consideran que la valuación del bien a preñar es injusta. El 5% de los clientes que pertenecen al NSE C+: clase media baja, consideran que la valuación del bien a preñar es justa. El 66% de los clientes que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es justa. El 17% de los clientes que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es muy justa. Analizando la información obtenida se puede afirmar que los clientes que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es justa o muy justa y el otorgamiento del efectivo cubre las necesidades por las que realiza el préstamo preñario, un significativo porcentaje correspondiente al NSE C+: clase media baja, consideran que la valuación del bien a preñar es injusta.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**HIPÓTESIS ESPECIFICA 03:**

H₁₃: La valuación del bien a preñar incide de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

TABLA 8

COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON ENTRE VALUACIÓN DEL BIEN A PRENDAR Y ECONOMIA DE LAS PERSONAS

		Correlaciones	
		ECONOMIA	Valuación del bien a preñar
ECONOMIA	Correlación de Pearson	1	,852**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	85	85
Valuación del bien a preñar	Correlación de Pearson	,852**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	85	85

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis y decisión

El coeficiente de Correlación de Pearson obtenido 0.852 indica que existe alta correlación positiva. Presenta una correlación muy significativa. Existe relación directa entre ambas variables: Valuación del bien a preñar y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Concluimos, pues, que ambas variables están altamente relacionadas. Aceptando, la hipótesis de investigación: La valuación a preñar inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general consistió en determinar la incidencia de los créditos prendarios en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. A través de la tabla N.º 01 ha quedado evidenciado que el 83% de los clientes que pertenecen al nivel socio económico C: clase media, consideran que los créditos prendarios son buenos o muy buenos. Por la información obtenida se puede afirmar que las personas que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, son los que realizan este tipo de transacciones relacionadas con créditos prendarios. Asimismo, en la tabla N.º 02 se evidencia que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido 0.925 indica que existe alta correlación positiva. Presenta una correlación muy significativa. Existe relación directa entre ambas variables: Créditos Prendarios y la Economía de los clientes. La Sig. (bilateral), 0.000 es menor de 0,005 rechazando la hipótesis nula y quedando aceptada la hipótesis de investigación: Los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021. Estos resultados se relacionan con el antecedente de Cotler y Carrillo (2018), en México durante el periodo de abril 2015 a marzo del 2016 sostuvo que ya se habían otorgado más de treinta millones de préstamos a trece millones de clientes quienes empeñaron sus prendas (joyas de oro) u otros artículos de valor. Por otro lado, Girón y Días (2021), manifestaron que los créditos prendarios al ser un crédito de fácil y rápido acceso son los trabajadores independientes o comerciantes que lo realizan, porque, es una solución financiera que les permite desarrollar de manera rápida sus negocios sin perder tiempo ni presentar pruebas de ingresos, también quienes recurren a este tipo de crédito son las amas de casa ya que sus ingresos muchas veces dependen de familiares o ingresos mínimos independientes. Asimismo, se fundamenta que los créditos prendarios según Ángeles, *et al* (2017) indico que es una modalidad de crédito de consumo no renovable, en el que la garantía pueden ser las joyas y / o artefactos del titular, y la frecuencia de pago es de 30 días. De ser así, se permite una leve evaluación de los ingresos del cliente. Siendo un crédito concedido a él en cuestión de minutos, al respecto sobre economía de clientes, se indica, que es aquella donde el individuo teniendo en cuenta sus ingresos y egresos busca satisfacer sus necesidades a través de la adquisición de bienes y servicios para

poder administrar adecuadamente sus gastos en el contexto familiar, social y económico. (Alburqueque, 2018; Sevilla 2015 y Choquehuanca 2012).

El objetivo específico N.º 1 consistió en determinar cómo las tasas de interés de los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Demostrándose en la tabla N.º 3 que el 51% de las personas que pertenecen al nivel socioeconómico C: clase media, consideran que las tasas de interés si se ajustan a su economía, por otro lado, un 9% de los clientes que pertenecen clase media baja manifiestan que las tasas de interés no se ajustan a economía. Por la información obtenida se puede afirmar que las personas que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, indican que las tasas de interés se ajustan a su economía, mientras que los clientes de clase media baja sostienen que los intereses no se ajustan a su economía. Asimismo, en la tabla N.º04 se evidencia que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido 0.859 indica que existe alta correlación positiva, siendo muy significativa, donde se sostiene que existe una relación directa entre ambas variables: Tasas de interés y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Las Tasas de Interés inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Estos resultados se relacionan con el antecedente de Sánchez, et al., (2021) sostuvo que debido a la diferencia en los costos operativos y en los diferentes mercados atendidos por las entidades del sistema financiero, estas tasas de interés que reflejan el costo del crédito varía ampliamente por los diferentes costos operativos involucrados y la diversidad de niveles de riesgo crediticio. Por esta razón algunos segmentos del mercado como el consumidor y las microempresas tienen tasas de interés más altas porque los clientes potenciales tienen poco o ningún historial crediticio y el riesgo por el incumplimiento de pago es mayor, incrementando los gastos de aprovisionamiento. Por lo consiguiente, se fundamenta que las tasas de interés según Zamora y Pérez (2019) señalo que el interés es el porcentaje dinero que se abona por el uso del capital recibido en modalidad o préstamo. Este porcentaje dependerá del capital otorgado, del tiempo establecido para el pago y la tasa de interés final, en cuanto a economía del cliente,

se señala que es una economía en la que las personas buscan satisfacer sus necesidades comprando bienes y servicios considerando sus egresos e ingresos, para poder administrar plenamente sus gastos en entorno familiar, social y económico. (Alburqueque, 2018; Sevilla 2015 y Choquehuanca 2012).

El objetivo específico N.º2 tuvo como finalidad precisar de qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Donde la tabla N.º5 evidencia que un 82% de las personas que pertenecen al nivel socioeconómico C: clase media son muy puntuales con la frecuencia de sus pagos, así como en menor porcentaje los clientes que pertenecen a la clase media baja también son puntuales con la frecuencia de pagos. Por los resultados obtenidos se puede afirmar que las personas que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, son puntuales o muy puntuales con la frecuencia de sus pagos, pero también en menor porcentaje los clientes que pertenecen a la clase media baja son puntuales con la frecuencia de pagos. Asimismo, en la tabla N.º06, se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido 0.810 indica que existe alta correlación positiva, siendo muy significativa, donde se sostiene que existe una relación directa entre ambas variables: Frecuencias de pago y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Frecuencias de Pago inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Esta información se relaciona con el antecedente de García (2016) quien indicó que, en el periodo del año 2014 de acuerdo a la frecuencia de pago de los clientes, el nivel de morosidad de este tipo de crédito (prendario pignoraticio) en la oficina de Tarapoto mostro retrasos de 30 días con un índice de morosidad 19.46% y de 60 días con un índice de morosidad de 13.05%. Sin embargo, la autora concluye que al culminar el año 2015 la índice morosidad de acuerdo a la frecuencia de pagos de los clientes ha disminuido, siendo ahora los parámetros de atraso de 30 días con un 8.42% y con atrasos de 60 días con un 4.55%. Asimismo, se sostiene que la frecuencia de pago según Takahara (2021) está referido al pago que se hace de manera diaria, mensual o anual y dicha frecuencia va en relación con el plazo de pago de los

créditos prendarios (joyas) que son de 30, 60 y 90 días conforme a lo estipulado en el contrato de caja Piura por aprobación de SBS N°02996-2021, referente a economía del cliente, se señaló que las personas tienen en cuenta sus propios ingresos y egresos, que permita satisfacer sus propias necesidades mediante la compra de bienes y servicios, a fin de gestionar plenamente sus gastos en el entorno familiar, social y económico. (Alburqueque, 2018; Sevilla 2015 y Choquehuanca 2012).

El objetivo específico N.º3 tuvo como propósito conocer la incidencia valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021. Siendo los resultados de la tabla N.º7 los siguientes que el 66% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es justa y de esta misma clase socioeconómica un 17% de clientes considera que la valuación del bien es muy justa, sin embargo, un 12% de los clientes que pertenecen a clase media baja consideran que la valuación del bien a preñar es injusta. Por los resultados obtenidos puede afirmar que las personas que pertenecen al nivel al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es justa o muy justa y el otorgamiento del efectivo cubre las necesidades por las que realiza el préstamo prendario, pero un significativo porcentaje que corresponde al NSE C+: clase media baja, consideran que la valuación del bien a preñar es injusta. Asimismo, en la tabla N.º08 se evidencia que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido 0.852 indica que existe alta correlación positiva, siendo muy significativa, donde se sostiene que existe una relación directa entre ambas variables: Valuación del bien a preñar y la Economía de los clientes. La **Sig (bilateral)**, 0.000 es menor de 0,05 luego se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: La valuación del bien a preñar inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera Piura, 2021. Este aporte se vincula con el antecedente de Paz y Vegas (2017) donde determinan el impacto de la valuación del bien con respecto al proceso de otorgamiento del crédito prendario en la satisfacción del cliente de una caja municipal. De esta manera, se afirma que la valuación del bien es tomar en cuenta el valor monetario de adquisición del bien a preñar (joya o artefacto), donde Ángeles et al (2017) sostuvo que el otorgamiento de la entrega del efectivo va

relacionado con el precio y el peso de la joya de oro. Asimismo, S.B.S N.º 1802-2014 Numeral 3.9 del Capítulo IV, la SBS. (2014) refirió que para la tasación de joyas y la determinación del precio del metal va en relación con la onza troy a su precio internacional, sin embargo, el valor del oro el mínimo entre el valor promedio de la onza troy del oro considerando los últimos 30 días y el último dato del cierre vigente. En cuanto a los créditos con garantía de artefacto se tiene en cuenta el precio actual de adquisición del artículo del cual se presta entre un 30 al 50% del valor y también se tiene en cuenta el estado físico y funcional de los artefactos, concerniente a la economía de los clientes, que las personas deben de gestionar satisfactoriamente sus propios ingresos y gastos de acuerdo a las obligaciones que se puedan dar en el ámbito familiar, social y económico. (Albuquerque, 2018; Sevilla 2015 y Choquehuanca 2012).

VI. CONCLUSIONES

1. El 83% de los clientes que pertenecen al nivel socio económico C: clase media consideran los préstamos de créditos prendarios de una financiera inciden en la economía de los clientes.
2. El 51% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que las tasas de interés si se ajustan a su economía, por otro lado, un 9% de los clientes que pertenecen a la clase media baja manifiestan que las tasas de interés no se ajustan a su economía. Por lo tanto, las tasas de interés de los créditos prendarios si inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.
3. El 82% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media son muy puntuales con la frecuencia de sus pagos, pero también en menor porcentaje los clientes que pertenecen a la clase media baja son puntuales con la frecuencia de pagos. En tal sentido queda demostrado que la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.
4. El 66% de las personas que pertenecen al NSE C: clase media, consideran que la valuación del bien a preñar es justa, sin embargo, un 12% de los clientes que pertenecen a clase media baja consideran que la valuación del bien a preñar es injusta, en consecuencia, existe incidencia en la valuación del bien a preñar en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las entidades financieras deberían establecer tasas de interés más accesibles para que aquellos clientes que pertenecen a la clase media baja con la finalidad de no perjudicar su economía y puedan tener un mercado más amplio para la colocación de créditos prendarios.
2. Las entidades financieras que ofrecen los créditos prendarios no solo deben enfocarse en el cobro de los intereses, si no también en realizar una estrategia que permita el abono al capital sin perjudicar la economía de los clientes.
3. Las entidades financieras que ofrecen los créditos prendarios al momento de valorar el bien deben considerar políticas más justas con respecto a este para punto para el otorgamiento del efectivo, ya que cuando no se realiza una buena valuación el cliente no llega a cubrir la necesidad económica por la cual realiza el préstamo prendario.
4. Los clientes al momento de adquirir un crédito prendario deben de revisar sus ingresos y sus gastos, ello les va permitir saber si pueden asumir esa deuda y que tasa de interés les va ser más accesible pagar para que no se vea afectada su economía.

REFERENCIAS

- Aibar, M. (2017) Finanzas personales: planificación, control y gestión. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP15831.pdf&area=E>
- Alburquerque, F. (2018) *Conceptos básicos de economía En busca de un enfoque ético, social y ambiental*. Instituto Vasco de Competitividad (ORKESTRA). <https://www.orquestra.deusto.es/images/investigacion/publicaciones/libros/coleccion-especiales/Conceptos-basicos-economia-enfoque-etico.pdf>
- Ángeles, M. et al (2017) *Plan de Negocio para Determinar la Viabilidad Económico-Financiera de una casa de Empeño de joyas en la Provincia de Ica*. Universidad ESAN – Lima.
- Astudillo, M. y Paniagua, J. (2012) *Fundamentos de la Economía*. Instituto de Investigaciones Económicas. <http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Cotler, P. y Carrillo, R. (2018), El Mercado de Préstamos Prendarios en México: Quién lo usa, cuánto cuesta y qué tanta competencia hay, *Revista Mexicana de economía y Finanzas* Vol. 13. <https://www.remef.org.mx/index.php/remef/article/view/276>
- Donoso, A. (2017) *Bien Mueble*. Economipedia.com. Consultado el 01 de noviembre de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/bien-mueble.html>
- García, A. (2016) Sobre la satisfacción de necesidades humanas. <https://sociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
- García, C. (2016) *Implementación del Nuevo Proceso de Crédito Pignoraticio como Herramienta para Minimizar La Morosidad en La Caja Paita Agencia Tarapoto Periodo 2015*. Universidad Nacional de San Martín.
- Girón, G. y Díaz, L. (2021) *Análisis de influencia de la Casa de Empeño Proyectos Préstamos e Inversiones Sociedad Anónima en la economía del municipio de Camoapa, departamento de Boaco durante el período de febrero a abril 2021*. Universidad Nacional Agraria – Sede Regional de Camoapa.

- Gonzales, X. (2019) El Registro De La Garantía Prendaria Sin Desplazamiento En Bolivia: Legislación Comparada Y Las Nuevas Tendencias. *Tribuna Jurídica*, 1 (1). <https://dicyt.uajms.edu.bo/revistas/index.php/tribuna-juridica/issue/view/16/2>
- Grassetti, E. (2018) *Satisfacción de necesidades y modelo social*. Universidad Abierta Interamericana. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/psicologiasocial/article/download/2874/2450>
- INE, (2021) *¿Qué es economía?* Instituto Nacional de Estadística Chile. Consultado el 29 de octubre de 2021. <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/economia/que-es-economia>
- Mora, M. (2021) *Diseño de un modelo de sensibilización de la capacidad de pago de deudores físicos ante variaciones de tipo de cambio y tasas de interés para maximizar la rentabilidad en créditos prendario de un banco privado de costa rica*. Universidad Costa Rica.
- Paz, B. y Vega, E. (2017) *Mejora del proceso de otorgamiento de crédito prendario y su impacto en la satisfacción del cliente*. Universidad San Ignacio de Loyola – Lima.
- Resolución SBS N°02996-2021 contrato de Caja Piura. Consultado el 30 de octubre de 2021. https://www.cajapiura.pe/_files/PDFs/Transparencia/Contratos/operaciones_activas/F000001033.pdf
- Rodríguez, I. (2015) *Bien inmueble*. Economipedia.com. Consultado el 01 de noviembre de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/bien-inmueble.html>
- Sánchez, *et al* (2021) Tasas de interés de los créditos del sistema financiero y los efectos negativos del establecimiento de los topes máximos. *Revista Moneda*, Banco Central de Reserva del Perú, número 187, páginas 10 – 15. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-02.pdf>
- Sevilla, A. (2015) *Economía*. Economipedia.com. Consultado el 29 de octubre de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

- Sosa, J. (2019) *Los intereses usureros en las empresas de créditos pignoratícios y los sobrecostos de los préstamos*. Universidad Federico Villareal – Lima.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014) resolución S.B.S N.º 1802-2014 Numeral 3.9 del Capítulo IV. https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/930/v1.0/Adjuntos/1802-2014.r.pdf
- Tacure, D. (2014) *El sistema de crédito prendario de casa Mazatlan y la caracterización del perfil de sus clientes en la ciudad de Piura*. Universidad Nacional de Piura.
- Takahara, J. (2021) ¿Qué pasa con mi facturación cuando cambio la frecuencia de pagos? Consultado el 30 de octubre de 2021. <https://support.pipedrive.com/es/article/what-happens-to-my-billing-when-i-change-my-billing-frequency>
- Teijeira, P. (2017) Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización. [Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización - Técnicas, consejos y mejores prácticas en ventas IT \(pabloteijeira.es\)](https://www.pabloteijeira.es/)
- Venegas-Martínez, F. et al (2015). Riesgos financieros y económicos. Universidad de Medellín. Colombia.
- Westreicher, G. (2018) *Créditos Pignoratício*. Economipedia.com. Consultado el 29 de octubre de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/credito-pignoraticio.html>
- Zamora, C. y Pérez, C (2019) *La tasa de interés y sus efectos en el desarrollo económico socia*. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Los Créditos Prendarios y su incidencia en la economía de los clientes de una empresa financiera, Piura 2021					
LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Créditos prendarios	El crédito prendario es una modalidad de crédito de consumo no revolvente, en el cual la garantía puede ser una joya y/o artefacto del titular y tiene una frecuencia de pago de 30 días y de ser el caso se realiza con anticipación una evaluación ligera de	Se medirá la evaluación del cliente, tasa de interés, frecuencia del pago y tiempo de otorgamiento del crédito a través del instrumento de	Tasa de Interés	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos interés • Porcentajes interés. 	Ordinal
			Frecuencia de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de pago. • Modalidades de pago. 	Ordinal

	<p>ingresos del deudor, lo que permite que su crédito sea otorgado en un tiempo máximo de 15 minutos.</p> <p>Ángeles, <i>et al</i> (2017)</p>	<p>medición del cuestionario.</p>	<p>Valuación del bien a preñar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tasación de la joya y/o artefacto. • Otorgamiento del efectivo. 	<p>Ordinal</p>
--	---	-----------------------------------	------------------------------------	--	----------------

Economía	<p>La economía es una ciencia social que permite el estudio de las diversas formas de administrar los recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades humanas. Sevilla (2015)</p>	<p>Se medirán la satisfacción de necesidades, presupuesto familiar y adquisición de bienes a través del instrumento de medición del cuestionario.</p>	<p>Presupuesto familiar</p> <p>Adquisición de bienes</p> <p>Satisfacción de necesidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos • Egresos • Ahorros • Bienes muebles • Bienes inmuebles • Niveles de satisfacción. • Tipos de necesidades 	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>
----------	--	---	---	--	--

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Los Créditos Prendarios y su incidencia en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021	Problema General: ¿Cómo los créditos prendarios inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021?	Objetivo General: Determinar la incidencia de los créditos prendarios en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021	Hipótesis General: Los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021	Tipo de Investigación: Aplicado Diseño de la Investigación: No experimental Correlacional – causal Enfoque: Cuantitativo Población: 76 clientes
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
	1. ¿Cómo las tasas de interés de los créditos prendarios inciden en la	1. Determinar cómo las tasas de interés de los créditos prendarios	1. Las tasas de interés de los créditos prendarios inciden de manera	

	economía de los clientes de una empresa financiera 2021?	inciden en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021.	significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021.	Muestra: 76 clientes Técnica: Encuesta Método de análisis: Análisis de las tablas porcentuales
	2. ¿De qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021?	2. Precisar de qué manera la frecuencia de pago de los créditos prendarios incide en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021	2. La frecuencia de pago de los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021	
	3. ¿En qué medida la valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021?	3. Conocer la incidencia valuación del bien a preñar incide en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021.	3. La valuación del bien en los créditos prendarios inciden de manera significativa en la economía de los clientes de una empresa financiera 2021.	

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a Clientes

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "**LOS CRÉDITOS PRENDARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA FINANCIERA, PIURA 2021**". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) NUNCA - (2) A VECES - (3) SIEMPRE

Datos Específicos

ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
	1	2	3
Tasas de Interés			

1	Cuando realizas el crédito prendario te dan a conocer los tipos de interés a cobrar.			
2	Consideras que los porcentajes de interés se ajustan en su economía.			
Frecuencias de Pago				
3	Cumple con los plazos de pago establecidos por su entidad financiera.			
4	Está conforme con las modalidades de pago que ofrece su entidad financiera (mínimo, parcial y pago total)			
Valuación del bien a preñar				
5	Se adecua la tasación de la joya y/o artefacto a su economía.			
6	El otorgamiento del efectivo cubre las necesidades por las que realiza el préstamo prendario.			
Presupuesto Familiar				
7	Sus ingresos pueden cubrir el pago mensual del crédito prendario.			
8	Considera tener una correcta distribución de sus egresos (pagos de servicios, préstamos, alquileres, etc.)			
9	Considera que al asumir un crédito prendario este le afectaría sus ahorros.			
Adquisición de bienes				
10	Ha adquirido algún bien mueble (laptop, celulares, Tablet, etc.) con tu crédito prendario.			
11	Ha comprado bienes inmuebles (casa, departamento, etc.) con tu crédito prendario.			

Satisfacción de necesidades				
12	Se encuentra satisfecho con el crédito prendario adquirido			
13	Los créditos prendarios cubren sus necesidades (económicas, salud, educación, etc.)			
Datos generales				
1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>				


Anexo 4. Validaciones



LOS CRÉDITOS PRENDARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA FINANCIERA, PIURA 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	


 Mgtr. Verónica Gómez Barriga
 CLAD. 15719

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los Clientes de una empresa financiera	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de Setiembre del Dos mil Veintiuno.


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : cgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

LOS CRÉDITOS PRENDARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA FINANCIERA, PIURA 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																						
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables															X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico en la investigación													X								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															X						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															X						
7. Consistencia	Basado en aspectos															X						

	teóricos científicos de la investigación																			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalué la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.



MG. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

Piura, 05 de octubre del 2021

Mgtr. : Juan Francisco Gonzales Vera
DNI : 02664225
Teléfono : 969460177
E – mail : jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Gonzales Vera con DNI N° 02664225, Mgrt Educación con mención en educación, currículo e investigación, Matrícula N°: 1476, de profesión Contador Público, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los clientes de una empresa financiera	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 05 del mes de octubre del Dos mil Veintiuno.



Mgrt. : Juan Francisco Gonzales Vera

DNI : 02664225:

Especialidad : Contabilidad

E – mail : jfgonzalesv@ucvvirtual.edu.pe

FIRMA Y SELLO

LOS CRÉDITOS PRENDARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA FINANCIERA, PIURA 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21 -40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	87				
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables																	89				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico en la investigación																	90				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	88				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																	89				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema																	90				

	investigación																			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la investigación																		87	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		89	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		88	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de setiembre del 2021



FIRMA Y SELLO

Mgtr. : Pedro Pablo Sánchez Vargas
 DNI : 02819111
 Especialidad : Gestión Pública
 E – mail : ppsanzv@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pedro Pablo Sánchez Vargas con DNI N° 02819111, Mgrt. Gestión Pública, N° ANR:, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Jefe de la División de Planeamiento y Calidad del Hospital II-1 Jorge Reátegui Delgado - EsSalud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


Cuestionario aplicado a los clientes de una empresa financiera	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de setiembre del Dos mil Veintiuno.

FIRMA Y SELLO

Mgrt. : Pedro Pablo Sánchez Vargas
 DNI : 02819111
 Especialidad : Gestión Pública
 E – mail : ppsanzv@hotmail.com

Anexo 5: Análisis de confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Calle Peralta Angelica Jimena
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Los créditos prendarios y su incidencia en la economía de los clientes de una entidad financiera, Piura 2021.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Coeficiente de Pearson (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	22/10/2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra piloto de 76 clientes

II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	92.5%
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una confiabilidad aceptable.



Estudiante: Angelica Jimena Calle Peralta

DNI: 46108714



Mg. Rolando Mauricio Cruz

Lic. Matemáticas y Computación

DNI 03569795



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CALLE PERALTA ANGELICA JIMENA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LOS CRÉDITOS PRENDARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA ECONOMÍA DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA FINANCIERA, PIURA 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CALLE PERALTA ANGELICA JIMENA DNI: 46108714 ORCID 0000-0002-3808-9616	Firmado digitalmente por: ACALLEPE el 18-01-2022 16:16:01

Código documento Trilce: INV - 0515240