



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja
Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo
2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Condori Carcasi Cesar (orcid.org/0000-0001-9282-9251)
Quispe Callomamani, Yasmani Wilber (orcid.org/0000-0003-0438-6468)

ASESOR:

Mg. Salazar Quispe Víctor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mi querido y estimado profesor. Con mucho cariño y afecto a mis queridos padres por darme la oportunidad de ser profesional y poder desarrollar mi vocación profesional.

Agradecimiento

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

De manera especial a mi tutor el Mg. Salazar Quispe Víctor Abel, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades, maestros de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización:.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
RESULTADOS	15
4.1. Objetivo general	15
4.2. Objetivo específico 1	16
4.3. Objetivo específico 2.....	17
4.4. Contrastación de hipótesis	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1	Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos.....	15
Tabla 2	Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos.....	16
Tabla 3	Conocer la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos.....	17
Tabla 4	Pruebas de normalidad para la distribución de datos	18
Tabla 5	Relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos....	19
Tabla 6	Relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos ...	20
Tabla 7	Relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. La metodología que se usó fue de tipo aplicada asimismo se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, la muestra fue de 40 trabajadores, también se aplicó un instrumento denominado cuestionario. Para los resultados se evidenciaron en función a tablas con sus correspondientes interpretaciones. Llegando a la conclusión, donde la prueba de correlación, precisa la existencia de una correlación significativa con p valor = 0.000, siendo menor al valor teórico de $\alpha=0.05$ y una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = **0.748**, entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos; en la cual los resultados señalan que, el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez eficiente el otorgamiento de créditos. Mientras que para el objetivo específico 1, se demostró una correlación positiva media de Rho = **0.552**, entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos y para el objetivo específico 2 se mostró una correlación positiva media de Rho = **0.550**, entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos.

Palabras Clave: Calificación crediticia, otorgamiento de créditos, riesgo crediticio, capacidad de pago.

Abstract

The general objective of the research was to explain the relationship between the credit rating and the granting of credits in the Caja Arequipa of the Huancané District branch, period 2021. The methodology used was applied with a quantitative, descriptive-correlational approach, the sample was 40 workers, an instrument called a questionnaire was also applied. For the results, they were evidenced according to tables with their corresponding interpretations. Reaching the conclusion, where the correlation test, specifies the existence of a significant correlation with p value = 0.000, being less than the theoretical value of $\alpha = 0.05$ and a considerable positive correlation of Spearman's $Rho = 0.748$, between the credit rating and the granting of credits; in which the results indicate that 85% of the workers clarify that the credit rating is good and, in turn, the granting of credits is efficient. While for specific objective 1, a mean positive correlation of $Rho = 0.552$ was shown between credit experience and the granting of loans, and for specific objective 2 a mean positive correlation of $Rho = 0.550$ was shown between payment capacity and the granting of credits.

Keywords: Credit rating, credit granting, credit risk, payment capacity.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto económico actualmente en nuestro país y en otros países se está viendo un continuo crecimiento en torno al comercio, la industria y demás sectores económicos, ante esta situación es importante que aparezcan o surjan instituciones que les ofrezcan los recursos económicos y que de repente no pudieran alcanzar en la banca tradicional, en consideración de estas necesidades empezaron a salir las distintas instituciones entre ellas micro financieras que además de velar y proteger su dinero, estas instituciones brindan distintas opiniones para cubrir sus necesidades financieras, fundamentalmente a empresarios rurales y urbanos con el objetivo de que estas instituciones cumplan con devolver el crédito para ello se va desarrollar este estudio. (Morales & Morales, 2014)

A nivel nacional la calificación crediticia nace con la finalidad de prevenir que demás empresas y también personas que salden sus deudas, las instituciones bancarias y diferentes instituciones micro financieras hacen uso de la calificación crediticia, también denominada como credit scoring. Este mecanismo de evaluación financiera anuncia por medio de un programa informático sobre el riesgo de un préstamo por parte del acreedor; todo asesor tiene acceso a verificar su historial crediticio de los clientes, por ende, diferencia a los clientes "buenos" de los malos" también ayuda a filtrar clientes con deudas pendientes. Del mismo modo, ayuda a tomar en el tiempo apropiado la decisión de poder otorgar un crédito o no, fortaleciendo el tiempo de atención a los clientes, transferir el otorgamiento del crédito y fomentar una adecuada comunicación con el cliente al ofrecerle productos que se adapten a sus capacidades. (Garcia, 2021)

En síntesis, en este estudio se va demostrar la relación que existe entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos, demostrar lo beneficioso y favorable que es para el sistema económico como también para las instituciones micro financieras, las buenas conductas en el otorgamiento de un crédito y como está se desarrollara en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

Por lo mencionado anteriormente se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? De la misma manera se formuló los problemas específicos, **primero**: ¿Cuál es la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la

sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? **Segundo:** ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021?

La presente investigación se motiva fundamentalmente a fin de determinar y evaluar los sucesos y problemas que se estarían dando por alguna información a las que se confronta la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané en la etapa de calificación del crédito será posible ayudar en la mejora de los créditos, dado a que esta es una herramienta o método útil para mejorar y fomentar la calidad de los créditos ofrecidos, asimismo dándole más seguridad a la entidad financiera al otorgar un crédito y esto ayuda a un desarrollo de una economía saludable en el país.

La justificación teórica, se fortalece por medio de investigaciones similares, de la misma forma sus bases teóricas en el cual se desarrolló los conceptos teóricos que forman la base doctrinaria sobre el desarrollo del estudio, para lo cual se recurrirá a los aportes de diferentes autores nacionales e internacionales lo cual nos permitió enriquecer la investigación efectuada, asimismo el estudio se fortaleció con razones científicas y coherentes, las experiencias, informaciones y conocimientos que hasta el momento se han presentado de acuerdo a las variables calificación crediticia y el otorgamiento de crédito. (Espinoza, 2018)

La justificación metodológica, se rige que este estudio simboliza una contribución trascendental luego de efectuar un análisis se obtuvo la conclusión y recomendación para ambas variables, asimismo se recurrió a una metodología conveniente a fin de tomar decisiones acerca del suceso o problema que va sucediendo. Debido a lo cual, se hizo uso de 2 instrumentos para evaluar y conocer la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos, en el que se enfatizará por su confiabilidad, validez y medición en dirección a explicar la relación entre las 2 variables.

Justificación práctica, se basa porque existió la necesidad de evaluar la calidad del crédito en el sistema financiero, por esta razón la calificación de un crédito es fundamental porque es una herramienta útil en el sistema financiero para identificar y conocer al cliente que recibe un crédito, dado a esto es la única forma o medio que se tiene para evaluar la calidad de los créditos que se puede otorgar, precaviendo así una morosidad e irregularidades en el futuro que podrían agravar

el prestigio y nombre de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

Para esta investigación se formuló como **objetivo general**: Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Como también se formuló los **objetivos específicos, primero**: Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. **Segundo**: Conocer la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Posteriormente se planteó la **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Como también se formuló las **hipótesis específicas, primero**: Existe relación significativa entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. **Segundo**: Existe relación significativa entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio estará conformado por antecedente nacional e internacional, junto a ello teorías y orientación conceptual:

Entre los Antecedentes Nacionales ha indicado, Paredes (2019) esta tesis fue realizado en Lima-Perú y el objetivo fue “Determinar la relación que existe entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana”. Metodológicamente fue, tipo básica, de diseño no experimental. Su resultado fue que con un 19% de los encuestados afirman que la calificación crediticia se califica conforme al parámetro establecido mientras tanto el 16.3% de los encuestados aluden que el otorgamiento de crédito se efectúa con una minuciosa calificación de crédito del individuo. Su conclusión fue que existe una relación alta de 0.858 y un valor p. calculado de 0.000 de acuerdo al Rho de Spearman, en donde el crédito desde el comienzo paso por un riesgo de la morosidad, comprobando de esta forma que este problema va sucediente ya desde antes podemos decir también que es un problema que ha estado presente.

Asimismo, Sigvas (2019) en su investigación realizada en Iquitos-Perú el objetivo fue “Determinar la relación entre proceso de otorgamiento de crédito con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.”. Metodológicamente fue de tipo exploratorio y a su vez con un enfoque cuantitativo correlacional de diseño no experimental. Cuyos resultados mostraron en un 82.1% se efectúa adecuadamente el otorgamiento del crédito, en seguida se observa que el 49.5% son morosos con una clasificación normal, seguidamente se evidencia con un 26.3% con una clasificación deficiente y finalmente el 6.3% son dudosas es decir bien se recupera o se pierde. Su conclusión fue que se ha visto que, si efectivamente existe relación entre el proceso de otorgamiento de crédito y la clasificación crediticia de los clientes mediante la prueba estadística chi cuadrado con el p-valor = 0.000 con un nivel de sig. Es así como afirmamos que existe una correlación entre las 2 variables.

Por otro lado, Pérez (2017) en su estudio efectuado en Lima-Perú el propósito fue “Demostrar el grado de relación que existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada por la Coopac San Viator Ltda. Metodológicamente fue descriptivo correlacional de enfoque analítico. Su resultado fue que se realizó de acuerdo a la prueba correlación de Pearson que un 71.3%

muestra un buen nivel de evaluación mientras que el 73.9% mostró un bajo nivel de riesgo crediticio. Su conclusión fue que en este estudio se ha demostrado que efectivamente existe una relación, pero negativa entre la evaluación y el riesgo crediticio en la cartera de créditos compuestos por los socios de dicha entidad.

Entre los Antecedentes Internacionales ha indicado, Jaramillo y Restrepo (2020) esta investigación fue efectuada en Medellín-Colombia y el objetivo fue “valorar los determinantes más significativos a la hora de realizar una asignación de crédito”. Metodológicamente fue, de tipo cuantitativa. Cuyos resultados mostraron que los factores más resaltantes son las deudas con un 24%, la calificación de riesgos 23%, patrimonio 17%, ingresos 13%, la edad 3% finalmente estado civil 3%. Su conclusión fue que, si las entidades no utilizan el modelo adecuado en el control de riesgo, pueden asumir riesgos difíciles de afrontar palabras de las mismas entidades bancarias.

De igual manera Lemus (2020) en su estudio efectuado en Bogotá-Colombia el objetivo fue “desarrollar un modelo de Gestión y Evaluación del Riesgo Crediticio para el Cooperativismo de Aporte y Crédito del Sector Real, como instrumento de apoyo para la sostenibilidad y el crecimiento. Metodológicamente fue, tipo cuantitativa básica. Su resultado fue que los clientes obtuvieron 6 puntos de un score indicando ser bueno para el otorgamiento del crédito ya que cumplieron con sus respectivos pagos. Su conclusión fue que con el scoring se logra fortalecer una evaluación frente a la capacidad de pago de los mismos clientes, sobrellevado mediante los resultados ocasionados en los descensos definidos.

También, Cobeña (2018) en su tesis realizada en Bogotá-Ecuador el objetivo fue “Analizar las perspectivas que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito en relación a la información que brinda el buró crediticio, para disminuir el riesgo en la otorgación de créditos hipotecarios”. Metodológicamente fue de método deductivo, analítico y sintético. Su resultado fue que en un 50% mencionan que la información crediticia ofrece un nivel de resultado buena en la precaución de la morosidad mientras que el 37% del encuestado aluden que el informe crediticio proporciona como efecto un nivel regular. Su conclusión fue que la información crediticia es la fundamental fuente que usan muchas de las entidades entre ellas las Coopac para brindar un crédito hipotecario.

Con respecto a las **definiciones conceptuales y teorías** aportaremos referencia y a su vez haremos mención las ideas, opiniones de distintos autores:

Para la calificación crediticia, podemos decir que, básicamente se refiere a los puntos que ofrecen las diferentes agencias de créditos, también podemos decir que es la evaluación de capacidad de pago, en este último punto hace referencia a la verificación antes de otorgar un crédito que pueda ser solicitado a una entidad financiera. De la misma manera, este punto debe ser determinado como el más fundamental, por ser una de las primeras fases del crédito y la única forma de obtener información sincera que ayude a conocer los riesgos que presentan los créditos otorgados, es decir todo asesor debe conocer su historial crediticio de los clientes, asimismo conocer sus ingresos y tomar las actividades esenciales para reducir los riesgos que se podrían presentar. (Wright, 2019)

Asimismo, la calificación crediticia viene a ser un estudio económico-financiero de una persona que tiene por propósito evaluar la solvencia económica. La evaluación es llevada a cabo por las agencias y entidades de calificación que se junta en una sola nota. De igual forma, la evaluación de un cliente, como se puede ver en su historial tal sea el caso en la banca financiera, a pesar de que no brindaran una verdadera información, todo asesor tiene la responsabilidad de conocer su historial crediticio que presentan los clientes que solicitan algún crédito porque con todo eso sabremos cómo fue la puntualidad con sus pagos. (Banco Central de Reserva del Perú, 2020)

El surgimiento que se ha dado por la pandemia provocada Covid-19 ha ocasionado un descenso en la economía mundial, que ha conllevado a las agencias e instituciones financieras mejorar las calificaciones crediticias. Este proceso podría alargarse durante los próximos meses si en caso el avance de esta pandemia se convierta en un deterioro de los enfoques macroeconómicas. Aun cuando esta crisis financiera que se está dando a nivel mundial reduzca su unidad de ciertas calificaciones. (Rodríguez & Stupariu, 2020)

Para la experiencia crediticia, para pronosticar su futuro financiero, muchas de las organizaciones ven su historial a través de un informe de crédito que manejan. Una experiencia crediticia es una imagen que tienen dentro de un informe de crédito que demuestra cómo ha administrado el dinero en un tiempo pasado. Asimismo,

estos informes de crédito podrían ser revisados por cualquiera persona que esté pensando en ofrecerle un préstamo. (Skills, 2018)

Asimismo, los sistemas de información crediticia tienen por objeto recopilar información sobre el historial crediticio de un deudor por medio de diversas fuentes: instituciones financieras, entidades no bancarias, compañías de seguros, tribunales, entre otras. Esta información es combinada y analizada para construir una experiencia crediticia completo de cada deudor para ser ofrecido a las entidades financieras en formatos de reporte de créditos. (Weidenslaufer & Wilkins, 2020)

Su informe de crédito está almacenado con 3 entidades de crédito independientes: Pago rápido y en tiempo calculado de sus tarjetas de crédito y préstamos, por otro lado, vemos la efectividad del pago que se tiene de distintas cuentas, como por ejm: rentas, obligaciones pendientes, cuánto es el crédito disponible en tarjetas bancarias, préstamos de automóvil, entre otros.

Para el score crediticio, consiste en un sistema automático para evaluar créditos que ayuden a las instituciones financieras a determinar la posibilidad de pago al momento de otorgar un crédito. Además, estas instituciones financieras cumplen con un área especializado en controlar los riesgos crediticios donde evalúan los balances como también la capacidad de prepago de aquellas Mypes que solicitan préstamos. Este score es muy importante tomar en consideración, ya que si se quiere solicitar un préstamo dependerá mucho si esta cifra es "buena" o podría ser "mala". (Paleo, 2021)

De igual manera al score crediticio, también lo llamamos como score de riesgo es el puntaje de riesgo crediticio que tienes y que se valida a partir de tu comportamiento de pago. Para una empresa bancaria, mientras mayor sea tu score menor es el riesgo que corren al prestarte dinero u ofrecerte créditos, en consecuencia, obtendrás mejores ofertas financieras. Es así que la forma como se mide el score crediticio va a depender de la entidad que esté haciendo la medición. (Copyright, 2019)

Ban total, indica ser uno de los Core financiero con reconocimiento a nivel internacional, ya que se está implementando en las principales instituciones bancarias de Latinoamérica. Cuya experiencia permitió que bantotal adjunte los mejores procesos financieros y prácticas. (Bantotal, 2019)

Características del Bantotal

Conservar en trabajo en supervisión, proporcionando información detallada de los ejecutivos de cada fase de dichas operaciones así mantener un inventario dentro del sistema.

Información de la empresa por medio de una solución que esté basado en los procesos de negocios documentados bajo estándares BPMN (Business Process Modeling Notation)) 2.0 permitiendo administrar de manera eficiente los diversos operativos, así ahorrando costos como también tiempo.

Capacidad de pago

Indica ser la probabilidad presente de que un individuo o una entidad cumpla con el pago de dichas deudas ya sea con uno o muchos acreedores. Cuya magnitud es utilizada como un indicador para medir la liquidez de la sociedad frente a su endeudamiento, siendo capacitados para mejores tomas de decisiones en relaciones de deudas con varios acreedores. Cuya capacidad de pago indica ser uno de los indicadores. Ello se refiere a un indicador que determina la solvencia de un individuo o una entidad para hacer frente a posibles endeudamientos. En el momento que uno necesita un préstamo de la entidad bancaria o, así como una línea de créditos, dicha magnitud indica ser una de las múltiples estadísticas siendo utilizadas para tomar mejores decisiones en aprobar los productos financieros. (Vela & Caro, 2015)

Asimismo, la capacidad de pago, consideran dichos aspectos tales como “objetivos” en la evaluación del crédito, que es determinado por medio de distintos instrumentos de gestión, primeramente, el análisis y el diseño del flujo de caja del quien está solicitando dicho crédito. Aguirre et al. (2020)

Para el otorgamiento de créditos, indica ser una de las fases críticas y primordial en la gestión de riesgos que gestionada de manera adecuada nos debería de garantizar la generación de una mejor cartera. Cuyos modelos de scoring y rating indican ser los instrumentos primordiales que nos permite medir el riesgo que de esta manera asumirán y fijarán los niveles admisibles. (Martínez, 2021)

Sin embargo al crédito se denomina como el instrumento que por perfección se incrementa las ventas de las entidades y cuando esto ocurre las sociedades aumentan sus créditos e intereses y las adquisiciones que se realiza a otras entidades con respecto a las materias primas como también de los servicios

fundamentales para sus procesos de producción presentan uno de los efectos en la economía, debido a que las entidades incrementan dichas operaciones y con esto las compras de materias primas, los pagos a distintos servicios, pago de impuesto etc., van mejorando para un futuro, también podemos decir el crédito es un instrumento de ayudar a reactivar la economía. (Morales & Morales, 2014)

Calderón & Castro (2014) dan a conocer que “el otorgamiento del financiamiento se realiza conforme a la modalidad aprobada, en todos los casos se tendrá que realizar de acuerdo régimen de administración de fondos. En lo que concierne que el cliente vaya teniendo credibilidad con la entidad financiera así se podrá eliminar dicha medida”.

En otras palabras, al otorgamiento del crédito se determina por la capacidad de la amortización del quien solicito pero que, a la vez se define principalmente por su flujo de caja, antecedentes crediticios y por el riesgo crediticio. (Catunta, 2015)

Para que se evalúe la autorización del crédito a morosos minoristas, será analizada por su capacidad de pago de acuerdo a los ingresos del quien solicita, su patrimonio neto, por sus distintas obligaciones, y la cantidad de las cuotas efectuadas; así como las evaluaciones crediticias que se asignaron por las diversas entidades financieras del sistema financiero. (Catunta, 2015)

Para el riesgo crediticio, está referida a las posibles pérdidas debido a los incumplimientos en la cancelación de cual tipo de deudas por parte del deudor. (Aranguiz & Gallegos, 2018)

A la vez un riesgo de crédito se basa también en un cambio reflejado en los resultados financieros de dicho activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra de alguna entidad. Por otro lado, indica que es una de las maneras de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con dichos deberes de cancelación, puede ser a lo largo de la vida que va sucediendo con el vencimiento de sus pagos. (Peiro, 2020)

Para la información, dichos criterios que se tomaron en cuenta por las entidades u otros bancos financieros en el momento de que se decida ofrecer o no un crédito deberán estar claramente fijados como parte de la política de créditos y el método o sistema de riesgos de la empresa. Duckard et al. (2019)

Cuyos criterios para que se otorguen créditos son claves para que este proceso se pueda concretar de una manera segura y que así no implicar una incrementación del riesgo de la empresa. Duckard et al. (2019)

Ya que toda entidad financiera emprende con la verificación si el individuo cuenta con un buen historial crediticio y por ello indica ser primordial que cumpla con sus acuerdos de pago en su debido tiempo. (Mibanco, 2018)

Para la limitación de crédito, el límite de crédito es un instrumento de control de riesgos de créditos en dichas operaciones que son realizadas con su clientela. Las instituciones financieras categorizan a sus compradores de acuerdo a su perfil de solvencia. A gran cantidad de ingresos y menor nivel de gastos, mayor será la solvencia y más garantías de realizar la devolución de la deuda sin incidentes. Las instituciones financieras de crédito presentan varias formas de financiación a sus clientelas. Pongamos el caso de ofrecen cuentas corrientes o tarjetas de crédito, etc. En el caso de las cuentas corrientes o tarjetas de crédito, el cliente puede utilizar el crédito dejando a deber los importes de las operaciones que efectúe contra la cuenta hasta el límite concedido. (Díaz, 2021)

Tipos de límites, Límite máximo y límite disponible, límites de tipo revolving, límite renovable y no renovable, rebajas de límite

Para organización del crédito y la cobranza, poniendo en funcionamiento los cobros y las operaciones de créditos en las entidades financieras, se solicita implementar un sistema operativo de procedimiento y métodos en la estructura orgánica de la institución financiera. Cuyo funcionamiento tendrá que tener el mayor interés de quienes dirigen dicha organización sobre todo del responsable de la gestión de cobranza y créditos, cuya administración del crédito y del cobro se ha incrementado a la categoría de un profesional con dichas responsabilidades, asignando una imagen de modernización y alta performance dentro de la institución financiera. (Morales & Morales, 2014)

Asimismo, en el área de cobro y crédito entidad financiera es una parte fundamental dentro de esta entidad. Antes de otorgar un crédito el analista deberá decidir a quién, hasta que cantidad de dinero y a qué plazo otorgarle el crédito, y luego de otorgar el analista adeuda que los plazos de cancelación se realicen y cuando no se toman las medidas para gestionar el pago lo más antes posible. Ello viene a

estar de manera directa relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se reflejara en su salud financiera. (Castillo, 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada

Es una investigación aplicada, porque se basó en objetivos sencillos e inmediatos. En otras palabras, se estudió en dirección de proceder, alterar, transformar u originar cambios en un cierto sector de los hechos. Del mismo modo los estudios a aplicar se llevaron a cabo fundamentalmente para mejorar y darle solución a los sucesos. Para este tipo de investigación es de suma importancia contar con la aportación de teorías científicas. También, consiste en un conjunto de procedimientos estructurados de una forma sucesiva en dirección de poder evidenciar posibles predicciones. (Hernández & Mendoza, 2019)

Mientras que el alcance de investigación fue descriptivo-correlacional, porque tiene la finalidad de estudiar el nivel de relación de las variables. Asimismo, evaluar el grado de relación que se da entre 2 a más variables. El procedimiento consta en localizar en una o diversas variables a un conjunto de individuos, objetos, circunstancias, argumentos, etc. y proveer su descripción, también ayuda a descubrir nuevos hechos y significados de una investigación. (Pino, 2018)

Asimismo, el **enfoque fue cuantitativo**, porque que la investigación continua un modelo predecible, estructurado y debe tener en cuenta las decisiones críticas antes de recopilar datos. Asimismo, tiene como propósito indicar y señalar el fenómeno entre elementos mediante porcentajes. (Pino, 2018)

Diseño de investigación: No experimental

Conforme al diseño fue no experimental, porque las variables no se manipularon, ni se destinan al azar las personas que participan en el estudio. Y se busca definir la relación que se da entre la variable 1 con la variable 2. En este tipo de investigación no experimental, los investigadores lo que hacen es estudiar y evaluar los eventos y fenómenos que suceden en el contexto. En otras palabras, se observa sucesos, situaciones que ya existen, para después analizarlos. (Silvestre & Huaman, 2019)

3.2. Variables y operacionalización:

La variable: Calificación crediticia y otorgamiento de créditos están detallados en la matriz de operacionalización de variables.

Variable 1: Calificación crediticia; viene a ser el punto de partida principal es la fuente fundamental, por ser el principio de un crédito y la vez la única forma de recoger una información fiable que ayude a evaluar los riesgos que se muestren al momento de otorgar un crédito.

Definición operacional, se recurrió a una escala likert en función de poder medir las dimensiones de la calificación crediticia, a través de un cuestionario entendible, asimismo para evaluar las dimensiones; experiencia crediticia y la capacidad de pago.

Variable 2: Otorgamiento de créditos; es una etapa clave y principal en la gestión del riesgo que, al momento de administrar apropiadamente, nos debe asegurar la elaboración de una cartera adecuada.

Definición operacional, se recurrió a una escala Likert en función de poder medir las dimensiones de la calificación crediticia, a través de un cuestionario entendible, asimismo para evaluar las dimensiones; riesgo crediticio, información, limitación de crédito, organización del crédito y la cobranza.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Pino (2018) precisa a la población como “un conjunto infinito o finito, sin embargo, esto alzando datos, que reconoce a una característica cedita”. La población para este estudio fue de 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

Criterios de inclusión: Se considera la totalidad de la población que viene a ser 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

Criterios de exclusión: No se aplicó este criterio por el simple hecho que se considera la totalidad de la población.

Muestra

Hernández y Mendoza (2019) describen que la muestra consiste, en base a, un subgrupo de elementos, es decir una pequeña parte de la población. También

podemos decir que ese pequeño grupo forma al que designamos población. Para lo cual se considera la totalidad de la población por ser una población pequeña que consiste de 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

Muestreo

En vista de que el muestreo que se empleó en la presente investigación fue un muestreo no probabilístico, porque se determinó teniendo en cuenta a la disponibilidad y acceso necesario, debido a que se trabajará con una reducida población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para esta investigación se utilizó como **Técnica-Encuesta**

Pino (2018) señala que son aquellos instrumentos impresos el cual se hace uso para constatar el veredicto de los trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa. La encuesta viene a ser uno de los criterios de la investigación más formulados, que se basa en las relatos verbales o escritas de una parte del universo para obtener información.

Instrumento

Los instrumentos nos sirvieron para recopilar información verídica y de manera adecuada a cerca de la problemática o fenómeno determinado en el estudio, para este proyecto de investigación se empleó un cuestionario con una escala Likert que están sustentados en los anexos del estudio.

Cuestionario

Consiste en la recolección de información, de manera que el cuestionario se fundamenta en un grupo de preguntas en relación a una variable de estudio a más. (Hernández & Mendoza, 2019)

Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Autor
Calificación crediticia	Encuesta	Cuestionario	(Cohen, 2021)
Otorgamiento de créditos	Encuesta	Cuestionario	(Sigvas, 2019)

3.5. Procedimientos

El procedimiento por realizar empezó con aplicar una encuesta a los trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa, luego de ello se procesó en el programa SPSS V. 24

Seguidamente se seleccionó los instrumentos que empleamos en dirección de producir la relación de esta investigación, todo esto relacionado a las variables y dimensiones. Por lo mismo se estudiaron los datos obtenidos para mostrar el resultado, considerando siempre los objetivos del presente estudio, asimismo se buscó explicar la relación que existe entre ambas variables. Con todas estas referencias se recurrió a mostrar la “base de datos” en función a ello se pudo realizar las interpretaciones correspondientes del estudio junto a ello dar a conocer la discusión, conclusiones y su respectiva recomendación.

3.6. Método de análisis de datos

Con este criterio de recolección de datos se consiguió tener conexión con los trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Inmediatamente los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 24, con sus pertinentes tablas e interpretaciones cuyo análisis mostró las frecuencias y sus respectivos porcentajes de la calificación crediticia en el otorgamiento de créditos, de la misma manera se logró conocer la relación que tienen ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

Por lo mismos, la investigación está dirigido por los siguientes aspectos éticos y estas son:

- **Respeto por las personas:** La información o los veredictos que manifestaron en la encuesta que se manejó de manera anónima y de forma responsable por parte de los investigadores.
- **La beneficencia:** Esta investigación busco beneficiar a la entidad financiera Caja Arequipa que tienen estos problemas.
- **La no maleficencia:** No se buscó obligar o infringir en daños intencionados.
- **La justicia:** Se buscó que se apliquen de manera adecuada la calificación crediticia según la exigencia de las políticas de la entidad.

RESULTADOS

4.1. Objetivo general

Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Tabla 1

Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos

Calificación crediticia	Otorgamiento de créditos							
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	5	62%	3	38%	0	0%	8	100%
Regular	4	33%	5	42%	3	25%	12	100%
Buena	0	0%	3	15%	17	85%	20	100%
Total	9	22%	11	28%	20	50%	40	100%

Fuente: Datos recopilados de los 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané

Interpretación: Se muestra en la tabla 1, la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en dicha entidad en donde un 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez es eficiente el otorgamiento de créditos, mientras que el 42% de los trabajadores mencionan es regular la calificación crediticia de igual forma el otorgamiento de créditos también es regular, finalmente el 62% de los trabajadores señalan que es mala la calificación crediticia y siendo deficiente el otorgamiento de créditos.

A nivel general se ha podido observar que el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez es eficiente el otorgamiento de créditos porque al momento de otorgarle un crédito los asesores cuentan con la información necesaria y evitar posibles morosidades.

4.2. Objetivo específico 1

Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Tabla 2

Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos

Experiencia crediticia	Otorgamiento de créditos							
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	5	56%	4	44%	0	0%	9	100%
Regular	2	14%	4	29%	8	57%	14	100%
Buena	2	12%	3	17%	12	71%	17	100%
Total	9	22%	11	28%	20	50%	40	100%

Fuente: Datos recopilados de los 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané

Interpretación: Se muestra en la tabla 2, la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en dicha entidad, el 71% de los trabajadores respondieron que es buena la experiencia crediticia y a la vez es eficiente el otorgamiento de créditos, mientras el 57% de los trabajadores opinan que es regular la experiencia crediticia, pero es eficiente el otorgamiento de créditos, sin embargo el 56% de los trabajadores dan a conocer que es mala la experiencia crediticia y a la vez es deficiente el otorgamiento de créditos.

A nivel general se ha podido observar que el 71% de los trabajadores respondieron que es buena la experiencia crediticia y a la vez es eficiente el otorgamiento de créditos porque los asesores están al pendiente del historial crediticio; es decir sobre el comportamiento que han tenido cada cliente.

4.3. Objetivo específico 2

Conocer la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Tabla 3

Conocer la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos

Capacidad de pago	Otorgamiento de créditos							
	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	4	44%	3	34%	2	22%	9	100%
Regular	3	25%	3	25%	6	50%	12	100%
Buena	2	10%	5	26%	12	64%	19	100%
Total	9	22%	11	28%	20	50%	40	100%

Fuente: Datos recopilados de los 40 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané

Interpretación: Se muestra en la tabla 3, la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en dicha entidad, el 64% de los trabajadores indican que es buena la capacidad de pago y su vez es eficiente el otorgamiento de créditos, mientras el 50% de los trabajadores describen que es regular la capacidad de pago, pero el otorgamiento de créditos es eficiente, finalmente el 44% de los trabajadores aclaran que es mala la capacidad de pago y deficiente el otorgamiento de créditos.

A nivel general se ha podido observar que el 64% de los trabajadores indican que es buena la capacidad de pago y su vez es eficiente el otorgamiento de créditos porque los asesores se informan sobre sus ingresos o probabilidades que tienen los clientes para realizar sus pagos de sus créditos.

4.4. Contrastación de hipótesis

Tabla 4

Pruebas de normalidad para la distribución de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calificación crediticia	,312	40	,000	,757	40	,000
Experiencia crediticia	,269	40	,000	,786	40	,000
Capacidad de pago	,298	40	,000	,765	40	,000
Otorgamiento de créditos	,313	40	,000	,753	40	,000
Riesgo crediticio	,247	40	,000	,800	40	,000
Información	,359	40	,000	,701	40	,000
Limitación de crédito	,284	40	,000	,776	40	,000
Organización del crédito y la cobranza	,297	40	,000	,768	40	,000

Fuente: Análisis SPSS

Interpretación: En la tabla 4; se muestra la prueba de normalidad de acuerdo a Kolmogorov-Smirnova, donde las puntuaciones de la variable 1 calificación crediticia, nos indica un nivel de sig. de 0,000; sin embargo, para la dimensión experiencia crediticia, nos indica un nivel de sig. de 0,000, para la dimensión capacidad de pago, nos indica un nivel de sig. de 0,000 y la variable 2 otorgamiento de créditos esta con un nivel de sig. de 0,000, mientras la dimensión riesgo crediticio, nos indica un nivel de sig. de 0,000, la dimensión información, nos indica un nivel de sig. de 0,000, a su vez la dimensión limitación de créditos, nos indica un nivel de sig. de 0,000 y la dimensión otorgamiento del crédito y la cobranza, nos indica un nivel de sig. de 0,000, estos resultados encontrados son < al 5% de sig. estándar ($p < 0.05$). Estos resultados nos demuestran ser pruebas normales, de tal forma aplicaremos el uso de pruebas de hipótesis no paramétricas. Utilizaremos el estadístico de Rho de Spearman, para poder determinar la relación no paramétrica entre las ambas variables (Supo, 2017) menciona lo siguiente:

Inicia de -0.800 hasta el -1.00 actúa como correlación “negativa” “muy fuerte”.
 Inicia de -0.600 hasta el -0.790 actúa como correlación “negativa” “considerable”.
 Inicia de -0.400 hasta el -0.590 actúa como correlación “negativa” “media”.
 Inicia de -0.200 hasta el -0.390 actúa como correlación “negativa” “débil”.
 Inicia de 0.00 hasta el -0.190 actúa como correlación “negativa” “muy débil”.

No existe una correlación entre las variables.

Inicia de 0.000 hasta el 0.190 actúa como correlación “Positiva” “muy débil”.
 Inicia de 0.200 hasta el 0.390 actúa como correlación “Positiva” “débil”.
 Inicia de 0.400 hasta el 0.590 actúa como correlación “Positiva” “media”.
 Inicia de 0.600 hasta el 0.790 actúa como correlación “Positiva” “considerable”.
 Inicia de 0.800 hasta el 1.00 actúa como correlación “Positiva” “muy fuerte”.

Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Tabla 5

Relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos

		Calificación crediticia	Otorgamiento de créditos
Rho de Spearman	Calificación crediticia	1,000	,748**
		.	,000
		N 40	40
	Otorgamiento de créditos	,748**	1,000
		,000	.
		(bilateral)	
		N 40	40

Fuente: Elaborado en base a los cuestionarios

Interpretación: De acuerdo a la tabla 5; se comprueba los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, encontrando una correlación considerable y significativa con p valor que es = 0.000, por ende, es menor al valor nominal de $\alpha=0.05$ entonces consideramos la existencia de una relación positiva considerable de (Rho) que equivale a = 0.748, entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. Por esa razón, procedemos a rechazar la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, estos resultados nos demuestran que, a > nivel de calificación crediticia, el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané será eficiente.

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.

Tabla 6

Relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos

			Experiencia crediticia	Otorgamiento de créditos
Rho de Spearman	Experiencia crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Elaborado en base a los cuestionarios

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7; se comprueba los resultados del análisis de correlación de Rho de Spearman, encontrando una correlación considerable y significativa con p valor que es = 0.000, por ende, es menor al valor nominal de $\alpha=0.05$ entonces consideramos la existencia de una relación positiva media de (Rho) que equivale a = 0.550, entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos. Por esa razón, procedemos a rechazar la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, estos resultados nos demuestran que, a > nivel de capacidad de pago, el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané será eficiente.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados de este estudio, se ha logrado definir, en función a cada uno de los objetivos planteados:

El objetivo general de este estudio fue: explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. En sus resultados se identificó que si existe una correlación positiva considerable de (Rho) que equivale a $\rho = 0.748$, entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. Asimismo, los resultados de manera descriptiva mostraron que, 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez es eficiente el otorgamiento de créditos, el 42% mencionan es regular la calificación crediticia de igual forma el otorgamiento de créditos también es regular y el 62% señalan que es mala la calificación crediticia y siendo deficiente el otorgamiento de créditos. El objetivo esperado es la satisfacción de los clientes de manera positiva, por lo cual es recomendable que los asesores brinden una apropiada información sobre las condiciones para los créditos otorgados, también es recomendable que la entidad defina estrategias, métodos que muchas veces dejan de lado, para que puedan cumplir con las condiciones financieras que debe cumplir toda entidad para acceder un crédito, y de esa forma permitir que sus colaboradores que estén implicados en crédito que puedan usar señales no correctas para falsificar alguna información financiera. De igual forma, se utilizó un cuestionario para poder recolectar datos, en donde se elaboraron 30 ítems, para poderlos aplicar a todos los trabajadores en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Dichos resultados fueron procesados mediante las tablas cruzadas para explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos. Mientras que en el estudio de Paredes (2019) desarrollado en una Universidad de Lima cuyo propósito en su investigación fue determinar la relación que existe entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos, en sus resultados pudimos encontrar una correlación alta de (Rho=0.558), de forma descriptiva el 19% de los encuestados afirman que la calificación crediticia se califica conforme al parámetro establecido mientras tanto el 16.3% aluden que el otorgamiento de crédito se efectúa con una minuciosa calificación de crédito del individuo. Sin embargo, en el estudio de Sigvas (2019) ejecutado en una Universidad de Iquitos cuyo propósito fue determinar la relación

entre proceso de otorgamiento de crédito con la clasificación crediticia, en sus resultados pudimos conocer que un 82.1% se efectúa adecuadamente el otorgamiento del crédito, el 49.5% son morosos con una clasificación normal, un 26.3% con una clasificación deficiente y solo 6.3% son dudosas, a comparación de nuestros resultados según el estudio realizado el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez es eficiente el otorgamiento de créditos; nuestros resultados se asemejan al resultado de Sigua. Podemos decir también, que es muy importante conocer las normativas, políticas de crédito que ayuden a dar pautas para identificar si se debe otorgarse o no un crédito a un cliente y el monto que desea retirar. Por otro lado, observamos que en el estudio de Pérez (2017) desarrollado en una Universidad de Lima cuyo objetivo principal fue demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada, sus resultados demostraron que, hubo una correlación de Pearson de (-0.368) es decir, si existe una relación negativa entre las 2 variables; a comparación de nuestros resultados nosotros pudimos encontrar una correlación pero positiva entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, entonces decimos que con una adecuada evaluación crediticia, cumplimiento de las políticas de crédito y brindar una información integral, completa, veraz y confiable habrá un menor el riesgo crediticio en la Caja Arequipa.

Con respecto para el objetivo específico 1, se tuvo como objetivo mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, en sus resultados se describió que efectivamente si existe una relación positiva media de (Rho) que equivale a $= 0.552$, entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos. Asimismo, los resultados de manera descriptiva demostraron que, el 71% de los trabajadores respondieron que es bueno la experiencia crediticia y a la vez es eficiente el otorgamiento de créditos, el 57% opinan que es regular la experiencia crediticia, pero es eficiente el otorgamiento de créditos y el 56% de los trabajadores dan a conocer que es mala la experiencia crediticia y a la vez es deficiente el otorgamiento de créditos. Sin embargo, en la investigación de Lemus (2020) desarrollado en Colombia cuyo propósito fue desarrollar un modelo de gestión y evaluación del Riesgo Crediticio, sus resultados demostraron que los clientes obtuvieron 6 puntos

de un score indicando ser bueno para el otorgamiento del crédito ya que cumplieron con sus respectivos pagos; como podemos ver si los clientes cumplen con sus pagos y con la fecha indicada de su último de pago ellos podrán tener acceso a un crédito más alto. Pero en dicha entidad se pudo observar que el proceso de evaluar los créditos los analistas de crédito algunas veces no cumplen de forma eficiente todos los procedimientos, ya que se encontró falta de interés por el mismo asesor en relación a la evaluación de los clientes y los intereses que se les determina según los créditos otorgados. Asimismo, en el estudio de Cobeña (2018) desarrollado en Ecuador con el propósito de analizar las perspectivas que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito con respecto a la información que brindan sobre el riesgo que tienen al otorgarle los créditos, en sus resultados se pudo conocer que el 50% mencionan que la información crediticia ofrece un nivel de resultado buena, el 37% aluden que el informe crediticio proporciona como efecto un nivel regular. Sin embargo, los resultados de nuestro estudio nos dicen que el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez es eficiente el otorgamiento de créditos; a todo esto, podemos decir que la información crediticia es la principal fuente que utilizan muchas de las entidades financieras ven su historial a través de un informe de crédito que manejan, una experiencia crediticia es una imagen que tienen dentro de un informe de crédito que demuestra cómo ha administrado el dinero en un tiempo pasado. Asimismo, estos informes de crédito podrían ser revisados por cualquier entidad.

Con respecto al objetivo específico 2, se tuvo como objetivo conocer la relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, en sus resultados se demostró que efectivamente si existe una relación positiva media de (Rho) que equivale a $\rho = 0.550$, entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos. Pero, los resultados de manera descriptiva demostraron que, el 64% de los trabajadores indican que es buena la capacidad de pago y su vez es eficiente el otorgamiento de créditos, el 50% describen que es regular la capacidad de pago, pero el otorgamiento de créditos es eficiente y el 44% aclaran que es mala la capacidad de pago y deficiente el otorgamiento de créditos. Por otro lado, observamos que en el estudio de Pérez (2017) desarrollado en una Universidad de Lima cuyo objetivo principal fue demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en

la cartera de crédito otorgada, sus resultados demostraron que, hubo una correlación de Pearson de (-0.454) es decir, si existe una relación negativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio; a comparación de nuestros resultados nosotros pudimos encontrar una correlación pero positiva entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, como bien es importante conocer la capacidad de pago de los clientes porque según a sus ingresos gastos se les podrá otorgar un crédito; asimismo la capacidad de pago de los clientes será reflejado según el número de días de atraso que tienen con alguna letra. Mientras que el estudio de Sigvas (2019) desarrollado en una Universidad de Iquitos, sus resultados demostraron que en un 82.1% se efectúa adecuadamente el otorgamiento del crédito, pero el 26.3% aluden que la clasificación de créditos es deficiente; a comparación de nuestros resultados el 64% de los trabajadores indican que es buena la capacidad de pago y su vez es eficiente el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané.

VI. CONCLUSIONES

Doy a conocer las conclusiones, en forma coherente y de acuerdo a los objetivos propuestos:

1. Para el objetivo general se logró determinar que, existe una relación positiva considerable de $(Rho) = 0.748$, entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Cuyos resultados encontrados evidenciaron que, el 85% de los trabajadores aclaran que es buena la calificación crediticia y a su vez eficiente el otorgamiento de créditos.
2. De acuerdo al objetivo específico 1, se evidenció que, existe una relación positiva media de $(Rho) = 0.552$, entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Cuyos resultados mostraron que, el 71% de los trabajadores respondieron que es buena la experiencia crediticia, pero a la vez eficiente el otorgamiento de créditos.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, se evidenció que, existe una relación positiva media de $(Rho) = 0.550$, entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Cuyos resultados mostraron que, el 64% de los trabajadores respondieron que es buena la capacidad de pago, pero también eficiente el otorgamiento de créditos.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, presento las principales recomendaciones de este estudio conforme a los resultados encontrados:

- 1.** A la entidad mejorar la ética de los asesores de crédito al momento de otorgar créditos, pero para ello se debe organizar capacitaciones referentes a una óptima evaluación del proceso de crédito. Asimismo, es recomendable que los asesores de crédito den información a los clientes acerca de las condiciones, derechos y obligaciones a los que se compromete al momento de solicitar un crédito como porque un cliente bien informado tiene una mayor probabilidad de poder cumplir con el crédito que ha conseguido.
- 2.** A los asesores de crédito, estar informados del estado de los clientes teniendo en cuenta también de la información sobre todo de la documentación presentada, asimismo antes de aprobar los créditos solicitados se debe verificar y evaluar correctamente el expediente o historial crediticio de los clientes, para cerciorar su identidad y si realmente llegan a cumplir o no con los requisitos requeridos.
- 3.** A los asesores se recomienda que al momento de la evaluación de algún crédito se debería llegar a un acuerdo con el cliente sobre las condiciones del crédito ya sea del monto solicitado, interés, tiempo, pero con transparencia, claridad sobre todo con honestidad, con el propósito de que estos puedan evaluar y determinar su capacidad de pago de los clientes y no sobre endeudarse con sus pagos.

REFERENCIAS

- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Espacios*, 15. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias*, 181-207. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima-Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>
- Bantotal. (2019). *Cátalogo de productos*. Lima-Perú. Obtenido de <http://www.bantotal.com/wp-content/uploads/2017/11/Bantotal-Catalogo.pdf>
- Calderón, Y., & Castro, G. (2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, 20(1), 1-10.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Argentina: Tercero en discordia, 2021. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Catunta, E. (2015). *Procedimiento de otorgamiento de créditos y satisfacción de clientes en la caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco, Agencia puno Bellavista, periodo 2012*. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano .
- Cobeña, L. (2018). *Buros de información crediticia: una respectiva del sector cooperativo en el sur del Distrito Metropolitano de Quito, para la calificación de crédito Hipotecario y reducción de riesgos*. Quito-Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16156/1/UPS-QT13342.pdf>
- Cohen, C. (15 de 10 de 2021). S&P Global Ratings revisó perspectiva de seis instituciones financieras peruanas a negativa por acción similar sobre el soberano. 7. Obtenido de

https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Comunicado%20S&P%20Global%20Ratings_151021.pdf

Copyright. (2019). Qué es y cómo aumentar el score crediticio. *a/Día*, 01. Obtenido de <https://www.aldia.pe/blog/que-es-y-como-aumentar-el-score-crediticio/>

Díaz, N. (2021). Límite de credito. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/limite-de-credito.html>

Duckard, B., Ángeles, M., Albanese, D., & Briozzo, A. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. *Cuadernos de contabilidad*. Obtenido de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-50.iiio>

Espinoza, Y. (2018). *Implementación del sistema de control interno y su influencia en el mejoramiento de la gestión logística en la Municipalidad Distrital de San Marcos 2017*. Huacho-Perú: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2519>

Garcia, A. (28 de 04 de 2021). Cómo funciona el credit scoring en el 2021. *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/04/28/como-funciona-el-credit-scoring-en-el-2021/>

Hernández, R. (2019). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Santa fe: Mc Graw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (1^o ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1^o ed.). México: Mc Graw Hill.

Jaramillo, J., & Respreo, L. (2020). *Factores Relevantes en el otorgamiento de credito a personas Naturales: Estudio de caso para una Empresa no Financiera*. Tesis, Colombia. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8MSBZDNdR2oJ:https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/660/Ortogamiento%2520credito.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

Lemus, M. (2020). *Modelo de gestión y evaluación de riesgos crediticios para el sector real Cooperativo*. Bogota-Colombia: Universidad EAN. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10501/LemusMiguel2>

021.pdf;jsessionid=DE017C25B18555CEA323F12DA7C22A14?sequence=1

- Martínez, A. (11 de Mayo de 2021). *Prezi*. Obtenido de https://prezi.com/p/t_a9ppezitus/otorgamientos-de-credito/
- Mibanco, C. f. (2018). ¿Qué evalúa un banco para otorgar un préstamo a un emprendedor? *Gestión*, 10. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/evalua-banco-otorgar-prestamo-emprendedor-110033-noticia/>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México : Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, 2014. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Paleo, M. (25 de 10 de 2021). Scoring crediticio. Obtenido de <https://www.infotechnology.com/finanzas-digitales/scoring-crediticio-que-es-para-que-sirve-y-como-ver-el-mio/>
- Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011-2018*. Lima-Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal . Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro, A. (4 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Pérez, C. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pino, R. (2018). *"Metodo de la investigación"* (Segunda ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.

- Rodríguez, E., & Stupariu, P. (2020). *Calificaciones crediticias de las agencias en el contexto de la crisis del covid-19*. España: Banco de España. Obtenido de https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/Calificaciones_crediticias.pdf
- Siguas, A. (2019). *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo - 2018*. Iquitos-Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf>
- Siguas, A. (2019). *El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el Hogar S.A.C. Iquitos, Periodo-2018*. Iquitos-Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf>
- Silvestre, I., & Huaman, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Lima: San Marcos.
- Skills, P. M. (2018). *Experiencia Crediticia. 02*. Obtenido de https://www.practicalmoneyskills.com/assets/downloads/pdfs/PMS_Guide_CH_SPAN.pdf
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del riesgo de Crédito*. Lima-Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>
- Weidenslaufer, C., & Wilkins, J. (2020). *Sistemas de información crediticia*. Chile: Asesoría Técnica Parlamentaria. Obtenido de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29265/1/BCN_Sistemas_de_Informacion_Crediticia.pdf
- Wright, S. (2019). *Reparación de crédito: La guía definitiva para mejorar su calificación crediticia, saldar deudas, ahorrar dinero y administrar sus finanzas personales de una manera libre de estrés*. Bravex Publications, 2019. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=Zn3OywEACAAJ&dq=Calificaci%C3%B3n+crediticia&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable 1 Calificación crediticia (Cohen, 2021)	Experiencia crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos vigentes • Créditos vencidos • Créditos judiciales 	Ordinal
	Capacidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo • Ingresos • Gastos • Disponible • Gastos imprevistos 	
Variable 2 Otorgamiento de créditos (Sigvas, 2019)	Riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de incumplimiento • Riesgo de exposición • Riesgo de recuperación • Capacidad de pago • Tipo de contrato laboral 	Ordinal
	Información	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Análisis • Ingresos • Toma de decisiones 	
	Limitación de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Deuda • Monto • Tiempo 	
	Organización del crédito y la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Sistema operativo • Responsabilidad • Autonomía crediticia 	

Anexo 3. Instrumentos

Instrumento de la variable 1: Calificación crediticia

Instrucciones: Actualmente este cuestionario es anónimo ya que su aplicación será muy importante: Su objetivo es explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Por tal motivo se solicita su participación, trazando con una “ X ” cuya respuesta sea apropiada para Ud., en las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Experiencia crediticia					
1	¿Cree usted que el cliente presenta un buen historial crediticio?					
2	¿Cuándo un cliente no paga sus cuotas al día, se le sigue dando crédito?					
3	¿Usted sabe que es la evaluación de créditos vigentes?					
4	¿Usted que operación realiza respecto a los créditos vencidos?					
5	¿Usted consulta y verifica el reporte de créditos vencidos?					
6	¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?					
7	¿Los clientes que usted tiene, los créditos hipotecarios son de medio y de largo plazo?					
	Dimensión 2: Capacidad de pago	1	2	3	4	5
8	¿Al momento de otorgarle el crédito se realiza la verificación laboral de los clientes?					
9	¿Usted considera que las políticas de cobranzas son efectivas?					
10	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos que realizaron para analizar los gastos por intereses?					
11	¿Sus clientes de su cartera crediticia presentaron problemas para realizar el pago de forma puntual?					
12	¿Usted evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir el pago?					
13	¿Usted toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago?					

Instrumento de la variable 2: Otorgamiento de créditos

Instrucciones: Actualmente este cuestionario es anónimo ya que su aplicación será muy importante: Su objetivo es explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Por tal motivo se solicita su participación, trazando con una "X" cuya respuesta sea apropiada para Ud., en las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Riesgo crediticio					
1	¿Al momento de otorgarle el crédito se realiza la verificación domiciliaria?					
2	¿Al momento de otorgarle el crédito verifican los datos de los clientes?					
3	¿La entidad últimamente ha incurrido en pérdida en estos últimos meses mediante las deudas que tienen los clientes con la entidad financiera?					
4	¿El banco utiliza alguna estrategia para recuperarse del riesgo que tienen frente a un préstamo que ya haya sido realidad?					
5	Ud. ¿Cómo trabajador evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago de sus deudas?					
6	¿La entidad utiliza algún tipo de contrato laboral especial para otorgarle al cliente un crédito?					
	Dimensión 2: Información	1	2	3	4	5
7	¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser importante evaluar cualquier solicitud de crédito que se le otorga al cliente?					
8	¿La entidad al momento de otorgarle un crédito se percata de que un cliente no esté en la clasificación de dudoso ni en pérdida?					
9	¿El cliente presenta evidencias de sus ingresos provenientes de su negocio?					
10	Ud. ¿Como trabajador está capacitado en temas legales y gestión crediticia para luego poder tomar una buena decisión al momento de otorgarle un crédito?					
	Dimensión 3: Limitación de crédito	1	2	3	4	5
11	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					
12	¿Considera usted que para poner límites al riesgo se debe considerar la cantidad de crédito justo para un solicitante?					
13	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar un crédito?					
14	¿Considera usted que es importante lo del plazo estipulado de un crédito porque si es a mayor plazo es mayor el riesgo y un menor plazo será menor el riesgo?					

	Dimensión 4: Organización del crédito y la cobranza	1	2	3	4	5
15	¿El procedimiento de evaluación de crédito se cumple satisfactoriamente?					
16	¿La empresa cuenta con sistema computarizado para la búsqueda de información, organización y cobranzas?					
17	¿El departamento o área crediticia se encarga de evaluar de forma responsable la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito?					

Anexo 4 Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Pineda Yucra Wilfredo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, taller de tesis sección 316 semestre 2021-2022 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "**Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Cesar Condori Carcasi
DNI N° 70659754

Yasmani W. Quispe Callomamani
DNI N° 44525634

Matriz instrumental
Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021"

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? Problema Especifica: a) ¿Cuál es la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y el	Hipótesis General: La relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo. Hipótesis Especifica: a) La relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo. b) La relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de	Objetivo General: Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Objetivos Específicos: a) Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. b) Conocer la relación entre la capacidad de pago y el	Variable 1 Calificación crediticia Variable 2 Otorgamiento de créditos	Experiencia crediticia Capacidad de pago Riesgo crediticio Información Limitación de crédito	Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo-correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Población: 35 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Muestra: La muestra es el total de la población con un muestreo no probabilístico

otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021?	la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo.	otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.		Organización del crédito y la cobranza	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
---	---	---	--	--	--



Matriz de operacionalización de variables

Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador
Variable Independiente Calificación crediticia (Cohen, 2021)	Es una puntuación que mide la calidad crediticia de una empresa o persona que requiere sacar un crédito. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. (Wallpapers, 2017)	La variable calificación crediticia será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica.	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia crediticia 	<ul style="list-style-type: none"> Créditos vigentes Créditos vencidos Créditos judiciales
			<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Ingresos Gastos Disponible Gastos imprevistos
Variable Dependiente Otorgamiento de créditos (Siguas, 2019)	Para el otorgamiento de créditos se debe de pedir ciertos requisitos en todos los casos se tendrá que realizar de acuerdo régimen de administración de fondos. Calderón & Castro (2014)	La variable otorgamiento de créditos también será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica.	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de incumplimiento Riesgo de exposición Riesgo de recuperación Capacidad de pago Tipo de contrato laboral
			<ul style="list-style-type: none"> Información 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Análisis Ingresos Toma de decisiones
			<ul style="list-style-type: none"> Limitación de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Deuda Monto Tiempo
			<ul style="list-style-type: none"> Organización del crédito y la cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos Sistema operativo Responsabilidad Autonomía crediticia



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo ~~MA~~= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
	Experiencia Crediticia												
1	¿Cree usted que el cliente presenta un buen historial crediticio?				X			X				X	
2	¿Cuándo un cliente no paga sus cuotas al día, se le sigue dando crédito?		X				X				X		
3	¿Usted sabe que es la evaluación de créditos vigentes?				X			X				X	
4	¿Usted que operación realiza respecto a los créditos vencidos?				X		X				X		
5	¿Usted consulta y verifica el reporte de créditos vencidos?				X			X				X	
6	¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?		X				X				X		
7	¿Los clientes que usted tiene, los créditos hipotecarios son de medio y de largo plazo?		X				X				X		
	Capacidad de Pago												
8	¿Al momento de otorgarle el crédito se realiza la verificación laboral de los clientes?				X			X			X		
9	¿Usted considera que las políticas de cobranzas son efectivas?		X				X				X		
10	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos que realizaron para analizar los gastos por intereses?		X				X				X		
11	¿Sus clientes de su cartera crediticia presentaron problemas para realizar el pago de forma puntual?		X				X				X		
13	¿Usted evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir el pago?				X			X			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PINEDA YUCA WILFREDO DNI: 02429582


Especialidad del validador: MAGISTER SCIENTIAE EN AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN

Nº de años de Experiencia profesional: 15 AÑOS

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

JULIACA⁰⁷ de 04 del 2022


Mg. CPCC Wilfredo Pineda Yucá
Matrícula N° 1934

Firma del Experto Informante.
Especialidad



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PINEDA YUCRA, WILFREDO DNI 02429582	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 29/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
PINEDA YUCRA, WILFREDO DNI 02429582	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 04/03/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
PINEDA YUCRA, WILFREDO DNI 02429582	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 02/12/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
PINEDA YUCRA, WILFREDO DNI 02429582	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 13/01/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
PINEDA YUCRA, WILFREDO DNI 02429582	MAGISTER SCIENTIAE EN AUDITORIA Y TRIBUTACION Fecha de diploma: 10/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Quintín Contreras Mollocondo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, taller de tesis sección 316 semestre 2021-2022 requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "*Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Cesar Condori carcasi
DNI N° 70659754

yasmani w. Quispe callomamani
DNI N° 44525634



Matriz de operacionalización de variables

Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Variable Independiente Calificación crediticia (Cohen, 2021)	Es una puntuación que mide la calidad crediticia de una empresa o persona que requiere sacar un crédito. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. (Wallpapers, 2017)	La variable calificación crediticia será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia crediticia • Capacidad de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos vigentes • Créditos vencidos • Créditos judiciales • Empleo • Ingresos • Gastos • Disponible • Gastos imprevistos 	Ordinal
Variable Dependiente Otorgamiento de créditos (Siguar, 2019)	Para el otorgamiento de créditos se debe de pedir ciertos requisitos en todos los casos se tendrá que realizar de acuerdo régimen de administración de fondos. Calderón & Castro (2014)	La variable otorgamiento de créditos también será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica.	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo crediticio • Información • Limitación de crédito • Organización del crédito y la cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de incumplimiento • Riesgo de exposición • Riesgo de recuperación • Capacidad de pago • Tipo de contrato laboral • Evaluación • Análisis • Ingresos • Toma de decisiones • Deuda • Monto • Tiempo • Procedimientos • Sistema operativo • Responsabilidad • Autonomía crediticia 	Ordinal

Matriz instrumental
Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021"

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? Problema Especifica: a) ¿Cuál es la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y el	Hipótesis General: La relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo. Hipótesis Especifica: a) La relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo. b) La relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de	Objetivo General: Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. Objetivos Especificos: a) Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021. b) Conocer la relación entre la capacidad de pago y el	Variable 1 Calificación crediticia Variable 2 Otorgamiento de créditos	Experiencia crediticia Capacidad de pago Riesgo crediticio Información Limitación de crédito	Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo-correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Población: 35 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané. Muestra: La muestra es el total de la población con un muestreo no probabilístico

otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021?	la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021, es significativo.	otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021.		Organización del crédito y la cobranza	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
---	---	---	--	--	--

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo ~~MA~~= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A	MA
Experiencia Crediticia														
1	¿Cree usted que el cliente presenta un buen historial crediticio?				X				X				X	
2	¿Cuándo un cliente no paga sus cuotas al día, se le sigue dando crédito?		X				X				X			
3	¿Usted sabe que es la evaluación de créditos vigentes?			X			X					X		
4	¿Usted que operación realiza respecto a los créditos vencidos?			X			X					X		
5	¿Usted consulta y verifica el reporte de créditos vencidos?			X			X					X		
6	¿Es fácil tener información de los clientes para medir el nivel de experiencia crediticia?		X				X					X		
7	¿Los clientes que usted tiene, los créditos hipotecarios son de medio y de largo plazo?		X				X					X		
Capacidad de Pago														
8	¿Al momento de otorgarle el crédito se realiza la verificación laboral de los clientes?			X			X					X		
9	¿Usted considera que las políticas de cobranzas son efectivas?		X				X					X		
10	¿Usted tiene conocimiento de los procedimientos que realizaron para analizar los gastos por intereses?			X			X					X		
11	¿Sus clientes de su cartera crediticia presentaron problemas para realizar el pago de forma puntual?			X			X					X		
13	¿Usted evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir el pago?			X			X					X		

14	¿Usted toma en cuenta los ingresos solo del prestamista o también de su cónyuge para medir la capacidad de pago?			X			X					X		
Riesgo crediticio														
15	¿Al momento de otorgarle el crédito se realiza la verificación domiciliaria?			X			X					X		
16	¿Al momento de otorgarle el crédito verifican los datos de los clientes?			X			X					X		
17	¿La entidad últimamente ha incurrido en pérdida en estos últimos meses mediante las deudas que tienen los clientes con la entidad financiera?		X				X					X		
18	¿El banco utiliza alguna estrategia para recuperarse del riesgo que tienen frente a un préstamo que ya haya sido realidad?		X				X					X		
19	¿Ud. Como trabajador evalúa el tipo de ingresos que tiene el cliente, para medir la capacidad de pago de sus deudas?			X			X					X		
20	¿La entidad utiliza algún tipo de contrato laboral especial para otorgarle al cliente un crédito?			X			X					X		
Información														
21	¿La evaluación previa por más que sea simple y rápida debe ser importante evaluar cualquier solicitud de crédito que se le otorga al cliente?			X										
22	¿La entidad al momento de otorgarle un crédito se percató de que un cliente no esté en la clasificación de dudoso ni en pérdida?			X			X					X		
23	¿El cliente presenta evidencias de sus Ingresos provenientes de su negocio?			X			X					X		
24	¿Ud. Como trabajador está capacitado en temas legales y gestión crediticia para luego poder tomar una buena decisión al momento de otorgarle un crédito?			X			X					X		
Limitación de crédito														
25	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?			X			X					X		
26	¿Considera usted que para poner límites al riesgo se debe considerar la cantidad de crédito justo para un solicitante?			X			X					X		
27	¿Considera usted que un crédito limitado es una referencia para determinar el límite para otorgar un crédito?		X				X					X		

28	¿Considera usted que es importante lo del plazo estipulado de un crédito porque si es a mayor plazo es mayor el riesgo y un menor plazo será menor el riesgo?			X			X					X		
Otorgamiento del crédito y la cobranza														
28	¿El procedimiento de evaluación de crédito se cumple satisfactoriamente?		X				X					X		
30	¿La empresa cuenta con sistema computarizado para la búsqueda de información, organización y cobranzas?		X				X					X		
31	¿El departamento o área crediticia se encarga de evaluar de forma responsable la facturación, cobranza o la insuficiencia del crédito?		X				X					X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: QUINTIN CONTRERAS MOLLOCONDO DNI:
01214186.....

Especialidad del validador: CONTABILIDAD Y FINANZAS

N° de años de Experiencia profesional: 12 años

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Puno de 10 del 2022


M.S. Quintin Contreras Mollocondo
CONTADOR PÚBLICO
Matrícula N° 778 - PUNO

Firma del Experto Informante.
Especialidad



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CONTRERAS MOLLOCONDO, QUINTIN DNI 01214186	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 21/07/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
CONTRERAS MOLLOCONDO, QUINTIN DNI 01214186	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 02/10/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
CONTRERAS MOLLOCONDO, QUINTIN DNI 01214186	MAGÍSTER SCIENTIAE EN DESARROLLO RURAL Fecha de diploma: 17/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/08/1993 Fecha egreso: 23/07/1995	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Deyvis Abarca Visa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Ate, promoción 2021-2022 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema Finanzas

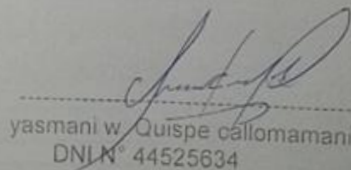
El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

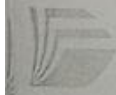
- Carta de presentación
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:


Cesar Condori carcasi
DMI N° 70659754


yasmani w Quispe callomamani
DNI N° 44525634



Matriz de operacionalización de variables

Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arcuipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021"

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Variable Independiente Calificación crediticia (Cohen, 2021)	Es una puntuación que mide la calidad crediticia de una empresa o persona que requiere sacar un crédito. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda (Wallpapers, 2017)	La variable calificación crediticia será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia crediticia Capacidad de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Créditos vigentes Créditos vencidos Créditos judiciales Empleo Ingresos Gastos Disponible Gastos imprevistos 	Ordinal
Variable Dependiente Otorgamiento de créditos (Sigua 2019)	Para el otorgamiento de créditos se debe de pedir ciertos requisitos en todos los casos se tendrá que realizar de acuerdo régimen de administración de fondos: Calderón & Castro (2014)	La variable de otorgamiento de créditos también será aplicada a través de un cuestionario que estará estructurado en función a sus dimensiones establecidas en la base teórica	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio Información Limitación de crédito Organización del crédito y la cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de incumplimiento Riesgo de exposición Riesgo de recuperación Capacidad de pago Tipo de contrato laboral Evaluación Análisis Ingresos Toma de decisiones Deuda Monto Tiempo Procedimientos Sistema operativo Responsabilidad Autonomía crediticia 	Ordinal



Matriz instrumental

Título: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé, periodo 2021"

Problema	Hipótesis	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé periodo 2021?	Hipótesis General: La relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé, periodo 2021, es significativo	Objetivo General: Explicar la relación entre la calificación crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé periodo 2021	Variable 1 Calificación crediticia	Experiencia crediticia Capacidad de pago	Tipo: Aplicada Alcance: Descriptivo-correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Población: 35 trabajadores de la entidad financiera Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé Muestra: La muestra es el total de la población con un muestreo no probabilístico
Problema Específica: a) ¿Cuál es la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé periodo 2021? b) ¿Cuál es la relación entre la capacidad de pago y el	Hipótesis Específica: a) La relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé periodo 2021, es significativo b) La relación entre la capacidad de pago y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de	Objetivos Específicos: a) Mostrar la relación entre la experiencia crediticia y el otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancañé periodo 2021. b) Conocer la relación entre la capacidad de pago y el	Variable 2 Otorgamiento de créditos	Riesgo crediticio Información Limitación de crédito	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ABARCA VIZA DEYUIS DNI: 47648985

Especialidad del validador: CONTABILIDAD Y FINANZAS

Nº de años de Experiencia profesional: 8 AÑOS

- 1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Junio del 2022

CENTINORES ASOCIADOS S.A.S.
CFC Deyuis Zavaleta Viza
NAT. 47648985

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5 Evidencias





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Caja Arequipa de la sucursal del Distrito de Huancané, periodo 2021", cuyos autores son CONDORI CARCASI CESAR, QUISPE CALLOMAMANI YASMANI WILBER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR QUISPE VICTOR ABEL DNI: 18039498 ORCID 0000-0003-0142-6604	Firmado digitalmente por: VSALAZARQ el 10-06- 2022 00:04:44

Código documento Trilce: TRI - 0306206