



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de  
Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

Bach. Mendoza Valdivia, Christian (ORCID: 0000-0003-1135-0324)

Bach. Mendoza Yanapa, Shirley Indira (ORCID: 0000-0002-6606-8687)

**ASESORA:**

Dra. Acosta Limay Rosio Elizabeth (ORCID: 0000-0001-97377522)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

La presente tesis va dedicada a Dios porque gracias a él hemos culminado exitosamente nuestra carrera.

Gracias a nuestros padres por siempre brindarnos apoyo y consejos para hacernos mejores personas día a día.

Gracias a nuestros hermanos por sus palabras de aliento y compañerismo incondicional y a quienes de alguna manera han contribuido para hacer que esto suceda.

### **Agradecimiento**

A Dios, que nos bendice con salud y bienestar, por mostrarnos el camino correcto y ayudarnos a lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres, por apoyarnos siempre en cada momento de nuestras vidas, por ser el soporte que nos ayuda a no decaer en momentos no tan buenos y por guiarnos al éxito con sus consejos y experiencias.

Y, por último, a todos los maestros y personas cercanas que no solo aportaron en el trabajo, sino que también nos apoyaron de forma moral y anímica en momentos complicados y de esta manera motivar el trabajo realizado.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Distribución de frecuencias de tablas y gráficos	22
4.2. Comprobación de hipótesis	29
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

## **Índice de tablas**

Tabla 1: Criterio de expertos	15
Tabla 2: Estadística de confiabilidad de instrumentos mediante el Alfa de Cronbach.	16
Tabla 3: Rango de puntuaciones y valoración de la variable evaluación crediticia	18
Tabla 4: Rango de puntuaciones y valoración de la variable crédito personal	18
Tabla 5: Variable evaluación crediticia	19
Tabla 6: Dimensión capacidad de pago	20
Tabla 7: Dimensión antecedentes crediticios	21
Tabla 8: Variable crédito personal	22
Tabla 9: Dimensión riesgo crediticio	23
Tabla 10: Dimensión efectividad de la evaluación crediticia	24
Tabla 11: Análisis de correlación para la variable evaluación crediticia y crédito personal	26
Tabla 12: Análisis de correlación para la dimensión capacidad de pago y riesgo crediticio	27
Tabla 13: Análisis de correlación para la dimensión antecedentes crediticios y efectividad de la evaluación crediticia	28

## **Índice de figuras**

Figura 1: Variable evaluación crediticia	19
Figura 2: Dimensión capacidad de pago	20
Figura 3: Dimensión antecedentes crediticios	21
Figura 4: Variable crédito personal	22
Figura 5: Dimensión riesgo crediticio	23
Figura 6: Dimensión efectividad de la evaluación crediticia	24

## Resumen

Este estudio ha tenido como objetivo general determinar la relación de la variable evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio durante los años 2021 y 2022. El tipo de estudio fue básico porque su propósito fue incrementar y enriquecer los conocimientos existentes, de diseño no experimental y de corte transversal porque fue aplicado en un solo tiempo y correlacional porque se pretendió medir la relación de las variables evaluación crediticia y crédito personal, con un enfoque cuantitativo para la comprobación de hipótesis. La población estuvo integrada por 32 analistas de crédito de la entidad elegidos por muestreo no probabilístico. La técnica empleada para recabar información fueron dos cuestionarios.

Se determinó la relación entre la evaluación crediticia y el crédito personal, porque una buena evaluación crediticia permite otorgar créditos personales a los solicitantes idóneos. Se determinó la relación entre la capacidad de pago u el riesgo crediticio, porque un análisis de los ingresos del solicitante permite prevenir el riesgo crediticio de los préstamos de crédito personal.

**Palabras clave:** Evaluación crediticia, crédito personal, capacidad de pago, antecedentes crediticios, riesgo crediticio.

## **Abstract**

This study has had as its general objective to determine the influence of the credit evaluation variable in the granting of personal credit in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio during the years 2021 and 2022. The type of study was basic because its purpose is to increase and enrich existing knowledge, non-experimental design and cross-sectional because it was applied in a single time and correlational because it is intended to measure the relationship between the variables credit evaluation and personal credit, with a quantitative approach to verify hypothesis. The population consisted of 32 credit analysts from the entity chosen by non-probabilistic sampling. The technique used to collect information was two questionnaires, the first questionnaire designed with 8 questions to evaluate the credit evaluation variable and the second with 8 questions to evaluate the personal credit variable.

The relationship between credit evaluation and personal credit was determined, because a good credit evaluation allows granting personal credits to suitable applicants. The relationship between payment capacity and credit risk was determined, because an analysis of the applicant's income allows to prevent the credit risk of personal credit loans.

**Keywords:** Credit evaluation, personal credit, ability to pay, credit history, credit risk.



## I. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero peruano es un medio económico que permite optimizar el bienestar de la población peruana por medio de la utilización de sus productos y servicios, este a su vez permite favorecer el incremento de la economía y el declive de la pobreza del país. (Vargas A. , 2021)

Así mismo, el préstamo financiero es relevante para la economía del país ya que constantemente hay más participación de los ciudadanos en el mercado crediticio formal en el Perú, el cual ha estado progresando durante los últimos años.

Por ejemplo, durante el periodo de año 2001 al año 2016, el crédito de consumo en el Perú tuvo un incremento en la tasa de promedio periódico anual a un 19 por ciento, favoreciendo sub representación del 4,2 por ciento en el año 2001, al 14,8 por ciento del Producto Bruto Interno en el 2016. (Ruiz & Céspedes, 2018)

Dentro de las fuentes de préstamos en el Perú para obtener préstamos y créditos formales es por medio de bancos, cooperativas de ahorro y crédito, cajas municipales y cajas rurales, Así mismo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito son las precursoras en la autorización y asignación de créditos de consumo para los habitantes de mínimas entradas económicas. (Avelino, 2016)

Sin embargo, en el Perú a inicios de los años 1980, durante el gobierno del presidente Belaunde se propone promover el desarrollo financiero regional al interior del país por medio de instituciones descentralizadas, es así que inician a funcionar las Caja Municipal de Ahorro y Crédito como entidades financieras independientes y descentralizadas, predestinadas a atender las necesidades de las personas que no cuentan con un acceso a los diversos métodos financieros formales en su región. (León, 2017)

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), tienen el fin primordial de efectuar la captación de fondos del público y su canalización en diversas operaciones crediticias destinadas a otros usuarios, como para las pequeñas empresas, micro empresas e individuales o personales.

Es así que a partir del año 1988 se pone en funcionamiento la CMAC de Cusco, siendo una empresa gubernamental con personería legal de derecho privado, la cual realizaría servicios de depósito a plazo fijo, depósito para ahorros, depósito CTS, créditos hipotecarios, crédito de consumo entre otros; dentro del crédito de consumo se encentra en crédito personal.

El crédito personal, es el préstamo por medio del cual cualquier entidad financiera le otorga a un individuo un determinado monto de dinero asignado de acuerdo a su evaluación crediticia. En este tipo de contrato el cliente se compromete a devolver el dinero junto a los intereses en un plazo específico y sin garantías determinadas.

El porcentaje de los créditos de consumo otorgados por las Cajas de Ahorro y Crédito en el Perú tuvo el porcentaje de 19.60% durante el año 2020 (SBS, 2020), sin embargo, durante este año se suscitó una crisis sanitaria mundial la cual afectó la economía de nuestro país, por este motivo de gran magnitud, las empresas financieras son importantes para ayudar con la contención de la crisis económica y una de estas entidades son las Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

La importancia del presente estudio, se dio por las facilidades y dificultades con las que se encuentran los usuarios al momento de solicitar un préstamo o crédito personal el cual es determinado por la evaluación de crédito empleada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco en la sucursal de Ttio; así mismo, su importancia radica en la efectividad presentada en esta institución para ceder créditos personales por su necesidad en el movimiento económico de nuestro país y su utilidad para satisfacer necesidades personales, familiares y profesionales, sin embargo su obtención está determinada por las políticas de crédito, que establecen si debe otorgarse un crédito a un cliente así como la delimitación de cantidad de dinero disponible.

Por tal motivo, se analizó la evaluación crediticia aplicada en dicha institución y así se conoció la percepción de los trabajadores encargados al realizar dicho proceso con respecto a los trámites y procedimientos que aplican para dar un crédito personal.

De esta forma se planteó como problema general para el desarrollo del presente proyecto de investigación: ¿De qué manera se relaciona la evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?

Así mismo del problema general se desglosaron los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cómo se relaciona la capacidad de pago en el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?; (2) ¿Cómo se relaciona los antecedentes crediticios en la

efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?

También el objetivo general en el proyecto de investigación fue: Determinar la relación de la evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. Del objeto general se subdividió en los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar la relación de la capacidad de pago en el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022; (2) Determinar la relación de los antecedentes crediticios en la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Se tuvo como hipótesis general; La evaluación crediticia se relaciona con el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. De la hipótesis principal se dividieron las siguientes hipótesis específicas: (1) La capacidad de pago se relaciona con el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022; (2) Los antecedentes crediticios se relacionan con la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Esta investigación fue significativa porque consintió determinar la relación que concurre en el procedimiento de evaluación crediticia ejecutada en las peticiones de créditos personales presentadas y solicitadas a la entidad en mención, considerando el nivel de riesgos y beneficios crediticios.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el presente trabajo de averiguación fue efectuado mediante la recolección y búsqueda de antecedentes relacionados al estudio de investigación, los cuales se citan a continuación:

Antecedentes Internacionales ; Para (Rugama, Suarez, & Vásquez, 2018), el propósito de su investigación era medir en que se relacionan la variable evaluación crediticia y la variable riesgo crediticio en los clientes de préstamo PYME concedida por la Agencia financiera “Tu Crédito” ubicado en la Localidad de Estelí en el último semestre del 2018. Así mismo se encontró que la situación

financiera para la pequeña y micro empresa del sector informal de este país a principios de los años noventa, no podía acceder a créditos o préstamos por parte de las entidades financieras y debido a esta realidad y la necesidad de estas personas se vieron en la obligación de solicitar préstamos a individuos informales y con intereses de provecho y lucro, ocasionando el debilitamiento de su capacidad económica y financiera, porque las tasas de interés que recaudaban los usureros superaban en mayor cuantía las tasas de renta e ingresos de sus negocios, por lo que en vez de obtener ayuda para su crecimiento, muchas de estos negocios terminaban descapitalizados o quebrando. Así mismo para alcanzar la finalidad del estudio se ejecutó el diseño de investigación no experimental, de carácter explicativo; empleando el muestreo no probabilístico del cual seleccionó a 380 expedientes de solicitud crediticia de PYMES, de la misma forma identificar la correlación entre las políticas de créditos con la recuperación de los usuarios que tienen préstamos vigentes, se consideró las siguientes dimensiones específicas como la capacidad para poder pagar, evaluación de riesgo crediticio e historial de préstamo. Tras la ejecución de la investigación se concluyó que la evaluación de los clientes con pagos atrasados se debe efectuar manejando las políticas para la obtención de créditos que contemplen reglamentos de operaciones específicas para manejar el riesgo crediticio, así como con reglamentos y lineamientos de control interno que favorezcan monitorear y vigilar el riesgo latente.

(Pérez, 2017), en su investigación examinó la evaluación crediticia y su correspondencia con el riesgo crediticio, debido a que la autorización de créditos es la principal diligencia realizada por muchas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidad que podría generar mayores utilidades si es bien operada para generar de remanentes, sin embargo, si es mal administrado, podría ocasionar cuantiosas pérdidas. Por ello para desarrollar el estudio se empleó el procedimiento de investigación descriptivo, correlacional y la utilización del análisis de casos con la finalidad de establecer el nivel de influencia entre las variables evaluación de crédito y riesgo crediticio. De esta forma la publicación fue aplicada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., para lo cual se prefirió una muestra aleatoria delimitando a 272 préstamos aprobados de la cartera total de préstamos aprobados que son conformados por 1,748 expedientes de crédito. Al ser la muestra una parte representativa se logró identificar el nivel de correlación existente en el

procedimiento de evaluación del crédito y el riesgo crediticio, debido a su influencia y significativa contribución sobre la rentabilidad de estas entidades financieras de ahorro y crédito. Tras la culminación del trabajo de exploración, se concluyó que hay relación negativa en las variables de estudio evaluación crediticia y el riesgo crediticio en todos los clientes que obtuvieron créditos integrada por accionistas empresariales de la micro y pequeña empresa.

Antecedentes nacionales; (Díaz & Del Valle, 2017), en su investigación planteo la finalidad de examinar el riesgo económico en los préstamos de consumo en el sistema financiero de Venezuela entre los 2008 hasta el año 2015. Los investigadores emplearon el concepto teórico realizados por los investigadores Córdor & Cajamarca (2014), los cuales mencionaron que se debe realizar el monitoreo del probable riesgo crediticio con el propósito de mantener la seguridad del sistema financiero. De esta forma el estudio fue de tipo descriptivo aplicando un diseño longitudinal aplicado a varios tiempos durante la investigación. Finalmente concluyo que en Venezuela los prestamos de consumo simbolizan el veintiuno por ciento de su patrimonio financiero, donde sus procedimientos de créditos aplicados tuvieron un incremento de promedio anual del 17%, donde se evidencia los indicadores como morosidad y cobertura a todos los clientes tienden a tener una predisposición hacia el descenso; evidenciándose que el perfil de los viables clientes por parte de las financieras ha procedido de forma apropiada.

(Carrillo, 2017), menciono que su tesis de investigación estaba orientada a examinar la relación de la evaluación de crédito sobre la tardanza de pagos de los créditos asignados a microempresarios en una CMAC en Tingo María. De dicha investigación a los resultados que se logró conseguir que la morosidad en los créditos se ve influenciada no solo por factores macroeconómicos, sino además por factores microeconómicos. Cabe exponer que de manera concisa las entidades financieras importantes se ven mayormente afectadas por factores influyentes externos que intrínsecos. Sin embargo, las financieras medianas y pequeñas son mayormente determinados por factores de carácter interno, tales como las situaciones relacionadas a las políticas de autorización de préstamos aplicadas, eficacia productiva y la gestión de análisis de riesgos. Por ende, se concluye que la eficiencia y validez al momento de dar préstamos por parte de las CMAC a los

solicitantes, está dado por la normativa regulativa de créditos y el trabajo de funciones de los analistas de crédito, teniendo un grado significativo de influencia en los pagos atrasados y morosidad.

(Irigorin, 2020), en su publicación tuvo la finalidad de establecer la correlación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018. Por ello esta investigación se centró en seguir la metodología descriptiva correlativa y de diseño no manipulado el cual fue aplicado en un solo tiempo, también la población estaba conformada por los 15 personales de la institución, para realizar la obtención de datos se aplicó la encuesta. Tras realizar el diagnostico de los datos conseguidos en el proceso del estudio se evidencio la existencia de una asociación positiva sobre la variable evaluación de créditos y la variable morosidad de los clientes de dicha entidad, obteniendo una correlación de Pearson de 0,828. Así mismo se pudo observar que una fracción del cuarenta por ciento revela que los analistas no aplican adecuadamente el proceso de valoración de los variados créditos que brinda la institución debido a la falta de conocimiento, por otro lado se evidencio que una fracción del ochenta por ciento califica en un nivel intermedio a la variable morosidad en la cartera del crédito de microempresarios que no realizan la devengación de intereses, por otra parte el sesenta y siete por ciento menciona que el nivel de morosidad del crédito pyme que no percibe intereses se ubica en un nivel intermedio y por último un 40% de los trabajadores opinan que las políticas de cobranza actuales no son idóneas.

(Ramírez, 2021), menciona en su informe de investigación realizado, tenía el objetivo de comprobar de qué manera la evaluación crediticia se correlaciona con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021. La importancia de esta investigación se basa en la prisa y dificultad que experimentan las personas al momento de solicitar un préstamo, muchas de las cuales desconocen los trámites y trámites que conlleva obtener un préstamo. Además, debido al desconocimiento y falta de comprensión del tema del sobreendeudamiento por parte de los clientes de tarjetas de crédito, muchos de ellos no se dan cuenta de que se encontrarán en una situación una vez aceptado el acceso al crédito. En nuestro país, el uso de las tarjetas de crédito está aumentando a un ritmo de dos dígitos cada año, los usuarios pueden disfrutar de

una experiencia de pago más rápida y segura, facilitando la vida económica de muchas personas, siempre y cuando se utilicen con responsabilidad, se convertirán en excesivamente endeudado, el endeudamiento y la morosidad se verán como resultado. La investigación aplicada era correlacional y descriptiva, además uso el diseño no experimental, aplicado a una población de 30 trabajadores del BBVA en las oficinas del distrito de Los Olivos en un solo tiempo. Se manejó como técnica a la encuesta; realizando la comprobación de hipótesis basadas en la prueba estadística del Chi cuadrado. De la cual se llegó a la conclusión de que la evaluación crediticia tiene correlación con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

(Paiva & Sánchez, 2020), en su tesis de investigación tuvo el fin de establecer la correlación entre el proceso de valoración crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, durante los años 2019 y 2020. Utilizando el diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Considero a 36 colaboradores en la muestra. La encuesta fue la técnica empleada, de la cual se logró encontrar un nivel óptimo para la evaluación crediticia y una calificación regular de la variable gestión de la morosidad. Posteriormente se concluyó tras el estudio que no hay correlación en el proceso de valoración crediticia y la gestión de la morosidad, ocasionado por los factores del exterior debido a la situación financiera mundial originada por la pandemia.

Por otro lado, para recabar información pertinente y relacionada al proyecto de investigación se empleó los siguientes conceptos como respaldo para su desarrollo.

El sistema financiero del Perú se encuentra instituido por diversas entidades bancarias, financieras, entre otras empresas cuyo ejercicio es acreditado por la SBS (Superintendencia de Banca y Seguro).

Así mismo nuestro sistema financiero este compuesto por el sistema bancario que son Banco Central de la Reserva del Perú y Cajas municipales de ahorro y crédito y el no bancario.

Según (GRADE, 2015), las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son entidades encargadas de realizar micro financiamiento y están bajo la observancia de los gobiernos locales, sin embargo, no ejercen el control absoluto debido a que las disposiciones importantes quedan a obligación de una junta de

representantes que congrega a varios personajes, como la sociedad civil. Así mismo sabemos que este estándar aplica una modalidad de los cinco regímenes institucionales de microfinanzas reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Actualmente, son 13 las cajas municipales que operan en el país.

La Importancia del sistema de cajas municipales es ofrecer un impulso para la descentralizar financieramente a las entidades bancarias y además pretende generar oportunidades para la localidad y el desarrollo económico de la población, promoviendo el fortalecimiento del poder local, logrando tener mayor independencia y autonomía de la capital, siendo de esta forma un empuje exitoso para la economía de las regiones, ya que este modelo aplicado por la caja municipal, favorecía mayormente a los menospreciados y no a las élites como era en épocas pasadas, reflejando también la transición de toda la sociedad peruana en todos los aspectos, iniciándose que en la sociedad donde se encontraba la fracción informal, el emprendimiento y el autoempleo son los ejes céntricos, y las poblaciones lejanas de la capital ocuparían un papel de progresiva trascendencia para el desarrollo del país. Por ello el método de cajas municipales asumió un rol primordial en el progreso y el triunfo de las microfinancieras en la economía peruana porque favoreció de manera IMPORTANTE al diseño, ocupación y crecimiento de este sector.

Las Caja Municipal de Ahorro y Crédito ofrecen múltiples servicios, siendo su principal función la de ofrecer créditos a la población.

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2017), el préstamo o crédito es un ejercicio financiero es cuando concurre una promesa de pago como intercambio de algún bien, servicio o dinero en el futuro; y para su obtención se necesita de la evaluación crediticia.

Así mismo, los créditos de consumo las conforman aquellas transacciones concedidas a las personas naturales con el propósito de cumplir el pago de bienes, servicios o gastos no afines con una producción industrial.

La evaluación crediticia según (John, Garro, & Alcalde, 2020), consiste en realizar un examen y análisis documental de la solicitud de un microcrédito, considerando la socioformación y usando la el análisis documentario. En consumación, es decir que la evaluación de un microcrédito son todas aquellas actividades y acciones destinadas a determinar si una persona está apta para



obtener un microcrédito. Principalmente se define por dar a revelar si un cliente tiene la posibilidad y la capacidad de pago para cumplir con la obligación de pagos y evitar moras.

De acuerdo con (ESAN, 2016), los criterios de evaluación para otorgar créditos a los clientes, en toda entidad de carácter financiero debe considerar los siguientes puntos:

Todo crédito deberá estar sujeto a proceso de evaluación previa, sin importar si solamente es simple y rápido.

Todo crédito tiene riesgo, aunque parezca sencillo, beneficioso y con garantía.

Incluso si un crédito es sometido a un análisis previo y exhaustivo no tiene como finalidad determinar e impedir la incertidumbre del futuro, sino que dicha inseguridad se reduzca.

Además, es de suma importancia que el analista de crédito de cualquier entidad debe emplear las herramientas metodológicas que tiene a su disposición, también debe tener buen juicio y sentido común.

Por ello los criterios empleados para la autorización y asignación de créditos son necesarios durante el procedimiento de evaluación, contribuyendo a que este procedimiento pueda ejecutarse de manera óptima y que no contribuya al aumento del riesgo económico en la entidad prestamista. Asimismo, se debe estar acorde al fragmento de mercado al que se destina la entidad, que conforma además de la política de créditos y que reconoce a la estrategia precisada por la dirección.

Por lo tanto, según Peña citado por (Flores & Llantoy, 2019) el crédito es la autorización que da una institución financiera a una persona, el cual es cedido mediante un contrato, el cual a su vez contiene el monto determinado.

Así mismo el crédito personal según (Vela & Caro, 2015) es el financiamiento crediticio realizado de forma directa, y siendo otorgada a personas naturales de una sociedad, con el designio de efectuar el pago de bienes, servicios o gastos no concernientes con la diligencia corporativa.

Los criterios de evaluación crediticia, son el conjunto de normativas afines a la gestión de créditos, estando influenciado por dos aspectos básicos que son la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del cliente que solicita el crédito, estos permiten determinar la autorización del préstamo.

La capacidad de pago, se establece por medio de la utilización de diversas herramientas de gestión, especialmente por el diseño y examen del flujo de entrada y salida monetaria del cliente que solicita un crédito.

Por ello la capacidad de pago, conforma el juicio primordial para designar el permiso del crédito.

Durante el proceso de evaluación de la capacidad de pago se debe considerar lo siguiente:

**Ingresos:** De acuerdo con (Olmedo, 2009), son todas las entradas monetarias que percibe un sujeto originado por un trabajo, emprendimiento, pensiones, subsidios o giros de terceros. Este aspecto es fundamental para evaluar la posibilidad de obtener un préstamo porque permite conocer si el cliente podrá cumplir con sus cuotas a tiempo.

**Egresos:** Asimismo para (Olmedo, 2009), son todas las salidas de dinero, que se producen durante un periodo de tiempo derivada de la compra de un bien o de la utilización de un servicio que a cambio requirió de una transacción monetaria, así mismo este ítem influye en la evaluación de crédito.

**Garantías:** Para el investigador (Mavila, 2004), son todos aquellos medios que resguardan o posibilitan el pago de un crédito aprobado, representando una obligación crediticia tras la obtención de un préstamo.

**Actividad para la que se realiza el préstamo:** Para (Camino, Lara, & Rayo, 2010), es un aspecto fundamental evaluar este punto porque nos permite conocer y predecir la probabilidad del pago de deudas del préstamo del cliente, permitiendo obtener un mejor análisis del crédito con la información que brinda el solicitante.

Así mismo los antecedentes crediticios discurren diversos parámetros subjetivos durante la evaluación crediticia, siendo determinadas por medio de todos aquellos medios de comunicación e informativos que manifiesten si la persona que solicita un crédito lo ha atendido y paga todas sus responsabilidades pactadas, ya sean crediticios, productivas, tributarios con sus acreedores de manera oportuna. Es así que una fuente de averiguación relevante, para valorar los antecedentes crediticios del cliente que solicitan son las centrales de riesgos. Pero su comprobación, contrastación y visita al área de trabajo y área parental es una fuente reveladora de información de tipo cualitativo, el cual el analista no debe ignorar en

el proceso de evaluación, porque todos estos factores establecen la valoración y permitiré decidir evaluando el riesgo crediticio de modo prudente.

Durante la evaluación de los antecedentes crediticios se debe considerar lo siguiente:

Historial crediticio: (Cabezas, Esparza, Falconí, & Chafra, 2021), indica que es importante conocer el récord crediticio el cual muestra si el cliente ha cumplido de manera oportuna sus pagos derivados de un préstamo, así mismo permite conocer el número de créditos y la frecuencia de los pagos.

Comportamiento de pago: (Aguirre, Garro, & Alcande, 2020) contiene la información del tiempo de pago de cuotas del préstamo como si hubo o no algún retraso en sus pagos, para conocer este aspecto, se efectúa consultas en las centrales de riesgo.

Contrato: El contrato de préstamo constituye obligación legal la cual contiene el consentimiento y la causa, de la cosa prestada la cual deberá ser devuelta en un tiempo pactado y el cual figura en el contrato. (Faus, 2021)

Restricciones de crédito: Muestra el perfil de riesgo de los potenciales clientes y su posibilidad de oferta de créditos a los que podría acceder en una financiera. (Díaz G. , 2011)

Para medir la variable de préstamo personal consideramos lo siguiente:

Riesgo crediticio: Abarca la posibilidad de que un cliente incumpla sus pagos a tiempo oportunos o la posibilidad de que no realice ningún pago, el cual podría deberse a la inexactitud de liquidez. (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018)

También se debe considerar el riesgo de crédito o riesgo crediticio como a posibilidad de pérdidas por la imposibilidad o carencia de voluntad de los clientes deudores, contrapartes, o terceros obligados, hacia consumir sus compromisos convenidos financieramente.

Así mismo (Vargas & Mostajo, 2014), mencionan que es la contingencia del incumplimiento de un compromiso monetario de pago proveniente de una persona frente a un servicio bancario, influenciado por diversos factores.

Deudas en otros bancos: Permite identificar si el potencial cliente tiene deudas paralelas en otras entidades financieras. (Madeira, 2018)

Morosidad: Es la proporción de la cartera de clientes los cuales incumplieron con sus pagos de las cuotas crediticias, un efecto de la morosidad en sus créditos

podría acarrear un problema de liquidez para la entidad. (Aguilar, Camargo, & Saravia, 2014)

Debido a la falta de pagos se genera la morosidad que es la infracción de las cláusulas convenidas en un período de tiempo corto o prolongado. El incumplimiento de los pagos dentro del plazo establecido determina al cliente en morosidad, y la entidad en cuestión podrá cobrar esta deuda. (Mucha, 2021)

Cobranza de crédito: Abarca las formas en la que una entidad financiera en cobrar los créditos otorgados gestiona mediante sus políticas, sobre todo en los pagos que se encuentran retrasados, los cuales han sido aceptados por el cliente en el contrato. (Morales & Morales, 2014)

También consideramos a la rentabilidad como la proporción monetaria que la entidad financiera genera en un tiempo determinado, por los servicios que ofrece. (Huayta, 2020)

Coyuntura económica: Permite tener una perspectiva de la situación de la economía de un determinado lugar, la cual es determinada por variables específicas y características del lugar estudiado. (Espasa, 2009)

También según Enrique y Sierralta citado por (Flores & Llanto, 2019), la obtención de préstamos bancarios es importante para la economía peruana ya que permite dinamizar el movimiento económico.

Sin embargo, durante la coyuntura económica ocasionada por la crisis sanitaria el total, de crédito a hogares disminuyó en un 3,5% con una tendencia negativa en el primer semestre de pandemia sin embargo hubo una recuperación en el periodo de los meses de octubre y noviembre. Entre los préstamos a familias, la mayor caída se identifica en los créditos de consumo (-7,3%). en comparación a años anteriores antes de la crisis sanitaria. (IEDEP, 2021)

Después de la asignación de un crédito este se clasifica según su situación que puede ser: Vigente, El préstamo autorizado el cual ha sido desembolsado y el deudor cumple con su pago puntualmente. Refinanciado; Créditos autorizados, el cual se encuentra sujeto a vencimientos o montos han sido rectificadas, por los inconvenientes en los pagos reprogramados del cliente. Reestructurado; sujetas a la reprogramación de pagos. Atrasado; El deudor no cumple a tiempo sus pagos.

Facilidades crediticias: Es la posibilidad de acceder a información entendible para el cliente acerca de los beneficios que obtendría con un préstamo.

Relación positiva o negativa con el cliente: Muestra las predilecciones de los clientes en relación a los servicios financieros por la atención del personal de una financiera la cual podría ser buena o mala. (Arias & Valdivia, 2021)

Personal capacitado: Constituye un factor fundamental para cualquier entidad financiera porque abarca la forma en la que es personal desempeña sus funciones dentro de esta institución, el cual es dado por la contratación del personal en función a un perfil establecido por la entidad. (Castro, Luna, & Erazo, 2020)

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**Tipo de investigación:** Este estudio de investigación fue de tipo básico porque su propósito fue incrementar y enriquecer los conocimientos existentes sobre un tema en particular y basándose en conocimientos previos, por lo que de la misma forma se genero nuevos conocimientos y la solución a una problemática o situación confusa por medio de procedimientos sistematizados para ser comprensible apoyada en la investigación, el cual vale de base para la realización de otras investigaciones científicas.

**Diseño de investigación:** Según el estudio, fue no experimental y aplicado en un solo tiempo es decir correlacional transversal debido a que los datos fueron recogidos sin ninguna manipulación en su contexto natural, y transversal se refiere cuando los datos son recogidos en un solo tiempo y correlacional debido a que se realizó pruebas para describir la relación o grado de relación entre las variables del estudio la cual puede ser positiva o negativa de acuerdo a la correlación de Pearson.

Para ello se aplicó el método cuantitativo debido a que se empleó la recolección de datos por medio del procesamiento de datos para corroborar las hipótesis planteadas, empleando la medición numérica y el estudio descriptivo estadístico, para establecer los modelos de conducta y demostrar hipótesis. (Hernandez Sampieri, 2015)

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La investigación plantea como:

Variable I: La evaluación crediticia.

**Definición conceptual:** según (John, Garro, & Alcalde, 2020) consiste en realizar un análisis de documentos de la evaluación de un crédito, desde la socioformación, aplicando la cartografía documental.

**Definición operacional:** es evaluar la solicitud de crédito personal, considerando su política establecida la cual será evaluada por medio de la utilización de la herramienta de cuestionario en la escala de Likert del sistema ordinal.

**Dimensiones:** Capacidad de pago; Antecedentes crediticios.

**Indicadores:** Capacidad de pago, (Ingresos, Egresos, Garantía, Actividad para la que se realiza el préstamo) Antecedentes crediticios, (Historial creditico, Comportamiento de pago, Contrato, Restricciones de crédito).

**Escala de medición:** Muy malo equivale a 1 punto. Malo equivale a 2 puntos. Regular equivale a 3 puntos. Bueno equivale a 4 puntos. Muy bueno equivale a 5 puntos.

Variable II: el crédito personal,

**Definición conceptual:** según el (BCRP, 2017) el crédito es una transacción económica en la que existe una proposición de pago, el cual es otorgado a una persona natural.

**Definición operacional:** es un préstamo aprobado por una entidad financiera para satisfacer sus necesidades, de la cual se deriva riesgos y beneficios al titular, será una variable cuantitativa la cual será evaluada por medio de la herramienta de cuestionario en la escala de Likert del sistema ordinal.

**Dimensiones:** Riesgo crediticio, Efectividad de la evaluación crediticia.

**Indicadores:** Riesgo crediticio; (Deudas en otros bancos, Morosidad de crédito, Cobranza, Coyuntura económica) Efectividad de la evaluación crediticia; (Situación de crédito, Beneficios que ofrece la entidad, Relación con el cliente, Personal capacitado)

**Escala de medición:** Muy malo equivale a 1 punto, Malo equivale a 2 puntos, Regular equivale a 3 puntos, Bueno equivale a 4 puntos, Muy bueno equivale a 5 puntos.

La matriz de operacionalización de las variables se encontrará en los anexos de la presente investigación.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** Según (Arias F. , 2016), una población abarca el total de casos que reúnen una serie características similares y pertinentes hacia la realización de una investigación.

Por lo tanto, la tesis de investigación se efectuó, teniendo en consideración a todos los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ttio, es así que la población estuvo compuesta por 50 trabajadores según el Cuadro de Asignación del Personal que laboro en el periodo 2021 y 2022.

- **Criterios de inclusión:** Se seleccionó a todo aquel personal que se encargue de realizar la observación de las solicitudes de crédito personal.
- **Criterios de exclusión:** Se rechazó a todo aquel personal que no se encargue de realizar la observación de las solicitudes de crédito personal.

**Muestra:** La muestra es un segmento de la población y se elige para conseguir información sobre las variables que son objeto de estudio. (Muñoz, 2016)

El tamaño de la muestra fue de 32 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico elegidos por conveniencia y han sido seleccionados en base al criterio de ubicación por trabajar en la sede Ttio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y trabajar en los años 2021 y 2022.

La investigación se desarrollará con 32 trabajadores, conformada por los analistas ya que ellos son los encargados de realizar la evaluación crediticia, por ello no fue necesario la aplicación de una fórmula para su obtención.

**Muestreo:** De acuerdo con (Rubén, 2016) el muestreo intencional, consiste en seleccionar a los participantes que mayor información puedan proporcionar sobre la población de estudio. Es así que este tipo de muestreo estuvo subyugado a lo que el científico discurre que es relevante, porque él resuelve cómo debe estar conformada la muestra; sin embargo, únicamente se centró en la recolección de información de una fracción específica de la población ya que considero que su información es suficiente.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas, son los recursos disponibles hacia la recolección de datos, durante un proceso de investigación, es así que empleamos lo siguiente:

El cuestionario, consiste en recolectar información específica sobre un tema en particular realizado de manera estructurada y sistemática de acuerdo a los datos que se quiere obtener.

Por otro lado, el instrumento fue el medio aplicado por los tesisistas para recoger información de una muestra, por ello empleamos lo siguiente.

La encuesta es un documento que contiene preguntas relacionadas a la variable en estudio permitiendo medir sus dimensiones establecidas y las preguntas cerradas son respuestas fijas que son delimitadas para su comprobación.

Para aplicar esta investigación se aplicó un cuestionario estructurado para evaluar las variables en los sujetos de estudio.

Se eligió a la encuesta como el medio principal para realizar la recolección de datos, recoger datos sobre la relación de las variables, y asumiendo la finalidad de determinar el impacto que hay entre las dos variables de la investigación.

Y el instrumento a emplear para recolectar la información en el siguiente trabajo de investigación fue el cuestionario, por medio de este se recopiló información fiable, por ello se desarrollarán dos cuestionarios:

Cuestionario 1: Medición de la variable evaluación crediticia

Cuestionario 2: Medición de la variable crédito personal

La validez y confiabilidad de estos instrumentos a aplicar son necesarios para su construcción y desarrollo, puesto que mide las variables.

La validez es la correspondencia de la herramienta sobre las variables que se procura cuantificar, por medio del juicio de expertos concedores de investigación académica. Por ello se contó con la colaboración de evaluación de 3 especialistas, proporcionados por la universidad, gracias a sus conocimientos se logró la validación respectiva del cuestionario en cada variable, la valoración de los expertos determinó la conveniencia para ser ejecutado en la muestra (tabla 1)

Para evaluar la fiabilidad del instrumento se realizó mediante los fundamentos del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue desarrollado por J. L. Cronbach, el cual menciona que solo se necesita de una sola aplicación del instrumento para conocer su medición arrojando valores que fluctúan entre uno y cero, y de acuerdo al resultado obtenido se determina su confiabilidad se mide en escalas de acuerdo a ítems que tienen como contestación a más de dos alternativas.



De esta forma concebimos que la fiabilidad es el valor en que un cuestionario tiene consistencia para dimensionar las variables y mide de manera precisa. La aplicación de la fórmula emplea la siguiente escala de valores que establece la confiabilidad:

No es confiable 0 a 0,49 no puede ser aplicado

No es confiable 0,50 a 0,59 no puede ser aplicado

Baja confiabilidad 0,60 a 0,69 debe ser sometido a revisión

Fuerte confiabilidad 0,76 a 0,89 puede ser aplicado

Alta confiabilidad (excelente) 0,90 a 1 puede ser aplicado

Por medio de la utilización del Software estadístico SPSS 23, se alcanzó la confiabilidad Alfa de Cronbach de los instrumentos desarrollados dirigidos a medir cada variable y sus dimensiones, y se determinó su nivel de confiabilidad para ser aplicado, el cual es mostrado en la tabla 2, ANEXOS.

### **3.5. Procedimientos**

La elección del tema, se realizó por la problemática observada en la obtención de créditos personales cedidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Ttio determinados por la evaluación crediticia durante la crisis sanitaria.

Para realizar la investigación se consultó artículos científicos, libros, tesis, entre otra documentación facilitada por la entidad; teniendo en cuenta la problemática que actual determinada por la crisis sanitaria que atraviesa nuestro país. Así mismo de acuerdo al reglamento de la universidad Cesar Vallejo, se llegó a establecer el sector que se investigará, así como también la participación de los colaboradores, que son la muestra del estudio. El presente trabajo es de enfoque cuantitativo, el cual se desarrolla de manera progresiva, la cual se desarrollará de la siguiente manera:

Inicialmente se empezó con la elección del tema, así como la problemática y la revisión de antecedentes para plantear el proyecto de investigación.

Posteriormente se selecciona la muestra de estudio para realizar y aplicar el instrumento que nos permitirá valorar las variables de estudio.

Los resultados obtenidos serán procesados para su interpretación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El proceso de análisis de datos se realizó de la siguiente forma:

Inicialmente se aplicó los instrumentos a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y trabajar durante el periodo 2021 y 2022.

Los resultados obtenidos fueron digitalizados y analizados a través del uso del software estadístico SPSS, para mostrar las tablas de frecuencia simple y gráficos simples y agrupados, para realizar su correspondiente análisis e interpretación mediante la estadística inferencial.

De esta forma se conoció las características de las variables y su relación, considerando los valores determinados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el proceso de construcción de la presente tesis se empleó el formato APA, empleando los lineamientos establecidos que nos permitieron respetar la autoría intelectual de los autores citados.

Así mismo se cumplió con el artículo 3 del reglamento de grados y títulos de la UCV, el cual menciona los principios de ética de la investigación, como son la autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica. Por lo cual se empleó y aplica la ética profesional durante el desarrollo de esta investigación.

Por otro lado, para fundamentar la investigación, se recabo información proveniente de libros, tesis y artículos; y la utilización de la información se realizó respetando la autoría y autenticidad de los recursos académicos que justifican la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Distribución de frecuencias de tablas y gráficos

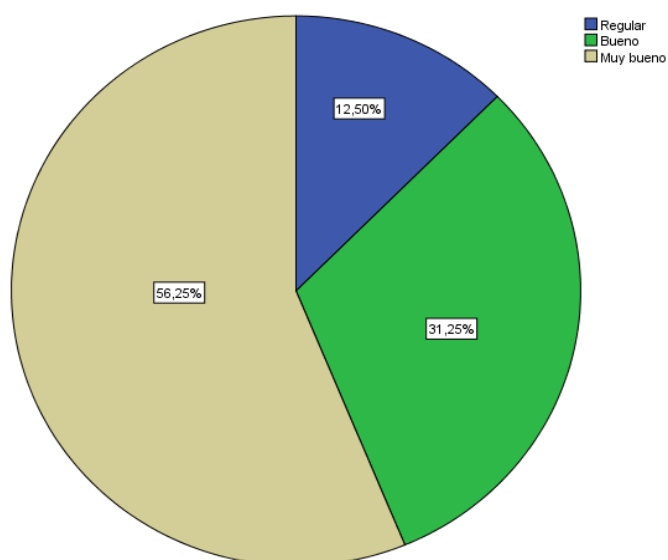
A.- Variable: Evaluación crediticia

**Tabla 5: Variable evaluación crediticia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	12,5	12,5	12,5
	Bueno	10	31,3	31,3	43,8
	Muy bueno	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2: Variable evaluación crediticia**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos y mostrados en la tabla 5 y figura 2 sobre la variable evaluación crediticia se demostró que para un 56,3% de los participantes encuestados la aprecian como muy bueno, sin embargo el 31,3% de los encuestados revelaron que es bueno y el 12,5% opinan que se encuentra en un nivel regular. Esto nos indica la satisfacción de la mayoría de analistas con las evaluaciones pero que aún pueden mejorar.

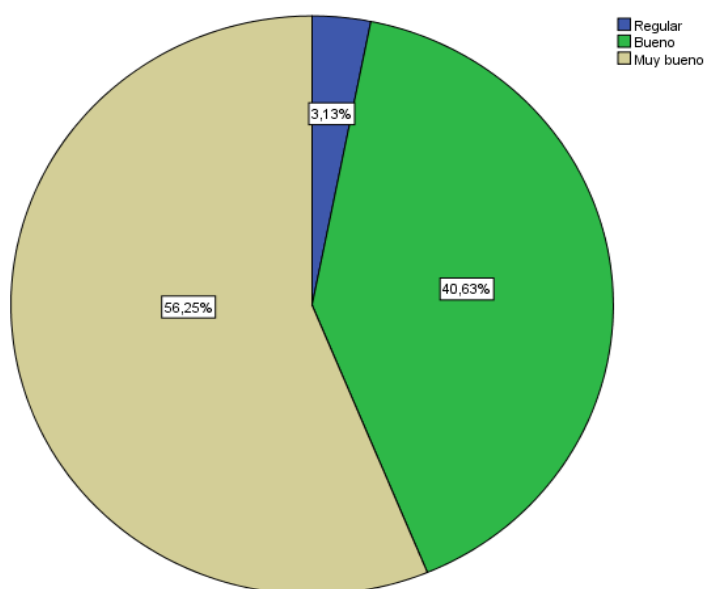
- Dimensión: Capacidad de pago

**Tabla 6: Dimensión capacidad de pago**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bueno	13	40,6	40,6	43,8
	Muy bueno	18	56,3	56,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3: Dimensión capacidad de pago**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos en la tabla 6 y figura 3 sobre la dimensión capacidad de pago se apreció que para un 56,3% de los trabajadores participantes la consideran como muy bueno, sin embargo, el 40,6% de los participantes revelan que es bueno y el 3,1% opinan que es regular. Esto indica que dicha dimensión es muy supervisada y evaluada por los analistas de crédito.

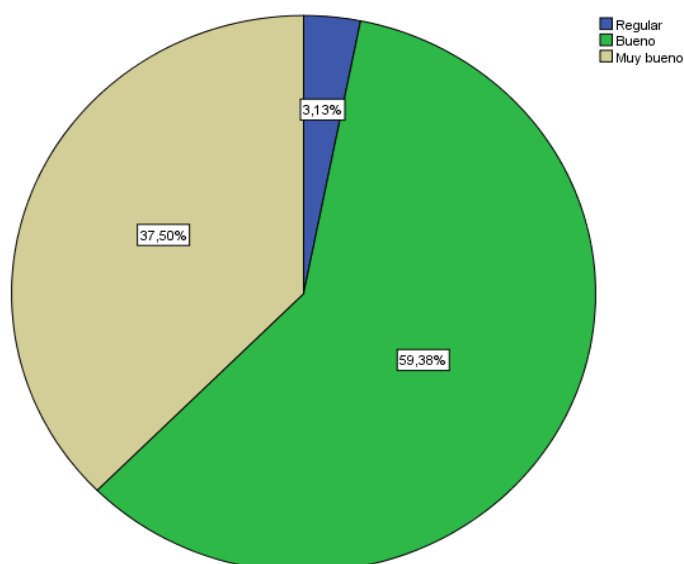
- Dimensión: Antecedentes crediticios

**Tabla 7: Dimensión antecedentes crediticios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,1	3,1	3,1
	Bueno	19	59,4	59,4	62,5
	Muy bueno	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4: Dimensión antecedentes crediticios**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos en la tabla 7 y figura 4 sobre la dimensión antecedentes crediticios se apreció que para un 59,4% de los trabajadores encuestados la consideran como bueno, mientras que el 37,5% de los encuestados indican que es muy bueno y el 3,1% opinan que es regular. Esto nos indica la importancia que le dan los analistas a dicho indicador, para reforzar el retorno de los créditos evaluados.

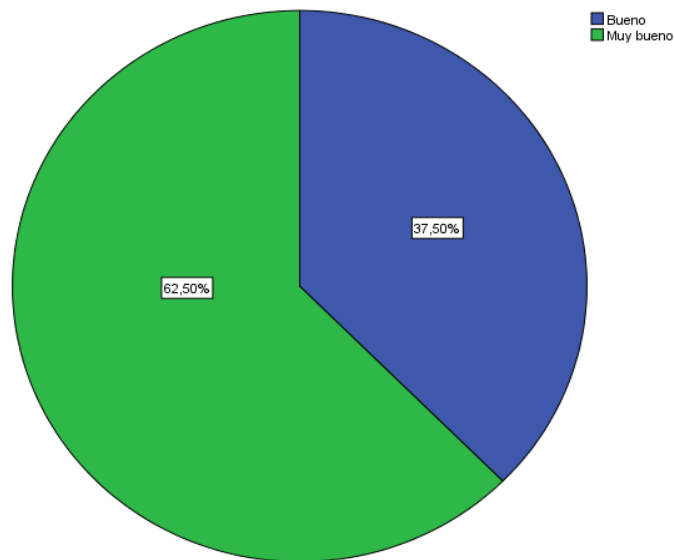
B.- Variable: Crédito personal

**Tabla 8: Variable crédito personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	37,5	37,5	37,5
	Muy bueno	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5: Variable crédito personal**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos en la tabla 6 y figura 3 acerca de la variable crédito personal se demostró que para un 62,5% de los trabajadores encuestados la califican como muy bueno y el 37,5% opinan que es bueno. Esto indica que la mayoría de analistas se encuentran satisfechos con la variable.

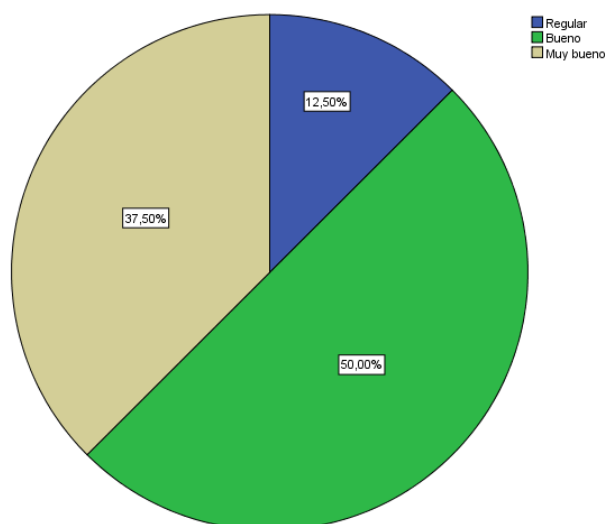
- Dimensión: Riesgo crediticio

**Tabla 9: Dimensión riesgo crediticio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	12,5	12,5	12,5
	Bueno	16	50,0	50,0	62,5
	Muy bueno	12	37,5	37,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6: Dimensión riesgo crediticio**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos en la tabla 9 y figura 6 acerca de la dimensión riesgo crediticio se apreció que para un 50% de los trabajadores encuestados la califican como bueno, sin embargo el 37,5% de los encuestados revelan que es muy bueno y el 12,5% opinan que es regular. Esto nos indica la importancia que le dan los analistas a dicha dimensión, considerándola importante a la hora de la evaluación para un crédito solicitado.

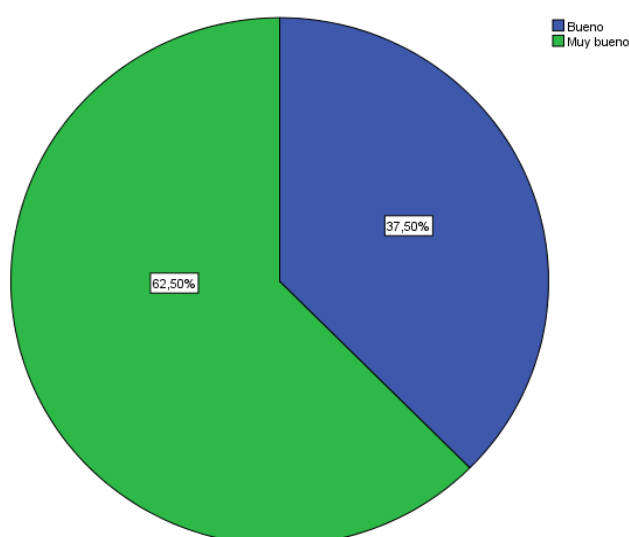
- Dimensión: Efectividad de la evaluación crediticia

**Tabla 10: Dimensión efectividad de la evaluación crediticia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	12	37,5	37,5	37,5
	Muy bueno	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7: Dimensión efectividad de la evaluación crediticia**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según a los datos obtenidos en la tabla 10 y figura 7 sobre la dimensión efectividad de la evaluación crediticia se demostró que para un 62,5% de los personales encuestados la consideran como muy bueno y el 37,5% opinaron que es bueno. Esto nos indica que para los analistas evaluados, la evaluación aplicada para los créditos es confiable y sólida y de esta manera válida para una correcta evaluación a una solicitud de crédito personal.



## 4.2. Comprobación de hipótesis

La demostración del proceso de comprobación elegido para la hipótesis general trazada, también las hipótesis específicas de la actual averiguación se efectuó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, este parámetro se emplea para realizar la medición del grado de correlación de dos variables sometidas análisis, para ello las variables deben ser medibles y cuantitativas.

Para realizar la explicación de los resultados del coeficiente de correlación se consideró lo siguiente, los valores obtenidos fluctúan entre -1 y +1, donde el resultado de 0 indica que no hay relación entre las variables. Así mismo un resultado mayor que 0 muestra una asociación positiva. Por lo que se establece que a medida que el valor de una variable se acrecienta, también lo hará el valor de la otra variable. Por otro lado, el valor menor que 0 muestra una asociación negativa; donde, a medida que se acrecienta el valor de una variable, el valor de la otra reduce.

La presentación y análisis de los resultados conseguidos mediante el programa estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS), se efectuó mediante lo siguiente:

De este modo provenimos con la demostración y análisis interpretativo de las hipótesis mediante tablas de correlación de Pearson.

### **Prueba de hipótesis general**

Formulación de hipótesis general:

Hipótesis Nula (H0): La evaluación crediticia no se relaciona con el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Hipótesis Alternativa (H1): La evaluación crediticia se relaciona con el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Nivel de significancia o riesgo:

El nivel de significancia empleado es de:  $\alpha=0,05$ .

Para realizar la comprobación de hipótesis mediante la correlación de Pearson, se debe tomar en cuenta los subsiguientes parámetros:

- Si  $p \leq \alpha$ , se admite la hipótesis nula (H0) y se refuta la hipótesis alternativa (H1).
- Si  $p > \alpha$ , se admite la hipótesis alternativa (H1) y se refuta la hipótesis nula.

- N, es todos los casos correlacionados.

**Tabla 11: Análisis de correlación para la variable evaluación crediticia y crédito personal**

		Evaluación crediticia	Crédito personal
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Crédito personal	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

### Interpretación:

Según los resultados arrojados por el programa estadístico y mostrados en la tabla 11, podemos observar lo siguiente  $p\text{-valor} = 0,756$  siendo mayor al nivel de significancia (0.05) tal como establece la correlación de Pearson, entonces se procedió a aceptar la hipótesis alterna y se refutó la hipótesis nula anteriormente establecida, de este procedimiento se afirmó que existe correlación reveladora entre las dimensiones evaluación crediticia y crédito personal.

### Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica N° 01

Hipótesis Nula (H0): La capacidad de pago no se relaciona con el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Hipótesis Alterna (H1): La capacidad de pago se relaciona con el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Nivel de significancia o riesgo:

El nivel de significancia utilizado es de:  $\alpha=0,05$ .

Para realizar la correlación de Pearson, se consideró los siguientes parámetros:

- Si  $p \leq \alpha$ , se admite la hipótesis nula (H0) y se refuta la hipótesis alterna (H1).
- Si  $p > \alpha$ , se admite la hipótesis alterna (H1) y se refuta la hipótesis nula.

- N, es todos los casos correlacionados.

**Tabla 12: Análisis de correlación para la dimensión capacidad de pago y riesgo crediticio**

		Capacidad de pago	Riesgo crediticio
Capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	,656**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Riesgo crediticio	Correlación de Pearson	,656**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

#### **Interpretación:**

Según los datos arrojados por el programa estadístico y mostrados en la tabla 12, se observa el p-valor = 0,656 siendo mayor al nivel de significancia (0.05) y de acuerdo a la correlación de Pearson, entonces se procedió a admitir la hipótesis alterna y se refutó la hipótesis nula, de este procedimiento se observó que hay correlación reveladora entre las dimensiones capacidad de pago y riesgo crediticio.

#### **Hipótesis específica N° 02**

Hipótesis Nula (H0): Los antecedentes crediticios no se relaciona con la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Hipótesis Alterna (H1): Los antecedentes crediticios se relacionan con la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.

Nivel de significancia o riesgo:

El nivel de significancia utilizado es de:  $\alpha=0,05$ .

Para realizar la correlación de Pearson, se consideró los siguientes parámetros:

- Si  $p \leq \alpha$ , se admite la hipótesis nula (H0) y se refuta la hipótesis alterna (H1).
- Si  $p > \alpha$ , se admite la hipótesis alterna (H1) y se refuta la hipótesis nula.
- N, es todos los casos correlacionados.

**Tabla 13: Análisis de correlación para la dimensión antecedentes crediticios y efectividad de la evaluación crediticia**

		Antecedentes crediticios	Efectividad de la evaluación crediticia
Antecedentes crediticios	Correlación de Pearson	1	,496**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	32	32
Efectividad de la evaluación crediticia	Correlación de Pearson	,496**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	32	32

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

#### **Interpretación:**

Según a los datos arrojados por el programa estadístico y mostrados en la tabla 13, se observa el p-valor = 0,496 siendo mayor al nivel de significancia (0.05) tal como muestra la correlación de Pearson, por lo que se admitió la hipótesis alterna y se refutó la hipótesis nula, de la cual se estableció que existe correlación reveladora entre las dimensiones antecedentes crediticios y efectividad de la evaluación crediticia.

#### **V. DISCUSIÓN**

La finalidad del presente estudio de investigación era evaluar la forma en la que los analistas ejecutan su función de evaluar las solicitudes de préstamo personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco en la sucursal de Ttio por su necesidad en el movimiento económico durante la pandemia en nuestro país, sin embargo, su obtención está determinada por las políticas de crédito establecidos en la organización.

Por tal motivo se analizó el discernimiento de los analistas de crédito acerca de la evaluación crediticia aplicada en dicha institución para la asignación del crédito personal, por ello se identificó las dimensiones que se relacionan en cada una de las variables de estudio para ser medidas y se consiguió los siguientes hallazgos.

La variable de evaluación crediticia está compuesta por las dimensiones capacidad de pago y antecedentes crediticios ya que según (John, Garro, & Alcalde, 2020), ambas dimensiones permiten dar a conocer si un cliente tiene la posibilidad de cumplir con la obligación de pagos y evitar moras.

Es así que se midió la variable de evaluación crediticia la cual según tabla 5 y figura 2 para un 56,3% de los participantes encuestados la aprecian como muy bueno, mientras que el 31,3% de los encuestados revelan que es bueno y el 12,5% opinan que se encuentra en un nivel regular.

De igual forma se midió la variable crédito personal que según Peña citado por (Flores & Llantoy, 2019) es la autorización que da una institución financiera a una persona natural mediante un contrato, el cual debe ser devuelto en cuotas; dentro de las dimensiones de esta variable se encuentran el riesgo crediticio y la efectividad de la evaluación crediticia, las cuales determinan los efectos de la asignación de créditos personales en la entidad, por ello se valoró esta variable y se encontró el siguiente hallazgo, en la tabla 6 y figura 3 se demuestra la percepción de los trabajadores donde un 62,5% de los personales encuestados la aprecian como muy bueno y el 37,5% opinan que es bueno.

Por ello toda solicitud de crédito debe ser evaluada de manera exhaustiva por la posibilidad de riesgo para la entidad, aunque parezca sencillo, beneficioso y con garantía.

Incluso si un crédito es sometido a un análisis previo y exhaustivo no tiene como finalidad determinar e impedir la incertidumbre del futuro, sino que dicha inseguridad se reduzca.

Además, es de suma importancia que el analista de crédito de la entidad debe emplear las herramientas metodológicas que tiene a su disposición, también debe tener buen juicio y sentido común.

Por ello los criterios empleados para la autorización y asignación de créditos son necesarios durante el procedimiento de evaluación, contribuyendo a que este procedimiento pueda ejecutarse de manera óptima y que no contribuya al aumento del riesgo económico de la entidad. Y de acuerdo a la opinión de los trabajadores la política de créditos aplicada en la entidad para asignar créditos personales en la entidad es adecuada.

Así mismo los hallazgos del presente estudio que están relacionados con los resultados de otras investigaciones consignadas en nuestra investigación son los siguientes:

Para (Rugama, Suarez, & Vásquez, 2018), el propósito de su investigación era medir en que se relacionan la variable evaluación crediticia y la variable riesgo crediticio en los clientes de préstamo, para lo cual consideró la dimensión capacidad para poder pagar, evaluación de riesgo crediticio e historial de préstamo, de la cual se concluyó que la evaluación de los clientes se debe efectuar manejando las políticas para reducir el riesgo crediticio; de igual forma en el presente estudio se identificó que para aplicar de manera correcta la evaluación crediticia se debe examinar la capacidad de pago y antecedentes de crédito de las solicitudes que se presentan para reducir los efectos del riesgo crediticio e incrementar la liquidez de la entidad .

(Díaz & Del Valle, 2017), examino el riesgo económico en los préstamos de consumo en el sistema financiero de Venezuela, de la cual concluyo que los préstamos de consumo simbolizan cerca del 20 por ciento de su patrimonio financiero. De igual modo en la presente investigación se identifico que los prestamos de consumo o crédito personal asignadas por las Cajas de Ahorro y Crédito en el Perú representan cerca del 20 por ciento (19.60%).

Por otro lado (Carrillo, 2017), menciono que examino la influencia de la evaluación de crédito en la mora de pagos de los créditos asignados por las entidades financieras de la cual concluyo que la eficiencia y validez al momento de dar prestamos por parte de las CMAC a los solicitantes, está dado por la normativa regulativa de créditos y el trabajo de funciones de los analistas de crédito, teniendo un grado significativo de influencia en los pagos atrasados y morosidad; Esta situación también se identifico en el estudio realizado en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco en la sucursal de Ttio, ya que la forma en la que los analistas de crédito valoran las solicitudes de crédito se relacionan con el nivel de morosidad porque si no aplica correctamente los reglamentos establecidos por la entidad hay un riesgo latente de pagos atrasados por parte de los clientes a los que se les asigne el crédito personal por falta de liquidez la cual no fue correctamente evaluada.

(Pérez, 2017), en su investigación examinó la evaluación crediticia y su correspondencia con el riesgo crediticio, debido a que la autorización de créditos es la principal diligencia realizada por muchas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en la que se concluye que hay correlación entre las variables de estudio evaluación crediticia y el riesgo crediticio en todos los clientes, de igual forma en la actual indagación se encontró la relación positiva entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio.

También (Irigorin, 2020), en su publicación tuvo la finalidad de establecer la correlación entre evaluación de créditos y la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán S.A, 2018, de la cual identifiqué la existencia de una asociación positiva sobre la variable evaluación de créditos y la variable morosidad de los clientes de dicha entidad; así mismo esta situación se identifiqué en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco en la sucursal de Ttio por que la evaluación crediticia y la morosidad están relacionadas de acuerdo a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis.

(Ramírez, 2021), menciono que tenía el objetivo de comprobar de qué manera la evaluación crediticia se correlaciona con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, se llegó a la conclusión de que la evaluación crediticia tiene correlación con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021; de igual forma en el presente estudio se analizó la relación entre ambas variables y se logró encontrar un nivel óptimo para la variable evaluación crediticia.

Así mismo cabe indicar que durante las evaluaciones de solicitudes de crédito se debe considerar el historial crediticio para evaluar si el cliente cumple de manera oportuna sus pagos, así mismo permite conocer el número de créditos y la frecuencia de los pagos. También se debe considerar el comportamiento de pago por que se identificara la información del tiempo de pago de cuotas del préstamo como si hubo o no algún retraso en sus pagos, o si incumplió con los pagos.

Por los resultados conseguidos en la investigación se muestra que los analistas de crédito aplican los reglamentos de evaluación crediticia de manera adecuada en la entidad cuando evalúan las solicitudes de crédito personal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se determino la relación entre la evaluación crediticia y el crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. De acuerdo a los resultados alcanzados en la comprobación de hipótesis mediante la correlación de Pearson (tabla 11) se obtuvo el valor 0,756 siendo mayor al nivel de significancia (0.05), por ello se procede a aceptar la hipótesis alterna que menciona que existe correlación significativa entre las variables evaluación crediticia y crédito personal, porque una buena evaluación crediticia permite otorgar créditos personales a los solicitantes idóneos que podrán cumplir con los pagos; la valoración de la variable evaluación crediticia es muy bueno para más del 50 por ciento de los analistas de crédito.

**Segundo:** Se determino la relación entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. De acuerdo a los resultados conseguidos en la comprobación de hipótesis mediante la correlación de Pearson (tabla 12) se obtuvo el valor 0,656 siendo mayor al nivel de significancia (0.05), entonces se procede a aceptar la hipótesis alterna que menciona que existe correlación demostrativa entre las dimensiones capacidad de pago y el riesgo creditico, porque un análisis de los ingresos del solicitante permite prevenir el riesgo crediticio de los préstamos de crédito personal.

**Tercero:** Se determinó la relación de los antecedentes crediticios en la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. De acuerdo a los resultados conseguidos en la comprobación de hipótesis mediante la correlación de Pearson (tabla 13) se obtuvo el valor 0,496 siendo mayor al nivel de significancia (0.05), entonces se procede a aceptar la hipótesis alterna la cual menciona que existe correlación reveladora entre las dimensiones antecedentes crediticios y efectividad de la evaluación crediticia, porque la valoración del récord crediticio del solicitante permite prevenir la morosidad de los préstamos de crédito personal.



## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Los analistas de crédito deben manejar y tener pleno conocimiento de las políticas y reglamentos de crédito vigentes y establecidos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio para que sus solicitudes de crédito aprobadas no tengan la posibilidad de representar un riesgo crediticio para la entidad por la morosidad y muy por el contrario represente mayor liquidez.

**Segundo:** A los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio para que capacitaciones constantes a los analistas de créditos sobre las políticas y reglamentos de crédito actuales para que realicen su trabajo de manera eficiente.

**Tercero:** A los trabajadores encargados de realizar el análisis de solicitudes de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio deben brindar información comprensible a los solicitantes de crédito, así como un buen trato para mantener una relación positiva con los clientes.

**Cuarto:** A los trabajadores encargados de realizar el análisis de solicitudes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio deben analizar el historial y la calificación crediticia del solicitante, así como las deudas crediticias que hayan prescrito.

**Quinto:** A los trabajadores encargados de realizar el análisis de solicitudes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio deben consultar a las centrales de riesgo acerca del comportamiento de pago o retrasos en las cuotas de los solicitantes de crédito y si tiene prestamos en otras entidades bancarias.

**Sexto:** A los trabajadores encargados de realizar el análisis de solicitudes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio deben realizar valoraciones cuantitativas a los solicitantes de crédito de manera minuciosa además deben realizar una valoración cualitativa para conocer la voluntad de pago de los posibles clientes.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., & Saravia, R. (2014). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Aguirre, J., Garro, L., & Alcande, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas. *Revista Espacios*, 41(32), 2074.
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme.
- Arias, J., & Valdivia, I. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de arequipa. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinaria* , 70-81.
- Avelino, E. (2016). El boom de los créditos de consumo en el Perú. *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 24(45), 11.
- BCRP. (2017). Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/>
- Cabezas, G., Esparza, F., Falconí, M., & Chafra, J. (2021). Comportamiento del récord crediticio en instituciones financieras en época de covid19. *Scielo*, 14(23), s.p.
- Camino, D., Lara, J., & Rayo, S. (2010). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. *Scielo Perú*, 15(28), s.p.

- Carrillo, J. (2017). Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tingo María. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, 22(1), 184-203.
- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. ORBIS Revista Científica Ciencias Humanas, 13(37), 20.
- Díaz, G. (2011). Las imperfecciones del mercado de créditos. Revista CIFE, 17(12), 110.
- ESAN. (2016). Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos. Conexión ESAN, s.p. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos>
- Espasa, A. (20 de Octubre de 2009). Econometría. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10637/2485>
- Faus, M. (25 de Mayo de 2021). Información Jurídica. Obtenido de <https://vlex.es/vid/contratos-prestamo-consumo-415989930>
- Fiestas, C. (2021). Riesgo crediticio y la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Piura S.A.C., agencia Sechura año 2020. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Flores, F., & Llantoy, M. (2019). Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos. Revista Valor Contable, 48.

- GRADE. (2015). El modelo de la caja municipal en Perú. Evidencias y lecciones desde América Latina, 1-2.
- Hernandez Sampieri, R. (2015). Metodología de la Investigación. Mexico DF: McGraw Hill.
- Huayta, G. (2020). Riesgo crediticio y su relación con la rentabilidad en una Coopac, distrito Jose Luis Bustamante y Rivero-Arequipa, periodo 2020. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- IEDEP. (2021). Créditos y morosidad en tiempos de pandemia. (I. d. CCL, Ed.) La Cámara, 11.
- Irigorin, R. (2020). Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de los clientes de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipan S.A. - 2018. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- John, A., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. Revista Espacios, 41, 264.
- León, J. (2017). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Ludovic, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 26(1), 183.
- Madeira, C. (2018). Notas de investigación. Economía chilena, 21(1), 118.

- Mavila, D. (2004). Garantías crediticias. *Industrial Data (UNMSM)*, 7(1), 61.  
Obtenido de <https://doi.org/10.15381/idata.v7i1.6112>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- Mucha, M. (2021). Capacidad de Pago y Nivel de Morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Muñoz, C. (2016). Metodología de la investigación: Ciencias sociales. México: Oxford University Press.
- Ñaupas, H., Valdicia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2013). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Perú: Ediciones de la U.
- Olmedo, L. (2009). Las finanzas personales. *Revista Escuela de Administración de Negocios(65)*, 137-139.
- Paiva, F., & Sánchez, L. (2020). Evaluación crediticia y morosidad de créditos Mype en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo.
- 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: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, I. (2021). Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Rubén, L. (2016). *Nociones básicas de muestreo*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- Rugama, S., Suarez, J., & Vásquez, M. (2018). Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018. Repositorio UNAN, s.p.
- Ruiz, M., & Céspedes, N. (2018). La demanda de créditos personales en el Perú. *Moneda*(174), 27.
- SBS. (31 de Diciembre de 2020). Superintendencia de Banca, Seguro y AFP. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=C-1203](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=C-1203)
- Vargas, A. (2021). La inclusión financiera en el Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(47), 130.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Investigación & Desarrollo*, 2(14).
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

## ANEXOS

### Anexo. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 – 2022.			
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera se relaciona la evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> (1) ¿Cómo se relaciona la capacidad de pago en el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022? (2) ¿Cómo se relaciona los antecedentes crediticios en la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación de la evaluación crediticia en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> (1) Determinar la relación de la capacidad de pago en el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. (2) Determinar la relación de los antecedentes crediticios en la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La evaluación crediticia se relaciona en el otorgamiento del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> (1) La capacidad de pago se relaciona con el riesgo crediticio del crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022. (2) Los antecedentes crediticios se relacionan con la efectividad de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Población:</b> 50 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 32 trabajadores</p> <p><b>VARIABLE I: Evaluación crediticia</b></p> <p><b>VARIABLES II: Crédito personal</b></p>

Anexo. Matriz de operacionalización de variables

<b>Título:</b> Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 – 2022.					
<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable I: Evaluación crediticia	Según (John, Garro, & Alcalde, 2020) consiste en realizar una revisión documental de la evaluación de un microcrédito, desde la socioformación, aplicando la cartografía documental.	Es evaluar la solicitud de crédito personal, considerando las políticas que tiene la financiera para así otorgar o denegar el crédito.	Capacidad de pago	-Ingresos -Egresos -Garantía -Actividad para la que se realiza el préstamo	Muy malo=1 Malo=2 Regular= 3 Bueno=4 Muy bueno=5
			Antecedentes crediticios	-Historial crediticio -Comportamiento de pago -Contrato -Restricciones de crédito	Muy malo=1 Malo=2 Regular= 3 Bueno=4 Muy bueno=5
Variable II: Crédito personal	Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2017) el crédito es una operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro, el cual es otorgado a una persona natural.	Como influye esta evaluación crediticia que le hace la entidad al sujeto para otorgarle el crédito personal, la cual a su vez genera riesgos y beneficios a la entidad de la que obtuvo el préstamo.	Riesgo crediticio	-Deudas en otros bancos -Morosidad -Cobranza de crédito -Coyuntura económica	Muy malo=1 Malo=2 Regular= 3 Bueno=4 Muy bueno=5
			Efectividad de la evaluación crediticia	-Situación de crédito (Refinanciado o reestructurado) - (Facilidades crediticias) Beneficios que ofrece la entidad -Relación positiva o negativa con el cliente -Personal capacitado	Muy malo=1 Malo=2 Regular= 3 Bueno=4 Muy bueno=5



## Anexo. Instrumento de recolección de datos

En la encuesta se redacta una lista de interrogantes relacionados a las variables de estudio: **Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022.**

**Instrucciones:** Marque con una "X" de acuerdo a su percepción.

**Variable:** Evaluación crediticia.

Nro Item	Dimensión: Capacidad de pago	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	¿Cómo es la evaluación de ingresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
2	¿Cómo es la evaluación de egresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
3	¿Cómo es la evaluación del tipo de garantías aplicables y establecidos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
4	¿Cómo es la evaluación de la actividad para la que se realiza la solicitud de préstamo (como el giro de negocio o actividad comercial) realizado por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
Nro Item	Dimensión: Antecedentes crediticios	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	¿Cómo es la evaluación del historial crediticio por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
2	¿Cómo es la evaluación del comportamiento de pago de las cuotas de los créditos asignados a los clientes realizado por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
3	¿Cómo califica a los contratos ofrecidos para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
4	¿Cómo califica a las restricciones establecidas para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					

**Variable: Crédito personal.**

Nro Item	Dimensión: Riesgo crediticio	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	¿Cómo considera que es la realización de verificación de deudas en otros bancos para la asignación de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
2	¿Cómo considera que es el nivel de morosidad de los clientes que obtuvieron créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
3	¿Cómo califica la cobranza de créditos realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022 causada por la morosidad del crédito personal?					
4	¿Cómo califica la coyuntura económica actual para la aprobación de créditos personales cedidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
Nro Item	Dimensión: Efectividad de la evaluación crediticia	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	¿Cómo evalúa la realización de procedimientos de refinanciamiento y restructuración de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
2	¿Cómo califica las facilidades crediticias que ofrece la entidad por los créditos personales realizados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
3	¿Cómo califica la relación de los clientes con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					
4	¿Cómo califica las funciones realizadas por los analistas de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?					

Gracias por su colaboración.

**Tabla 1: Criterio de expertos**

Nro.	Nombre del experto	Especialización	Validez del experto
01	Mg. Christiam Martin Loaiza Velarde	Finanzas	Aplicable
02	Dr. Jaime Alfonso Mendiburu Rojas	Finanzas	Aplicable
03	Mg. Juan Carlos Medina Delgado	Finanzas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2: Estadística de confiabilidad de instrumentos mediante el Alfa de Cronbach.**

Instrumento	Estadísticas de confiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de evaluación crediticia	,846	12
Cuestionario de crédito personal	,708	12

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3: Rango de puntuaciones y valoración de la variable evaluación crediticia**

Variable	Dimensión	Valor ítem	Puntaje	Medición
Evaluación crediticia	Capacidad de pago	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Antecedentes crediticios	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
Total evaluación crediticia	Capacidad de pago y evaluación crediticia	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-8 9-16 17-24 25-32 33-40	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4: Rango de puntuaciones y valoración de la variable crédito personal**

Variable	Dimensión	Valor ítem	Puntaje	Medición
Crédito personal	Riesgo crediticio	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Efectividad de la evaluación crediticia	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
Total crédito personal	Riesgo crediticio y efectividad de la evaluación crediticia	Muy malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5	1-8 9-16 17-24 25-32 33-40	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

## Anexo. Validación de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mag. Christiam Martin Loaiza Velarde

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de CONTABILIDAD de la UCV, en la sede CUSCO, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.


El título de nuestro trabajo de investigación es: "Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022", por tal motivo es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Christian Mendoza Valdivia  
(ORCID: 0000-0003-1135-0324)

  
Shirley Mendoza Yanapa  
(ORCID: 0000-0002-6606-8687)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Evaluación crediticia**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	¿Cómo es la evaluación de ingresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
2	¿Cómo es la evaluación de egresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
3	¿Cómo es la evaluación de garantías por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		Se deberá analizar los tipos de Garantías aplicables conforme a lo evidenciado.
4	¿Cómo es la evaluación de la actividad para la que se realiza la solicitud de préstamo por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		Se sugiere consignar actividad y/o Giro de Negocio
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
1	¿Cómo es la evaluación del historial crediticio por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
2	¿Cómo es la evaluación del comportamiento de pago por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		Especificar a qué se refiere con comportamiento de pago (promedio de días de atraso – pago de último crédito – otros).
3	¿Cómo califica a los contratos ofrecidos para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
4	¿Cómo califica a las restricciones establecidas para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Christian Martín Loatza Velarde

DNI: 72815617

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

03 de 05 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Crédito personal**

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	¿Cómo considera que es la realización de verificación de deudas en otros bancos para la asignación de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
2	¿Cómo considera que es el nivel de morosidad de los clientes que obtuvieron créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
3	¿Cómo califica la cobranza de créditos realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022 causada por la morosidad del crédito personal?	x		x		x		
4	¿Cómo califica la coyuntura económica actual para la aprobación de créditos personales cedidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
<b>DIMENSION 2</b>								
1	¿Cómo evalúa la realización de procedimientos de refinanciamiento y restructuración de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
2	¿Cómo califica las facilidades crediticias que ofrece la entidad por los créditos personales realizados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
3	¿Cómo califica la relación de los clientes con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		
4	¿Cómo califica las funciones realizadas por los analistas de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    No aplicable

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr/ Mg: Christian Martín Loaiza Velarde

DNI: 72815517

Especialidad del validador:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

03 de 05 2022  
  
Christian M. Loaiza Velarde  
Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Jaime Alfonso Mendiburu Rojas.

### Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de CONTABILIDAD de la UCV, en la sede CUSCO, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de nuestro trabajo de investigación es: "Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022", por tal motivo es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

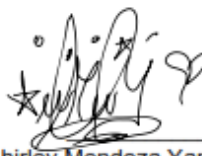
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Christian Mendoza Valdivia  
(ORCID: 0000-0003-1135-0324)



Shirley Mendoza Yanapa  
(ORCID: 0000-0002-6606-8687)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Evaluación crediticia**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1</b>							
1	¿Cómo es la evaluación de ingresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
2	¿Cómo es la evaluación de egresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
3	¿Cómo es la evaluación de garantías por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
4	¿Cómo es la evaluación de la actividad para la que se realiza la solicitud de préstamo por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo es la evaluación del historial crediticio por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
2	¿Cómo es la evaluación del comportamiento de pago por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
3	¿Cómo califica a los contratos ofrecidos para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
4	¿Cómo califica a las restricciones establecidas para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENDIBURU ROJAS JAIME ALFONSO

DNI: 40002784

Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO / DOCTOR EN CONABILIDAD Y FINANZAS

\*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

23 de 05 2022



-----  
JAIME MENDIBURU ROJAS

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Crédito personal**

N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1</b>							
1	¿Cómo considera que es la realización de verificación de deudas en otros bancos para la asignación de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
2	¿Cómo considera que es el nivel de morosidad de los clientes que obtuvieron créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
3	¿Cómo califica la cobranza de créditos realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022 causada por la morosidad del crédito personal?	X		X		X		
4	¿Cómo califica la coyuntura económica actual para la aprobación de créditos personales cedidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>							
1	¿Cómo evalúa la realización de procedimientos de refinanciamiento y restructuración de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
2	¿Cómo califica las facilidades crediticias que ofrece la entidad por los créditos personales realizados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
3	¿Cómo califica la relación de los clientes con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
4	¿Cómo califica las funciones realizadas por los analistas de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Ttio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Drr/ Mg:

DNI:

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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



Firma del Experto Informante.

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Cusco, 13 de Mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto:

DNI:

Teléfono:

Título/grados:

Cargo e institución en que labora:

Instrumento a evaluar:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	SI	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Nombre, Firma y Sello

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mag. Juan Carlos Medina Delgado

### Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la EP de CONTABILIDAD de la UCV, en la sede CUSCO, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de nuestro trabajo de investigación es: "Evaluación crediticia y crédito personal en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio periodo 2021 - 2022", por tal motivo es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

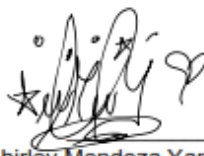
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresamos nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Christian Mendoza Valdivia  
(ORCID: 0000-0003-1135-0324)



Shirley Mendoza Yanapa  
(ORCID: 0000-0002-6606-8687)



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Evaluación crediticia**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSION 1</b> ¿Cómo es la evaluación de ingresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Cómo es la evaluación de egresos por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>3</b>	¿Cómo es la evaluación de garantías por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>4</b>	¿Cómo es la evaluación de la actividad para la que se realiza la solicitud de préstamo por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	¿Cómo es la evaluación del historial crediticio por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Cómo es la evaluación del comportamiento de pago por parte de los analistas para la asignación créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>3</b>	¿Cómo califica a los contratos ofrecidos para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>4</b>	¿Cómo califica a las restricciones establecidas para la obtención de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Medina Delgado Juan Carlos

DNI: 46757652

Especialidad del validador: Magister en Auditoría Financiera  
Cargo e Institución donde labora: Docente nombrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - UNSAAC

Cusco, 13 de Mayo de 2022



Mgt. Juan Carlos Medina Delgado  
Firma del experto informante DNI: 46757652

Teléfono: 984387433

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico 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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Crédito personal**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	<b>DIMENSION 1</b> ¿Cómo considera que es la realización de verificación de deudas en otros bancos para la asignación de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Cómo considera que es el nivel de morosidad de los clientes que obtuvieron créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>3</b>	¿Cómo califica la cobranza de créditos realizada por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022 causada por la morosidad del crédito personal?	X		X		X		
<b>4</b>	¿Cómo califica la coyuntura económica actual para la aprobación de créditos personales cedidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
<b>1</b>	¿Cómo evalúa la realización de procedimientos de refinanciamiento y restructuración de créditos personales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Cómo califica las facilidades crediticias que ofrece la entidad por los créditos personales realizados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>3</b>	¿Cómo califica la relación de los clientes con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		
<b>4</b>	¿Cómo califica las funciones realizadas por los analistas de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Sede Tio en el periodo 2021 y 2022?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dr/ Mg: Medina Delgado Juan Carlos*

DNI: 46757652

Especialidad del validador: **Magister en Auditoría Financiera**  
Cargo e Institución donde labora: **Docente nombrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - UNSAAC**

Cusco, 13 de Mayo de 2022



Mgt. Juan Carlos Medina Delgado  
Firma del experto informante DNI: 46757652

Teléfono: 984387433

-**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

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Cusco, 13 de mayo de 2022

Apellidos y nombres del experto: Medina Delgado Juan Carlos

DNI: 46757652

Teléfono: 984387433

Título/grados: Magister en Auditoría Financiera

Cargo e institución en que labora: Docente nombrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - UNSAAC

Instrumento a evaluar: Cuestionario

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

VºB.

Mgt. Juan Carlos Medina Delgado  
Asesor

<https://orcid.org/0000-0001-8986-0493>

