



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación crediticia y calidad de cartera en una caja municipal de
Ahorro y Crédito, Cusco, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Pariona Cardenas, Melva (orcid.org/0000-0003-1253-3456)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a Dios por ser mi guía en los momentos difíciles.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida velaron por mi educación y me inculcaron valores.

A mi hijo al que amo con todo mi ser, mi fiel compañero de travesías el que me da fuerza y motivación para seguir adelante.

A mis amigos, compañeros de estudio y maestros quienes siempre estuvieron apoyándome.

Pariona Cardenas, Melva.

Agradecimiento

Gracias a Dios por ser mi guía y fortaleza para cumplir mis metas.

De la misma manera agradezco a mis familiares por brindarme apoyo incondicional durante mi carrera.

Mi agradecimiento especial para mi asesor Mg. Diaz Torres William Ricardo por su conocimiento aportado, paciencia y apoyo incondicional a lo largo de la elaboración de tesis.

También a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de cumplir con mi meta.

Pariona Cardenas, Melva.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Mg. Diaz Torres William Ricardo**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración de Empresas** de la Universidad César Vallejo, **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor de la tesis titulada:

“Evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021”, del (de la) estudiante **Pariona Cardenas Melva**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, **18** de **octubre** del 2021



.....
Mg. Diaz Torres, William Ricardo

DNI: **80270538**

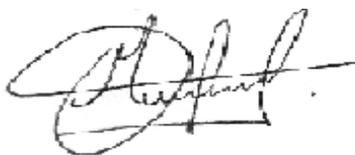
Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC /Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	------------------

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Melva Pariona Cardenas**, con DNI N° 70686826 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que en la Tesis titulada “**Evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021**” y toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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



Pariona Cardenas Melva

DNI: 70686826

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras... ..	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19

V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. Aspectos éticos de la investigación.....	18
Tabla 2. Nivel de evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.....	19
Tabla 3. Calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.....	21
Tabla 4. Interpretación del Coeficiente de Correlación de “Pearson”	23
Tabla 5. Correlación de Spearman de la evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.....	24
Tabla 6. Ítem n° 3.....	30
Tabla 7. Ítem n°	31
Tabla 8. Ítem n° 5	31
Tabla 9. Ítem n° 6.....	32
Tabla 10. Ítem n° 7	32
Tabla 11. Consolidado de los 5 ítems.....	33
Tabla 12. Resumen plan de acción calidad de cartera.....	34
Tabla 13. Matriz de consistencia.....	43
Tabla 14. Matriz de operacionalización variable Evaluación Crediticia y Calidad de Cartera.....	44

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Media de la variable evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. Fuente: Cuestionario de la investigación.....20

Figura 2: Media de la variable calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. Fuente: Excel 2013.....21

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo formular una Propuesta de mejora de la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. La investigación se basó en una metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental transeccional, correlacional descriptivo. Como población se consideró a 30 analistas de la Caja Municipal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados de la investigación evidenciaron la correlación establecida entre la variable *evaluación crediticia* y la variable *calidad de cartera*, según la prueba de *Spearman* se observa que $\rho=0.562$. Indicando que existe una correlación positiva media; con un nivel de significancia de 99.9% y un error estimado de 1% (bilateral).

Podríamos indicar que a medida que varía en forma positiva la *evaluación crediticia*; también variaría en el mismo sentido la *calidad de cartera*; y viceversa.

Palabras clave: *Calidad de cartera, evaluación de crédito, riesgo, morosidad.*

Abstract

The objective of this research is to formulate a Proposal to improve credit evaluation to impact portfolio quality in a Municipal Savings and Credit Bank, Cusco, 2021. The research was based on an applied methodology, with a non-experimental design. transactional, descriptive correlational. As a population, 30 analysts from the Municipal Fund were found, the technique obtained was the survey and the questionnaire as an instrument.

The results of the investigation evidenced the connection established between the credit evaluation variable and the portfolio quality variable, according to the Spearman test it is observed that $\rho=0.562$. Indicating that there is a positive connection to the media; with a significance level of 99.9% and an estimated error of 1% (bilateral).

We could indicate that as the credit evaluation varies positively; the portfolio quality would also vary in the same direction; and vice versa.

Keywords: *Portfolio quality, credit evaluation, risk, delinquen.*

I. INTRODUCCIÓN

Los riesgos del sistema social también aumentan gradualmente con el tiempo. Para adaptarse eficazmente al rápido cambio del entorno financiero, los principales países del mundo se dedican todos a llevar a cabo reformas financieras.

A través de reflexiones sobre el sistema de supervisión financiera y las regulaciones financieras, mediante la mejora de los criterios en la evaluación de los riesgos en los créditos de las entidades financieras, se insta a los bancos a agudizar su gestión de riesgos y administración corporativa, para derivar un sistema financiero sólido y mejorar la ventaja competitiva financiera del país (Sang - Bing Tsai^{1,2,3,4,5} *, Guodong Li⁶ *, Chia - Huei Wu⁷, Yuxiang Zheng^{1,2} * and Jiangtao Wang³, 2016).

A través de la revista *Journal of Economics and Financial Issues* concluye que: La seguridad del sistema bancario depende principalmente de la eficiencia, adecuada gestión y funcionamiento de los depósitos; también es significativamente asociado con el tamaño de los créditos otorgados. Las líneas de crédito desempeñan un papel fundamental en aspectos de crecimiento y desarrollo económico en un nivel nacional y a su vez en instituciones económicas. La aprobación y el otorgamiento de créditos afecta positivamente a la economía (Sweis, 2017).

Según *International Journal of Financial Research* en el estudio realizado proporciona una investigación extensa sobre los impactos de los períodos de rápida expansión crediticia recientemente en la solidez de los bancos comerciales vietnamitas. Dado que el sistema bancario juega un papel transcendental en el desarrollo de la economía de un país, principalmente a través de los otorgamientos de créditos, es importante velar por la seguridad y solidez en las operaciones de los bancos (Hao Thi Kim Do, Nguyet Thi Minh Nguyen y Trung Hai Le, 2017).

Las entidades financieras indican sobre los riesgos de crédito al realizar una transacción financiera, en especial cuando se otorga un crédito, existe un riesgo alto de acuerdo al tipo de cliente que desembolsa, por lo que existe la

probabilidad de que el dinero no retorne, esto cuando el cliente entre en morosidad o tenga problemas de pago (Marrero M., Daniel J, 2014).

La relación entre la economía y los bancos se asemeja a un círculo vicioso, los bancos no pueden evaluar la solvencia de los posibles prestatarios por métodos tradicionales, por temor a la pérdida financiera de una cartera de préstamos existente, ya que la economía no es estable. A su vez, la economía no se estabiliza, sintiendo la contracción del crédito (Chaplinska, 2012).

A lo largo de su investigación el autor menciona que a raíz de las crisis financieras surgieron nuevas alternativas de financiamiento controladas por la sociedad civil, en especial para favorecer a los sectores menos beneficiados como las cooperativas. Para mantener el mismo carácter de las finanzas solidarias y éticas se recomienda que la sociedad civil vigile de cerca para que sigan conservando los mismos principios de cooperación, igualdad, responsabilidad social, sostenibilidad, participación asamblearia y autogestión (Román Sanchis, 2016).

Las entidades de intermediación financiera se ven obligados a medir el riesgo crediticio constantemente, por lo cual realizan una gestión adecuada de las carteras de créditos y cumplen los procedimientos establecidos para una buena colocación de los créditos (Vargas A., Mostajo S., 2014).

En su investigación “eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida” menciona que es de mucha importancia la prosperidad o el riesgo de la mayor parte de las entidades financieras en la calidad de la cartera, a través que se controle el índice de morosidad dentro de los márgenes permitidos el sistema financiero podrá crecer y ser más sostenible por lo tanto podrá apoyar en el desarrollo económico del país (Muñoz, M 2007).

La intermediación financiera en la última década cobró mayor importancia con respecto a un aumento en el desarrollo económico y en consecuencia en el crecimiento económico en países, el buen desempeño de la intermediación financiera depende en cierto grado de las políticas monetarias y cambiarias que precisa la banca central de cada país, por otro lado también es importante resaltar de qué manera se va realizando las actividades en los sistemas financieros, porque cada vez es más compleja y globalizada (García Díaz, Carlos

Mario; Cárdenas Sánchez, Giovanni Alexander; Molina Rodríguez, Carlos Hernando, 2011).

Por otro lado, se define directamente a la calidad de cartera en función a las políticas de colocaciones de las instituciones financieras, donde existen varios factores que se consideran para definir una calidad de cartera como: El monto colocado por el asesor financiero, nivel de solvencia, las garantías, nivel de endeudamiento del cliente, el incremento de las colocaciones y entre otros.

En nuestro país se realiza la medición de la calidad de cartera a través de 3 indicadores las cuales son: La tasa de morosidad presente en la cartera de alto riesgo y pesada. El autor indica la importancia de estudiar de manera más cuidadosa el análisis, con el fin de encontrar un punto de equilibrio en la cartera pesada, como en el monto propuesto por el colaborador sea positiva (Aguilar, Giovanna; Camargo Cárdenas, Gonzalo, 2004).

En el artículo de investigación de International Journal of Advances in Management and Economics según el estudio realizado menciona: Hay necesidad de que los bancos comerciales mejoren su control del riesgo de crédito, así como debería aumentar el uso de empresas de seguros en un intento por transferir o compartir el riesgo en caso de incumplimiento (Ahamed Lebbe, Abdul Rauf, Abdul Hameed Mulafara, 2016).

El desperfecto de la actividad económica, específicamente en los flujos de caja ha influido desfavorablemente en varios segmentos de la población, presentando una disminución en adquisición de créditos y aumentando la probabilidad de la mora. Es por ello que las entidades financieras estuvieron acumulando provisiones voluntarias con la finalidad de hacer frente a un potencial incremento de la morosidad, lo cual afecta directamente en la disminución de la rentabilidad (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

La propuesta e implementación de un sistema de evaluación crediticia (credit scoring) facilita un proceso más imparcial y flexible en la gestión de los créditos, al permitir la clasificación de los clientes que son buenos candidatos para recibir crédito, así como aquellos que no lo son (Alexi Ludovic Leal Fica, Marco Antonio Aranguiz Casanova & Juan Gallegos Mardones, 2016).

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es una de las instituciones

financieras más destacadas en el sur del Perú, especialmente en el departamento de Cusco. Su enfoque principal son los negocios de micro y pequeñas empresas, así como los créditos personales dirigidos a trabajadores tanto dependientes como independientes y microempresarios. A diciembre de 2020, su mercado principal concentra el 46.69% de sus préstamos y el 54.16% de sus depósitos (Chang, 2020).

En mayo de 2016, la Asociación de Bancos (Asbanc), a través de su revista, reportó una tasa de morosidad del 2.77%, la más alta registrada en la última década. Además, señaló que la morosidad en las pequeñas empresas alcanzó el 9.31%. En comparación con otros tipos de créditos, la tendencia fue similar, a excepción de los créditos de consumo, que se mantuvieron relativamente estables con una morosidad del 3.54% (Conexiónsan, 2016).

Asimismo, el problema general fue ¿Cuál es la relación entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021?; en consecuencia los problemas específicos estuvieron determinados: (a) ¿Cuál es el nivel de evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021?, (b) ¿Las carteras de crédito son de calidad en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021?, (c) ¿Qué propuesta de evaluación crediticia será la adecuada para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021?

Por otro lado, la justificación del problema estuvo orientado (1) a nivel teórico: Se justifica permitiendo la búsqueda de información de conceptos claves sobre la evaluación crediticia y la calidad de cartera, (2) a nivel práctico, se justifica por conveniencia; porque se evidenció el crecimiento de la morosidad en las carteras de créditos y se buscó mejorar la evaluación crediticia a través de una propuesta de mejora de la evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, y (3) a nivel metodológico: se justificó por el empleo de métodos y de diseños de investigación validados, porque se desarrolló una investigación explicativa propositiva, mediante la aplicación de un análisis documental y una encuesta, como técnicas para recabar datos e información.

Igualmente, el objetivo general fue establecer la relación entre evaluación

crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021; asimismo, los objetivos específicos estuvieron orientados a (1) Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, (2) Identificar la calidad de cartera de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 y (3) Elaborar una propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

Por otra parte, la hipótesis general fue, existe relación directa moderada entre evaluación crediticia y la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021; por lo tanto, las hipótesis específicas fueron, H0: El promedio de la evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 supera el 80%, H1: El promedio de la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 supera el 80%. Si elaboramos y ejecutamos una propuesta de mejora en la evaluación crediticia; entonces mejorara la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En ámbito internacional; en Chile, propios autores del estudio *“Análisis de riesgo crediticio, propuesta de modelo de calificación crediticia”*. Los autores llegaron a la siguiente deducción: Los resultados obtenidos expresan que un 81,82% de los solicitantes obedecen con las cláusulas indispensables solicitadas para obtener un crédito. Por otro lado, el 18.18% de los solicitantes analizados no lograron conseguir el requisito mínimo de 500 puntos establecido por el establecimiento financiero para autorizar a un crédito (Leal, Aránguiz & Gallegos, 2016).

En Ecuador; el autor con su investigación *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE- Guayaquil y propuestas de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”*. El autor indica que la cartera de los créditos del IECE están infectados un 10%; con respecto a las características de cobranza se encuentran aún en desarrollo; también se pudo identificar varias debilidades con respecto a las cobranzas como la falta de personal de cobranzas, ausencia de entrenamiento fijo con respecto a

los métodos de recuperación, desinterés de actualización de datos del cliente (Parrales, 2013).

En Ecuador; el autor en su estudio de investigación *“El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato”*. Finalmente, el autor llega a mencionar que en los ámbitos crediticios no se implementa un control idóneo ya que terminan siendo inadecuados los procesos de evaluación de créditos porque no se cumplen los requisitos exigidos al cliente para un crédito, con respecto a los funcionarios refleja que la mayoría no están al día con las políticas que se manejan en dicho establecimiento (Tierra, 2015).

En Guatemala; el autor con estudio titulado *“La administración del riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria”*. Concluye con lo siguiente: Las entidades bancarias en Guatemala han experimentado un aumento significativo en los créditos de consumo en los últimos años, lo que ha llevado a un incremento preocupante en la cartera de morosidad. Este crecimiento de la morosidad ha provocado un alza en los costos operativos, ya

que no se cuenta con un control adecuado de los niveles de incumplimiento de pago (Morales, 2007).

En Ecuador; el autor de su estudio titulado *“Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan”*. Finalmente, en conclusión, la cartera vencida presenta un incremento con respecto al índice de mora en un 9.19%.

Esto a raíz de diferentes factores por los que atraviesa el país, por lo cual los socios vienen incumpliendo con sus obligaciones de pago de sus créditos, afectando en forma negativa a la cooperativa (Vásquez, 2020).

A nivel nacional; en Lima, el autor con su estudio titulado *“La Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de ahorro y crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima.”* El autor señala que: Cuanto mayor voluntad se presenta en el pago del cliente, el riesgo crediticio que la entidad financiera ser menor al conceder un crédito.

El resultado obtenido expresa según la investigación que, para el ítem conducta de pago, se muestra que el 97.8% de los expedientes de créditos revisados, se otorgaron a los socios que no califican para un crédito tampoco cumplían las normas de crédito establecidas por la entidad, por lo cual estos socios significan un riesgo de crédito bajo (Pérez 2017).

En Puno; el autor a través de su estudio titulado *“Evaluación de la Gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016.”* El investigador concluyó que existen múltiples factores que influyen en la deficiente gestión crediticia, tales como: incumplimiento del reglamento de créditos, la baja intención de pago, el inadecuado uso del crédito, el incumplimiento del plan de inversión, el fracaso del negocio y entre otros, todo ello conlleva a un riesgo crediticio por un mal análisis de crediticia (Chipana 2018).

En Huánuco; el autor en su trabajo de estudio *“La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco, 2018”*. El autor con respecto al objetivo principal llega a la siguiente conclusión: Se debe hacer una revisión minuciosa de evaluación de créditos por parte de los analistas y del comité de los créditos; la revisión y un correspondiente seguimiento de créditos facilitan la comprensión

sobre la manera de pago del cliente, por otra parte, el autor menciona que hay muchos casos en el cual no se tiene claridad sobre el plan de inversión o el uso final del crédito, esto debido a que el analista no se entrevista adecuadamente con el cliente o tiene poca comunicación (Laguna 2017).

En Trujillo; los autores en su trabajo titulado *“proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016”*. Los investigadores llegan a la conclusión.

La defectuosa evaluación de créditos por parte de los colaboradores impacta directamente en el índice de morosidad. Los analistas tienen poca capacidad de recopilación de información in situ de los aspectos cualitativo y cuantitativo de los clientes, la falta de normas que evalúen los créditos perjudica en la correcta aprobación de créditos, sin embargo, se ven obligados los analistas a cumplir sus metas mensuales porque son presionados por los jefes inmediatos sin medir las consecuencias (Estrada & Gutiérrez 2017).

En Huancavelica; el autor a través de su trabajo *“Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica periodo 2014”*. Se concluye, según las evidencias estadísticas se demuestra que la relación de ambas variables es desfavorable, según el resultado obtenido por el autor con una intensidad negativa de - 88.07% (Izarra 2016).

Por otro lado, en Lima; el autor en su trabajo de investigación titulada *“Propuesta de Mejora para el Proceso de Evaluación y Desembolso de Créditos Hipotecarios de una empresa del Sector Financiero”*. El investigador concluyo que: encontraron restricciones en la primera etapa al momento de la admisión de las solicitudes, además se identificó un desequilibrio en la etapa de fiscalización y digitación de los expedientes.

Respecto a la propuesta indica que impactaría de forma positiva en todos sus ejes con un nivel alto de a una escala mayor de 7 en una escala de 10 y con un promedio de 8.33 como resultado (Ríos 2019).

En Tacna; el autor en su tesis titulada *“Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018”*. Finalmente se concluye que : El nivel de confianza del 95% en la

investigación indica que hay una relación muy fuerte en la morosidad, con 0.964 en el coeficiente, respecto a la segunda variable. En el cálculo utilizado para la primera variable, se considera la morosidad como el factor principal (Copaja 2019).

En Trujillo; el autor en su tesis titulada *“la calidad de la cartera crediticia y su influencia en la situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.- AÑO 2016”*. Concluyo que hay una influye favorablemente en la situación financiera con la calidad de la cartera, dando un resultado favorable a diferencia de años anteriores. Según el indicador de ratio de morosidad tuvo un decremento en créditos a corto plazo, esto indica que es favorable para la entidad financiera (Bravo 2018).

A nivel local; en Cusco, los autores en su trabajo de investigación titulada *“Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013”*. Se presenta una repercusión entre las dos variables, los procesos y métodos cómo se lleva a cabo la apreciación de créditos repercute en los volúmenes de morosidad, los analistas no realizan los estudios que comparen la situación financiera de los clientes, es por ello que no se puede evidenciar una proyección fundamentada para mitigar el retorno del crédito (Pacheco & Valencia 2016).

En Cusco, los autores en su trabajo titulado *“Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal cusco 2019”*. Señalan que el nivel de morosidad se presenta en un nivel medio en comparación con los datos personales y la actividad económica, se estima una morosidad media, con respecto al historial crediticio se indica una morosidad media, en relación con la suficiencia de pago y al respaldo, también señalan en un nivel medio la presencia de la morosidad, se concluye que a una mejor cálculo y apreciación crediticia se tendrá una menor morosidad por parte de la clientela (Pérez & Pérez, 2019).

Respecto a los conceptos de la investigación a continuación presentamos:

Evaluación de créditos: Existen dos aspectos muy importantes para realizar una buena evaluación de créditos, los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del cliente, estos dos criterios bien aplicados nos permiten realizar una evaluación eficaz.

Capacidad de pago: está determinado por diferentes instrumentos de administración, en especial es el diseño e investigación de flujo de caja, es considerado como un factor importante de analizar en la evaluación crediticia (Vela & Caro, 2015, p 43).

Crédito: Se implanta de acuerdo al mercado económico donde se desarrollan las transacciones de venta, con la finalidad de obtener mayores rendimientos por la inversión. Para el consentimiento de un crédito se debe cumplir ciertas normas establecidas para asegurar el retorno de esta inversión (Robles, C. 2012 p. 117).

La aprobación de créditos, los aspectos sobre el riesgo a su vez el rendimiento es inseparables, un crédito constituye una gran parte importante y fundamental en los ingresos ya sea para una persona o empresa. La mayoría de los créditos involucran un mayor o menor nivel de riesgo que se genera a través de la inseguridad en la recuperación de los mismos.

En las entidades financieras, el analista se encuentra encargado de realizar la evaluación de las solicitudes de créditos. Para ello, se basa en las normas, políticas y manuales de la institución y utiliza su criterio para decidir si otorga o rechaza la solicitud, incorporando varios factores como: cualitativos, cuantitativos, entorno familiar, referencias y entre otros para determinar el otorgamiento del crédito.

Para otorgar un crédito existen herramientas que ayudan a realizar una adecuada evaluación crediticia como las 5Cs de crédito.

Las 5 Cs: Son factores importantes a considerar para una evaluación eficaz. (1) Carácter: Se refiere al historial crediticio del cliente; (2) Capacidad: Mide la suficiencia de pago de la clientela con respecto a su crédito; (3) Capital: Mide la solvencia financiera y la acumulación patrimonial; (4) Colateral: Se refiere a las garantías presentadas que cobertura el crédito y (5) Condiciones: Se refiere a la condición económica y el entorno que pueda tener un impacto directo en la empresa (Hernández, Galeana, Valenzo & Chávez, 2017, p. 2438-2439).

Calidad de la cartera: Calcula una fracción de la cartera de los créditos que se ven afectadas por deudas en morosidad, expresándola a través de un porcentaje en la cartera total, todo crédito otorgado sea persona natural o jurídica tiene un riesgo si el crédito entra en mora mayor a 30 días. La calidad de cartera es muy importante para las instituciones microfinancieras por lo que actualmente gran

cantidad de empresas priorizan como objetivo mantener sus carteras de calidad (Stauffenberg, Jansson, & Barluenga- Badiola, 2013, p. 1-2).

Mediante los riesgos asociados y la calidad de la cartera, se han podido identificar 3 indicadores: (1) Créditos castigados: representa a todos los réditos que no se consideran en los libros contables de la institución financiera; (2) Gastos de provisión para créditos: son las reservas de dinero que se hacen las instituciones financieras por cada crédito otorgado para anticipar futuras pérdidas por los créditos otorgados; (3) Cobertura de riesgo: hace mención a todos los créditos que la institución ya no considera en su libro contable y son considerados créditos incobrables (Stauffenberg, Jansson, & Barluenga-Badiola, 2013 p 7-15).

Análisis de la cartera: Es el análisis de todas las carteras de clientes y su clasificación según el comportamiento crediticio de cada uno de ellos con respecto a sus fechas de pagos, con ello podemos identificar qué tipo de cliente es o en qué estado se encuentra, si están en estado vencidos por tener atrasos de pagos (moroso) o que haya enfrentado algún tipo de problemas que esté impactando con la posibilidad de poder cumplir sus obligaciones. A través del análisis en la cartera de créditos, se presenta la clasificación mediante letras, según el tipo de cliente, por ejemplo: (a) Muy buen pagador (abona antes de la fecha de finalización); (b) Buen pagador (abona el mismo día de finalización); (c) Regular (abona con ciertos días de atraso); (d) Malo (abona en la vía extrajudicial o judicial) y (e) Castigo (No recuperable). Esta clasificación sirve de gran ayuda para acatar medidas de precaución con respecto al retorno del crédito (Robles,2012 p.119).

Cartera Atrasada: Se incluyen créditos directos que se encuentran en estado vencido o en vía extrajudicial y que no han sido cancelados hasta la fecha de finalización (p.1).

Cartera de Alto Riesgo: es importante porque en esta cartera se encuentran los refinanciados, vencidos, reestructurados y otros que se encuentran en cobranza. Para eso entonces, se realiza una suma de todos los créditos mencionados anteriormente.

Cartera Pesada: en cambio, en esta cartera se encuentran las calificaciones de deudor, dudoso, en pérdida o deficientes. Se tienen en consideración total a los créditos indirectos y directos (p.2).

Riesgo de crédito: Se realiza en mención a la probabilidad de que el cliente no desee o no pueda cumplir con el pago de su obligación.

Riesgo de liquidez: Se les denomina a las posibles pérdidas que puedan tener las instituciones financieras debido a la dificultad de pago por parte de las personas jurídicas al no contar con suficiente liquidez para cumplir con la liquidación de sus cuotas en un corto plazo (Hernández, Galeana, Valenzo & Chávez 2017, p. 2442).

Historial de crédito: Son todos los antecedentes que se visualiza o se encuentran registrados en el sistema financiero como: reporte de pagos, monto de desembolso, número de entidades con el que trabaja, entre otros, es un panorama que nos indica sobre el comportamiento financiero del cliente para tomar la determinación de conceder un crédito o rechazar (Wells, F, 2021).

Morosidad: Se considera moroso al cliente que no realiza sus pagos en las fechas acordadas con la institución financiera. Este término se refiere al incumplimiento de pagos por parte del cliente (Pedrosa,2016)

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación tipo **básica**, con respecto al tipo en la investigación, se empleó un tipo proyectiva y se observó una conexión directa moderada entre las dos variables del estudio. Por eso entonces, se generaron mejoras en la evaluación crediticia para generar en la calidad de la cartera un impacto de manera positiva. Arias (2021) el estudio proyectivo consta en fijar sugerencias o programas procedimentales como posibles alternativas de solución al problema o necesidades identificadas de forma experimental. Pese a que este tipo de estudio se encuentra lejos de ser una averiguación básica o pura porque ya se descubrió los fundamentos conceptuales, a un no alcanza a ser un estudio aplicado dado a que no se conocerá eficazmente, si el proyecto funciona o no dado a que no se aplica (p. 68).

3.1.2 El diseño de investigación:

La investigación fue correlacional y no experimental. Considerado no experimental porque no se alteró ninguna de las variables en análisis, y se llevándose la recopilación de datos en el mismo momento. Además, se clasificó como correlacional porque se busca establecer el grado de relación entre las variables de estudio, en este diseño, no se presentan estímulos ni condiciones experimentales que afecten las variables en análisis. Los participantes del estudio son evaluados en su entorno natural sin modificar ninguna circunstancia, y tampoco se manipulan las variables en estudio (p. 78).

3.1.3 Enfoque de la investigación:

Se utilizó un enfoque cualitativo porque se obtuvieron datos a través de un cuestionario de preguntas. De esta manera, se pudo

evaluar la manera en que se relacionan las dos variables de la investigación, también se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para poder dar respuesta a las hipótesis. Asimismo, se presentaron sugerencias de mejora para la primera variable, que es la evaluación crediticia. Se planteó el método hipotético deductivo como respuesta a las hipótesis planteadas para comparar con la realidad observada. Hernández, Fernández & Baptista (2014), el enfoque cualitativo tiene como finalidad en la obtención de datos para poder validar la hipótesis, utilizando una evaluación y un análisis estadístico. Su propósito es establecer un modelo de comportamiento y comprobar las hipótesis (p. 36).

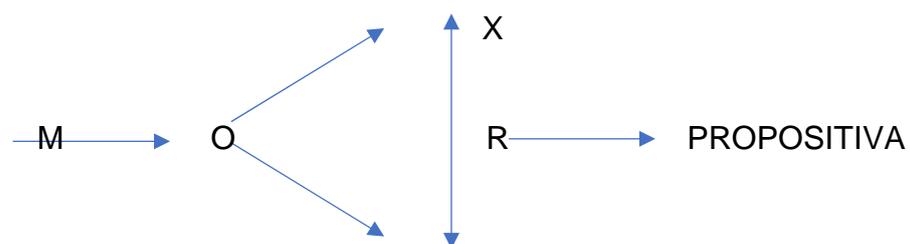
Dónde:

M= Es la muestra.

X= Es la variable independiente. Y= Es la variable dependiente.

O= Es la observación.

I= Es la influencia.



3.2 Variables y operacionalización

3.2.1 Variables:

Variable 1: Evaluación crediticia (EC).

Variable 2: Calidad de cartera (CC).

3.2.2 Operacionalización: La escala de medición es ordinal, Definición conceptual: Existen dos aspectos muy importantes para realizar una buena evaluación de créditos, los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del cliente, estos dos criterios bien aplicados nos permiten realizar una evaluación eficaz. (Vela & Caro, 2015, p 43), calcula una proporción de los créditos en cartera afectados por créditos que se encuentran en morosidad, expresándola en un porcentaje total de la cartera, todo crédito otorgado sea persona natural o jurídica tiene un riesgo si el crédito entra en mora mayor a 30 días.

La calidad de cartera es muy importante para las instituciones microfinancieras por lo que actualmente la gran parte de las empresas buscan mantener sus carteras de calidad (Stauffenberg, Jansson, & Barluenga-Badiola, 2013, p. 1-2).

Definición operacional: Se diseñaron cuestionarios con diversas preguntas relacionadas a los créditos en evaluación que tienen como trabajo los analistas antes de ser aprobados. Luego se dio inicio a encuestar a todos los que conforman la muestra, también se procede a interpretar los cuadros estadísticos con respecto a las dos variables.

Indicadores: Proceso de evaluación, Cartera atrasada, Cartera de alto riesgo y Cartera pesada.

Escala de medición: Ordinal.

3.2.3 Matriz de operacionalización variable Evaluación

Crediticia y Calidad de Cartera: Ver anexo 1 (tabla 13 p. 41-42)

3.3 Población, muestra y muestreo:

3.3.1 Población: conformado por todos los empleados pertenecientes a la unidad de créditos que laboran en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Cusco, en el año 2021.

3.3.2 Muestra: Estuvo integrado por 30 empleados (analistas de créditos de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Cusco, 2021).

3.3.3 Muestreo: Se generalizaron a partir de todos los datos generados de las encuestas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica: Es fundamental la recolección u obtención de datos en la investigación, por lo cual se empleó diferentes técnicas que conllevan a una oportuna generación de datos. Se utilizó como instrumento a la encuesta, en la recolección y el análisis documental relacionados a la investigación, con los instrumentos correctamente elaborados (cuestionarios).

3.4.2 Instrumento: Se aplicó el cuestionario dirigido a los 30 analistas de créditos, con el objetivo de resolver los objetivos propuestos en la investigación. Consta de 14 preguntas en total, 7 relacionadas a la primera variable y 7 relacionadas a la segunda variable.

3.4.3 Análisis documental: El objetivo de aplicación de esta técnica fue analizar las estadísticas y reportes del índice de mora en una entidad financiera, así mismo de contar con diversas fuentes relacionadas con la investigación.

3.5 Procedimientos: Se dio inicio repartiendo las encuestas en físico a los 30 analistas al momento de ingreso a la oficina en horas de la mañana, durante el transcurso del día los analistas fueron entregando las encuestas correctamente llenadas, luego se realizó la tabulación de las encuestas, posteriormente se procesaron las respuestas a través de los programas IBM SPSS Statistics 22 y Excel, de lo cual se obtuvo una base de datos, con ello se dio inicio al estudio e interpretación de las respuestas utilizando lenguajes adecuados en términos cualitativos y porcentuales.

3.6 Método de análisis de datos: En el análisis estadístico, fundamentado en un enfoque inductivo y deductivo, que va de lo general a lo específico, utilizando para ello la estadística descriptiva; y de lo particular a lo general haciendo uso de la estadística inferencial. Además, se emplearon los programas IBM SPSS Statistics 22 y Excel para procesar los datos, lo que

nos facilitó presentar estadísticas en forma de tablas y gráficos resultantes de la encuesta.

3.7 Aspectos éticos

Tabla 1. Aspectos éticos de la investigación.

Criterios	Características éticas del riesgo.
Confiabilidad	Proteger el nombre de la institución financiera y los nombres de los participantes como muestra del estudio.
Objetividad	La condición del estudio se basó en criterios técnicos y objetivos
Originalidad	Todas las referencias bibliográficas se citan correctamente, con la finalidad de evitar la copia intelectual.
Veracidad	El documento contemplado en la presente investigación fue veraz, se conservó la credibilidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados del estudio se presenta en relación a la atribución del instrumento cuestionario a los analistas en base al nivel de evaluación de créditos que realizan a diario, de las cuales se busca: El objetivo general; Establecer la relación entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021; sus objetivos de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, (b) Identificar la calidad de cartera de una Caja específicos son: (a) Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, (c) Elaborar una Propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

4.1 Respecto al objetivo (a) Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

Tabla 2. Nivel de evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

	ITEMS						
	1	2	3	4	5	6	7
N Válido	30	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	4,83	4,63	4,37	4,43	4,43	4,40	4,30
Mediana	5,00	5,00	4,00	4,50	4,00	5,00	4,00
Moda	5	5	4	5	4	5	5

Fuente: IBM SPSS ESTADÍSTICAS 22

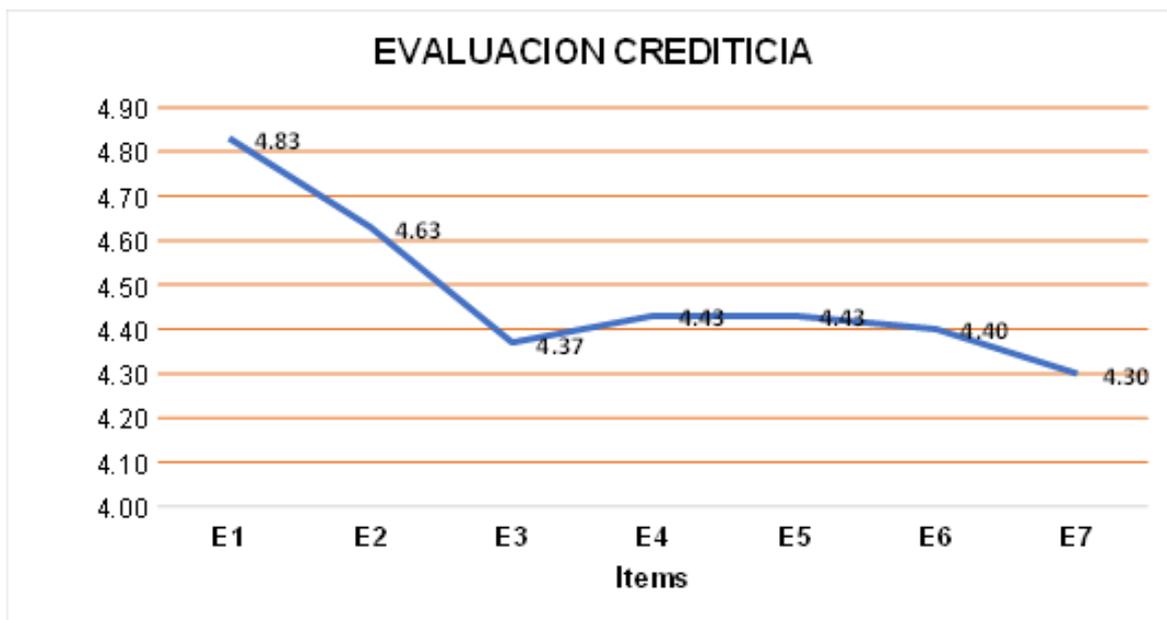


Figura 1: Media de la variable evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. Fuente: Cuestionario de la investigación.

Interpretación: En la tabla 3 y la figura 1, demuestran que el promedio del nivel de evaluación de créditos en la entidad financiera en el 2021 es 4.48. El nivel mínimo registrado es de 4.30, mientras que el máximo es de 4.83. Esto indica un nivel promedio "regular", así como un mínimo y un máximo también considerados "regulares".

Hablando de la mediana, la mitad de los analistas (50%) consideran que el nivel de evaluación es inferior al 5.40, mientras que la otra mitad (50%) de los encuestados señala que el nivel es superior a 5.40.

En relación con la moda, gran parte de los analistas clasifican como alto en la escala en los niveles de evaluación (5)

4.2 Respecto al objetivo (b) Identificar la calidad de cartera de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

Tabla 3. Calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14
NVálido	30	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media	3,93	4,17	4,00	3,97	4,03	4,07	4,17
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	5	4	5	5	4 ^a	5

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: IBM SPSS ESTADÍSTICAS 22

Elaboración propia.

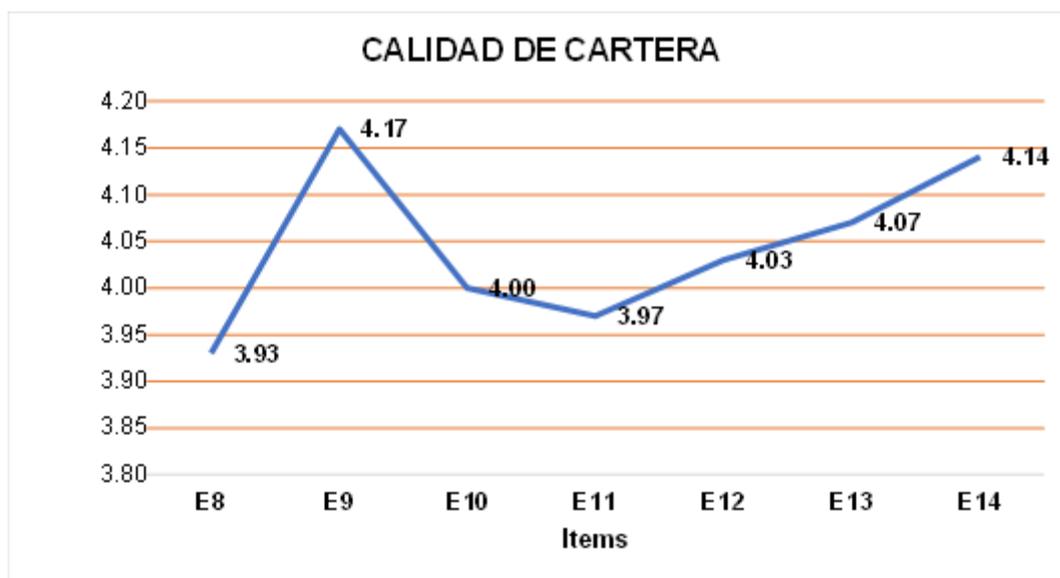


Figura 2: Media de la variable calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. Fuente: Excel 2013.

Interpretación: De la tabla 4 y la figura 2, muestran el promedio del nivel de calidad de cartera en la entidad financiera es de 4.04. El nivel mínimo registrado es de 3.93, mientras que el máximo es de 4.17. Por ende, se señala una escala promedio "regular", así como un mínimo y un máximo que también se consideran "regulares".

En lo que respecta en la mediana, la mitad de los entrevistados (50%) el nivel

de calidad de cartera es inferior a 4.00, mientras que el otro 50% de los analistas señala que es superior a 4.00.

En cuanto a la moda, gran parte de los entrevistados clasifican la evaluación crediticia en la categoría alta de la escala (5)

4.3 Respecto al objetivo (c) Elaborar una Propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

Coeficiente de correlación de Spearman, para medir la correlación de ambas variables.

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Siendo:

p =es el “coeficiente de correlación de Spearman”.

d =es la diferencia entre los correspondientes datos de orden de x-y

n =se Refiere al número de parejas de datos

A través del coeficiente de correlación de Spearman indica que si $p < 0.05$, esto significa que es significativo a un nivel 0.05, implicando así una confiabilidad al 95% y presentando un margen de error al 5%. Por otro lado, si $p < 0.01$, significa que es significativo a un nivel 0.01, lo que se traduce en una confiabilidad del 99% y un error del 1% (Hernández Sampieri, 2014, p 305).

Tabla 4. Interpretación del Coeficiente de Correlación de “Pearson”

Intervalos	Interpretación
-0.90	La correlación negativa es muy fuerte.
-0.72	La correlación negativa es considerable.
-0.50	La correlación negativa es media.
-0.25	La Correlación negativa es débil.
-0.10	La correlación negativa es muy débil.
0.00	No hay ninguna correlación de variables.
+0.10	La correlación positiva es muy débil.
+0.25	La correlación positiva es débil.
+0.50	La correlación positiva media.
+0.75	La correlación positiva es considerable.
+0.90	La correlación positiva es muy fuerte.
+1.00	La correlación positiva es perfecta

Fuente: Metodología de la investigación – Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio.

Tabla 5. *Correlación de Spearman de la evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y crédito, Cusco, 2021.*

Variables				<i>Evaluación crediticia (V1)</i>	<i>Calidad de cartera (V2)</i>
Rho de Spearman	Evaluación crediticia (V1)	Coeficiente de correlación		1,000	,562**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		30	30
	Calidad de cartera (V2)	Coeficiente de correlación		,562**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: IBM SPSS ESTADÍSTICAS 22

Interpretación: a través de la tabla 5, muestra la correlación de la evaluación crediticia con la calidad de cartera; mediante la prueba aplicada de Spearman, indicando que $\rho = 0.562$. Esto indica una correlación positiva media, con una significancia al 99.9% y con respecto al margen de error del 1% (bilateral). Cabe señalar que a medida que varía en forma positiva la evaluación crediticia; también variaría en el mismo sentido la calidad de cartera; y viceversa

V. DISCUSIÓN

5.1. Respecto al objetivo (a) Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito.

Es necesario realizar una revisión detallada de la evaluación de créditos por parte de los analistas y del comité de créditos. El monitoreo y control de los créditos facilita la comprensión de la cultura de pago del cliente, por otra parte, el investigador menciona que gran mayoría de los casos existe desconocimiento del plan de inversión y/o destino del crédito, esto debido a que el analista no se entrevista adecuadamente con el cliente o tiene poca comunicación (Laguna 2017).

En la entidad financiera se confirma esta tendencia de evaluación de créditos respecto a lo indicado por el anterior autor, en términos de la evaluación de los créditos el nivel promedio fue de 4.48, el nivel mínimo se sitúa en 4.30 y el máximo en 4.83. Esto sugiere una escala promedio "regular", así como un mínimo y un máximo también considerados "regulares".

En relación con la mediana, la mitad de los encuestados (50%) señala que el nivel fue ≤ 5.40 , mientras que la otra mitad (50%) menciona que el nivel es ≤ 3 .

A través de la moda, gran parte de los encuestados clasifican la evaluación crediticia en la categoría alta de la escala (5).

5.2. Respecto al objetivo (b) Identificar la calidad de cartera de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

La defectuosa evaluación de créditos por parte de los colaboradores impacta directamente en el índice de morosidad. Los analistas presentan una limitada capacidad para recopilar información en el lugar sobre los criterios cualitativos, a su vez cuantitativos de los clientes, lo que lleva al incumplimiento de las normas en la evaluación de los créditos necesarias para para la aprobación y otorgamiento, sin embargo, los analistas de ven obligados a cumplir sus metas mensuales porque son presionados por los jefes inmediatos sin medir las consecuencias (Estrada & Gutiérrez 2017).

Es decir que la evaluación crediticia impacta con un nivel moderado en la calidad de cartera, por lo tanto, podemos confirmar la teoría del autor antes mencionado, en términos del promedio del nivel de la cartera de créditos, se establece que es de 4.04, con un nivel mínimo de 3.93 y un máximo de 4.17. Esto sugiere una escala promedio "regular", así como un mínimo y un máximo también considerados "regulares".

A través de la mediana, la mitad de los encuestados (50%) señalan el nivel de cartera fue ≤ 4.00 , mientras que la otra mitad (50%) indica que el nivel es ≤ 4.00 .

En la moda, gran parte de los encuestados clasifican la evaluación crediticia en la categoría alta de la escala (5)

5.3. Respecto al objetivo (c) Elaborar una Propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

Se realizó la correlación de Spearman para llegar a lo siguiente:

En Tacna; el autor en su tesis titulada "Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018". Se llega a la conclusión: Menciona que el 95% representa el nivel de confianza de la investigación, indicando la presencia de una relación de 0.964 considerado muy fuerte en la morosidad. En el cálculo utilizado para la primera variable, se considera en la primera fila la morosidad (Copaja 2019).

Respecto al objetivo (c) se verifica la presencia de la relación entre las dos variables, lo que permite determinar que hay una correlación moderada de 0.562 entre ellas, lo cual a través de los datos obtenidos se confirma en los resultados. También se señala la existencia de otros factores externos que no son visibles durante la evaluación de créditos, como los tipos de cambio, políticas y causas naturales (plagas, virus, catástrofes, etc.) que impactan en la calidad de cartera.

5.4. Respecto a las limitaciones de la investigación.

Una de las restricciones fue la disponibilidad de los analistas de créditos durante el proceso de encuestas debido a que se tomó la encuesta en horario de trabajo y la mayoría no disponía de tiempo para brindar la requerida información.

VI. CONCLUSIONES

Primero: La evaluación crediticia en la entidad financiera en el 2021, es positiva. Presentado por una media en la evaluación crediticia de 4.48, lo que indica un nivel alto, sin embargo, se debe mejorar el tipo de garantía para los créditos, se debe realizar obligatorio para cada crédito la visita del domicilio, tener en cuenta los factores cualitativos y cuantitativos.

Segundo: En una entidad financiera en Cusco, 2021, se evidencia moderadamente satisfactoria la calidad de la cartera, esto gracias al tipo de evaluación, seguimiento y al cumplimiento de las normas que cumplen los analistas de créditos en dicha institución.

Tercero: El nivel de correlación de la evaluación crediticia y la calidad cartera es media y positiva, de acuerdo con la correlación de Spearman, se obtiene una rho de 0.562, con un nivel de confianza del 99.9% para validar esta afirmación; por ende, se llega a aceptar la hipótesis H1: “Si existe relación directa moderada entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal Cusco de Ahorro y Crédito en Cusco 2021”. Entonces podemos afirmar que existen otros factores que impactan en la calidad de cartera a parte de la evaluación crediticia.

Cuarto: Se elaboró una propuesta para mejorar la evaluación crediticia con el fin de influir positivamente en cuanto a la calidad de la cartera en una entidad financiera, 2021. Los encargados son los analistas, los administradores, el comité de créditos, los coordinadores, los gerentes regionales y el gerente de negocios. La ejecución se llevará a cabo durante los períodos 2021-2022, el presupuesto total es de s/. 6,800, el índice de la media actual es 4.186, y el índice de la media proyectado es 0.294.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones respecto al diseño de estudio

Para los futuros investigadores se les recomienda realizar estudios que estén relacionados a los aspectos experimentales o comparativos, con el objetivo de identificar otros elementos que estén vinculados en la evaluación crediticia y que estén influenciados en la calidad de la cartera y utilizar otras escalas de medición para medir los niveles de evaluación que puedan afectar en las carteras de créditos.

Recomendaciones respecto a la aplicación del estudio

La implementación de la presente investigación puede estar presente en la mayoría de entidades al rubro financiero, específicamente en gran parte de las cajas municipales, con el propósito de optimizar en la evaluación de los créditos aprobados y otorgados con el objetivo que la cartera tenga una calidad mejor.

Recomendaciones respecto a los ítems:

Tomar mayor énfasis en los ítems que están por debajo del promedio de la media para obtener resultados positivos.

1. Con respecto a la visita domiciliaria del cliente se debe realizar la verificación de forma obligatoria por el analista para cada crédito, se debe tener mayor cuidado cuando el cliente vive en casa familiar si es posible ingresar al cuarto donde vive.
2. Con respecto a los factores cualitativos del cliente se debe tomar en cuenta la seriedad y puntualidad del cliente, acumulación patrimonial, la estabilidad domiciliaria y laboral.
3. Con respecto a los factores cuantitativos se debe evidenciar con documentos originales que evidencien la posibilidad de pago de los usuarios a crédito, evitando la sobreestimación de los ingresos de ellos mismos.
4. Con respecto al análisis del entorno se debe validar de forma obligatoria los filtros del entorno familiar, validar la información mediante cruce de llamadas telefónicas a las referencias.

5. Con respecto a la garantía se debe tener mayor cuidado al otorgar créditos con garantía de certificados de posesión, es importante adjuntar la credencial vigente de las juntas directivas de las APV y la validación de todas las firmas del documento.

VIII. PROPUESTA

Propuesta de mejora de calidad de cartera en relación a la evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y crédito, Cusco, 2021.

El presente capítulo contiene: (a) Título de la propuesta, (b) Concepto del plan o propuesta, (c) objetivos, (d) El instrumento del análisis, (e) Estrategias, y (f) El plan de acción.

1. Título

“Propuesta de mejora de la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de ahorro y Crédito en Cusco, 2021”.

2. Concepto

En la propuesta de mejora del investigador, se utiliza los hallazgos encontrados por el investigador en los tres primeros objetivos específicos al haber definido como: (a) Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, (b) Identificar la calidad de cartera de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021, (c) Elaborar una Propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021

3. Objetivo general

Formular una Propuesta de mejora de la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en Cusco, 2021.

4. Objetivos específicos

- a) Elaborar una *“Propuesta de mejora de calidad de cartera en relación a la evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y crédito, Cusco, 2021”*.

- b) Plantear estrategias a fin de incrementar el nivel de la calidad de cartera.
- c) Determinar el plan de acción para cada una de las estrategias a fin de establecer las actividades, los responsables y los tiempos de ejecución.
- d) Determinar el presupuesto del plan.
- e) Validación del plan.

5. Instrumento de análisis.

5.1 Matriz de evaluación del objetivo específico 1. Se identificó que existen 5 ítems por debajo del nivel promedio obtenido. La acción de intervención consiste en establecer estrategias con un plan de acciones que permita igualar o superar el promedio del nivel de escala obtenido.

Tabla 6. ítem n° 3.

Nivel de la visita in situ del domicilio en el proceso de evaluación del crédito que impactaría en la calidad de cartera.	
Estrategia	Validar el domicilio de manera periódica
Plan de Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar su domicilio con recibo de físico emitido por la entidad correspondiente. 2. Verificación domiciliaria para cada crédito. 3. Pedir referencias de los vecinos del solicitante del crédito
Responsable	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.
Periodo	365 días.
Presupuesto	S/. 1500
Índice Proyectado	4.48

Tabla 7. Ítem n° 4.

Nivel del análisis de los factores cualitativos en el proceso de evaluación del crédito que impactaría en la calidad de cartera.	
Estrategia	Considerar aspectos cualitativos que determinan la voluntad de pago del cliente.
Plan de Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar en cuenta la puntualidad y seriedad del cliente durante el trámite del crédito. 2. Tomar en cuenta al momento de la verificación si el cliente es ordenado. 3. Tomar en cuenta si el cliente es responsable con los pagos de sus obligaciones (telefónicas, luz, agua). 4. Consignar la buena acumulación patrimonial del cliente.
Responsable	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.
Periodo	365 días.
Presupuesto	S/. 1000
Índice proyectado	4.48

Tabla 8. Ítem n° 5.

Nivel de análisis de los factores cuantitativos en el proceso de evaluación del crédito que impactaría en la calidad de cartera	
Estrategia	Evidenciar documentos para medir la capacidad de pago del cliente.
Plan de Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar los PDT del negocio. 2. Presentar los cuadernos de compras y ventas para medir la capacidad de pago. 3. Demostrar documentación de ingresos al momento de la verificación para realizar una evaluación verídica. 4. Referencias de entidades que adeuda para ver el historial de pagos del cliente.
Responsable	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.
Periodo	365 días.
Presupuesto	S/. 1800
Índice proyectado	4.48

Tabla 9. Ítem n°6

Nivel de análisis del entorno en el proceso de la evaluación del crédito que impactaría en la calidad de cartera.	
Estrategia	Validación de toda la información del negocio y la unidad familiar brindada por el cliente.
Plan de Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adjuntar el filtro de la unidad familiar en cada crédito. 2. Cruce de información mediante llamadas telefónicas. 3. Al otorgar un crédito debe ser de manera escalonada. 4. Demostrar antigüedad con documentos o referencias. 5. Demostrar estabilidad domiciliaria y laboral.
Responsable	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.
Periodo	365 días.
Presupuesto	S/. 1000
Índice proyectado	4.48

Tabla 10. Ítem n°

Nivel del análisis de la garantía en el proceso de evaluación del crédito que impactaría en la calidad de cartera.	
Estrategia	Validación 100% de los documentos presentados
Plan de Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de documentos mediante registros públicos. 2. Para los certificados de posesión adjuntar credencial vigente de la junta directiva. 3. Verificación del bien que entra en garantía. 4. Validación de las firmas de los certificados de posesión mediante la RENIEC.
Responsable	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.
Periodo	365 días.
Presupuesto	S/. 1500
Índice proyectado	4.48

Tabla 11. Consolidado de los 5 ítems.

ITEMS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PERIODO	PRESUPUESTO	INDICE ACTUAL	INDICE PROYECTADO
Visita del domicilio (ítem 3)	validar el domicilio de manera periódica	<ol style="list-style-type: none"> 1. actualizar su domicilio con recibo de físico emitido por la entidad correspondiente. 2. verificación domiciliaria para cada crédito. 3. pedir referencias de los vecinos del solicitante del crédito 	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.	365 días	S/. 1,500.00	3.37	4.48
factores cualitativos (ítem 4)	Considerar aspectos cualitativos que determinan la voluntad de pago del cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar en cuenta la puntualidad y seriedad del cliente durante el trámite del crédito. 2. Tomar en cuenta al momento de la verificación si el cliente es ordenado. 3. Tomar en cuenta si el cliente es responsable con los pagos de sus obligaciones (telefónicos, luz, agua). 4. Consignar la buena acumulación patrimonial del cliente. 	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.	365 días	S/. 1,000.00	4.43	4.48
factores cuantitativos (ítem 5)	Evidenciar documentos para medir la capacidad de pago del cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar los PDT del negocio. 2. Presentar los cuadernos de compras y ventas para medir la capacidad de pago. 3. Demostrar documentación de ingresos al momento de la verificación para realizar una evaluación verídica. 4. Referencias de entidades que adeuda para ver el historial de pagos del cliente. 	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.	365 días	S/. 1,800.00	4.43	4.48
Análisis del entorno (ítem 6)	Validación de toda la información del negocio y la unidad familiar brindada por el cliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adjuntar el filtro de la unidad familiar en cada crédito. 2. Cruce de información mediante llamadas telefónicas. 3. Al otorgar un crédito debe ser de manera escalonada. 4. Demostrar antigüedad con documentos o referencias. 5. Demostrar estabilidad domiciliaria y laboral. 	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.	365 días	S/. 1,000.00	4.4	4.48
análisis de la garantía (ítem 7)	Validación 100% de los documentos presentados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de documentos mediante registros públicos. 2. Para los certificados de posesión adjuntar credencial vigente de la junta directiva. 3. Verificación del bien que entra en garantía. 4. Validación de las firmas de los certificados de posesión mediante la RENIEC. 	Analista de créditos, comité de créditos, coordinadores, administradores, gerentes regionales, gerente de negocios.	365 días	S/. 1,500.00	4.3	4.48

Tabla 12. Resumen plan de acción calidad de cartera.

RESUMEN PLAN DE ACCION CALIDAD DE CARTERA							
	Objetivo	Responsable	Periodo	Presupuesto	Índice Actual	Incremento de Índice	Índice Proyectado
1	Visita del domicilio (ítem 3)	Analista de crédito	2021-2022	S/. 1,500.00	3.37	1.11	4.48
2	Factores cualitativos (ítem4)	Analista de crédito	2021-2022	S/. 1,000.00	4.43	0.05	4.48
3	Factores cuantitativos (ítem 5)	Analista de crédito	2021-2022	S/. 1,800.00	4.43	0.05	4.48
4	Análisis del entorno (ítem 6)	Analista de crédito	2021-2022	S/. 1,000.00	4.4	0.08	4.48
5	Análisis de la garantía (ítem 7)	Analista de crédito	2021-2022	S/. 1,500.00	4.3	0.18	4.48
		TOTAL		S/. 6,800.00	4.186	0.294	4.48

REFERENCIAS

- Aguilar, Giovanna; Camargo Cardenas, Gonzalo. (2003). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Financieras (IMF) en el Perú*. Lima: IEP - Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802040639/aguilard.pdf>
- Ahamed Lebbe, Abdul Rauf, Abdul Hameed Mulafara. (2016). Influence of Credit Risk Management on Loan Performance: Special Reference from Commercial Banks of Ampara District in Sri Lanka. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 30-35. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/83-247-1-PB.pdf>
- Alexi Ludovic Leal Fica, Marco Antonio Aránguiz Casanova & Juan Gallegos Mardones. (2017). Credit Risk Analysis, Proposed Credit Score Model. *Universidad Católica de la Santísima Concepción (Chile)*, 2-33. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>
- Aparicio, C. & Moreno, G. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). *SBS Documentos de Trabajo*, 8. Recuperado de: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf.
- Arias (2021). Diseño y Metodología de la Investigación. Arequipa-Perú, Enfoques Perú Consulting E.I.R.L. Recuperado de: file:///C:/Users/Nico/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-06417. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020.pdf>
- Bravo, B. B. (2018). *“la calidad de la cartera crediticia y su influencia en la situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. - año 2016”* (tesis de pregrado). Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11520/Bravo%20Armas%20Benek%20Bagne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chang, C. (2020). Fundamentos de la clasificación de riesgo Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. *Class & Asociados S.A.*, 1. Recuperado de: <http://www.classrating.com/informes/cusco1.pdf>

Chaplinska, A. (2012). Evaluation of the borrower's creditworthiness as an important condition for enhancing the effectiveness of lending operations. *SHS Web of Conferences 2* (págs. 1-7). Latvia: Daugavpils University. Recuperado de: https://docs.google.com/document/d/1mh8Fh6NcGdZmG0Tmzo-nHs3i5v_j5Wc5YcR-ZCGGm18/edit

Chipana, Y. (2018). "*Evaluación de la Gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016*". (tesis de pregrado). Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7275/Chipana_Huanca_Yeny_Elvina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Copaja, R. F. (2019). "*Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018*." (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1296/1/Copaja-Incacutipa-Shosin.pdf>

Conexiónesan. (13 de diciembre de 2016). El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. *Apuntes empresariales*, pág. 1. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/>

Estrada, S. & Gutiérrez, A. (2017). "*proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*" (tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pd f.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Díaz, Carlos Mario; Cárdenas Sánchez, Giovanni Alexander; Molina Rodríguez, Carlos Hernando. (2011). Análisis de la Intermediación Financiera en el Escenario de las Crisis de los Siglos XX y XXI. *Sophia*, 106-128. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4137/413740748010.pdf>

Gestión. (21 de mayo de 2016). Morosidad bancaria alcanzó su mayor nivel en diez

años. *Economía*, pág. 1. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-mayor-nivel-diez-anos-146130-noticia/>

Hao Thi Kim Do, Nguyet Thi Minh Nguyen y Trung Hai Le. (2017). Effects of the Credit Boom on the Strength of Vietnamese Commercial Ads Banks. *International Journal of Financial Research*, 57-53. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/11740-40410-1-SM.pdf>

Hernández, V., Galeana, E., & Valenzo, M. &. (2017). Evaluación de las 5 C"S de Crédito en Condiciones de Incertidumbre. *Estudios organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del siglo XXI*, 2438-2439,2442. Recuperado de:
https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%205%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf

Hernández, Fernández & Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores S.A. DE C.V. Recupero de:
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Izarra, M. (2016). en su tesis titulada “*Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica periodo 2014*” (tesis de pregrado). Recuperado de:
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laguna, E. (2017). “*La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera Crecer Prepyme S.A.C. Huánuco,2018*” (tesis de pregrado). Recuperado de: https://docplayer.es/110854072-Universidad-de-Huánuco-facultad-de-ciencias-de-empresariales.html#show_full_text

- Leal, A. L., Aránguiz, M. A. & Gallegos, J. (2016). *credit risk analysis, credit scoring model proposal*. (artículo de investigación) Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/909/90953767010/html/index.html>
- Marrero M., Daniel J. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y financierade las PYMES. *Actualidad Contable Faces*, 50. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25732868004.pdf>
- Morales, M. (2007). *“La administración del riesgo del crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria”*. (tesis de pre grado). Recuperado de: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf
- Muñoz, M. L. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, 173. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41305009.pdf>
- Pacheco, I. R. & Valencia, E. H. (2016). *“Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013”* (tesis de pregrado). Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Parales, C. (2013). *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas”* (tesis de maestría). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- 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*. (tesis de maestría). Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, N. P. & Pérez M. (2019). *“Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal cusco 2019”* (tesis de pre grado). Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3319/1/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf

Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera* (1° edición, Revisión editorial: Ma. Eugenia Buendía López, pág. 117-118) Estado de México: REDTercer Milenio S.C. Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Ríos, J. D., (2019). *“Propuesta de Mejora para el Proceso de Evaluación y Desembolso de Créditos Hipotecarios de una empresa del Sector Financiero”*(tesis de pregrado). Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625196/R%C3%ADos_VJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Roman Sanchis, J. (2016). La Revolución de las Finanzas Éticas y Solidarias. *Oikonomics*, 28. Recuperado de: https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/06/04_Oikonomics_6_Sanchis_es_2016.pdf

Sang-Bing Tsai^{1, 2,3,4,5*}, Guodong Li^{6*}, Chia-Huei Wu⁷, Yuxiang Zheng^{1,2*} and Jiangtao Wang³. (2016). An empirical research on evaluating banks' credit assessment of corporate customers. *SpringerPlus*,5-11. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/An_empirical_research_on_evaluating_banks_credit_%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/An_empirical_research_on_evaluating_banks_credit_%20(1).pdf)

Superintendencia de Banca, S. y. (2015). Glosario de términos e indicadores financieros. *SBS*, 2-4. Recuperado de: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Stauffenberg, D. v., Jansson, T., & Barluenga-Badiola, N. K.-C. (2013). *Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras. Guía Técnica*, 1-2,7-15. Recuperado de. <http://www.microrate.com/media/docs/research/technical-guide-3rd-edition-spanish.pdf>

Steven Jorge Pedrosa (12 de enero, 2016). *Morosidad*. Economipedia.com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Sweis, K. M. (2017). The Effect of Palestinian Banking Credit Facilities on the. *International Journal of Economics and Financial*, 677-684. Recuperado de: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/364657>

Tierra, J. (2015). “El riesgo de credito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. Ltda. Del Cantón Ambato” (tesis de pre grado). Recuperado

de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Vargas A., Mostajo S. (2014). Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas. *Scielo Recuperado de:* http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002

Vásquez, C. E. (2020). “Análisis del nivel de la morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan” (tesis de pre grado). Recuperado

de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Vela & Caro (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*. (1° ed.). Lima-Perú: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de La Vega. Recuperado

de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wells F. (2021). Know what lenders look for. *Wells Fargo*, 1. Recuperado de:

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TABLA 13. *Matriz de consistencia: “Evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021”.*

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
<p>¿Cuál es la relación entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.</p>	<p>existe relación directa moderada entre evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021? 2. ¿Las carteras de crédito son de calidad en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021? 3. ¿Qué propuesta de evaluación crediticia será la adecuada para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el nivel de evaluación crediticia de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. 2. Identificar la calidad de cartera de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021. 3. Elaborar una Propuesta de mejora en la evaluación crediticia para impactar en la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El promedio de la evaluación crediticia en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 supera el 80% $H_0: x > 80$ 2. El promedio de la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021 supera el 80% $H_1: x > 80$ 3. Si elaboramos y ejecutamos una propuesta de mejora en la evaluación crediticia; entonces mejorará la calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 14. Matriz de operacionalización variable Evaluación Crediticia y Calidad de Cartera.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Evaluación crediticia (EC)	Existen dos aspectos muy importantes para realizar una buena evaluación de créditos, los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del cliente, estos dos criterios bien aplicados nos permiten realizar una evaluación eficaz. (Vela & Caro, 2015, p 43).	Se elaboro cuestionarios con diferentes preguntas con relación a la evaluación de créditos que realizan los analistas antes de su otorgamiento, luego se dio inicio a encuestar a todos los que conforman la muestra, también se procede a interpretar los cuadros estadísticos con respecto a la segunda variable.	Procesos de evaluación	Historial crediticio	Cree usted que es importante revisar el historial crediticio del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos	Ordinal: modelo Likert. (1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.
				Visita in situ del negocio	Cree usted que es fundamental considerar la visita in situ del negocio del cliente y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos	
				Visita in situ del domicilio	Cree usted que es importante la visita del domicilio y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos	
				Análisis de los factores cualitativos	Cree usted que es importante analizar los factores cualitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos	
				Análisis de los factores cuantitativos	Cree usted que es importante analizar los factores cuantitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos	
				Análisis del entorno	Cree usted que el buen análisis del entorno del cliente impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos	
				Análisis de la garantía	Cree usted que es importante considerar el análisis de la garantía en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de cartera (CC)	<p>Mide una fracción de la cartera de créditos infectados por deudas atrasadas como porcentaje de la cartera total, todo crédito otorgado se a persona natural o jurídica tiene un riesgo si el crédito entra en mora mayor a 30 días.</p> <p>La calidad de cartera es muy importante para las instituciones microfinancieras por lo que actualmente la mayoría de las empresas tienen como objetivo mantener sus carteras de calidad (Stauffenberg, Jansson, & Barluenga-Badiola, 2013, p. 1-2).</p>	<p>Se elaboro cuestionarios con diferentes preguntas con relación a la evaluación de créditos que realizan los analistas antes de su otorgamiento, luego se dio inicio a encuestar a todos los que conforman la muestra, también se procede a interpretar los cuadros estadísticos con respecto a la segunda variable.</p>	<p>Cartera atrasada</p>	<p>Atraso de pago hasta 8 días</p> <p>Atraso de pago hasta 30 días</p>	<p>Cree usted que el comportamiento en los atrasos de pagos a 8 días impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia</p> <p>Cree usted que el comportamiento de los atrasos de pagos a 30 días impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia</p>	<p>Ordinal: modelo Likert.</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo.</p> <p>(2) En desacuerdo.</p> <p>(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.</p> <p>(4) De acuerdo.</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo.</p>
			<p>Cartera de alto riesgo</p>	<p>Créditos refinancias</p> <p>Créditos con cobranza judicial.</p>	<p>Cree usted que los créditos refinanciados impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia</p> <p>Cree usted que los créditos en cobranza judicial impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia</p>	
			<p>Cartera pesada</p>	<p>Créditos con calificación deficiente.</p> <p>Créditos con calificación dudoso.</p> <p>Créditos con calificación perdida</p>	<p>Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación deficiente impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia</p> <p>Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación dudoso impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia</p> <p>Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación perdida impacta negativamente en la calidad de cartera y se relaciona directamente con la evaluación crediticia</p>	

ANEXO 3: ENCUESTA

Encuesta dirigida a los analistas de créditos. Objetivo: El objetivo de la encuesta es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación “Evaluación crediticia y calidad de cartera en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, 2021”

Instrucciones: Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente.

ENCUESTA						
SEXO: M () F ()			EDAD:			
CARRERA PROFESIONAL:						
PREGUNTAS		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTO DE ACUERDO
1	Cree usted que es importante revisar el historial crediticio del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos					
2	Cree usted que es fundamental considerar la visita in situ del negocio del cliente y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos					
3	Cree usted que es importante la visita del domicilio y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos					
4	Cree usted que es importante analizar los factores cualitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos					
5	Cree usted que es importante analizar los factores cuantitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos					
6	Cree usted que el buen análisis del entorno del cliente impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos					
7	Cree usted que es importante considerar el análisis de la garantía en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos					

8	Cree usted que el comportamiento en los atrasos de pagosa 8 días impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia					
9	Cree usted que el comportamiento de los atrasos de pagosa 30 días impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia					
10	Cree usted que los créditos refinanciados impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia					
11	Cree usted que los créditos en cobranza judicial impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia					
12	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación deficiente impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia					
13	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación dudoso impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia					
14	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación perdida impacta negativamente en la calidad de cartera y se relaciona directamente con la evaluación crediticia					

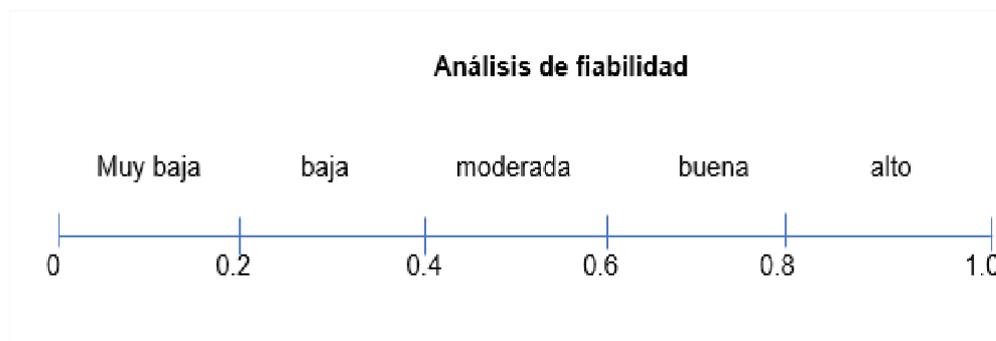
ANEXO 4: BASE DE DATOS

MEDIDA DE CONFIABILIDAD DE LS INSTRUMENTOS

VALORACION: 1: TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2: EN DESACUERDO, 3: NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO, 4: DE ACUERDO, 5: TOTALMENTE DE ACUERDO.

N°	EVALUACION CREDITICIA							CALIDAD DE CARTERA							TOTAL V1	TOTAL V2
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEMS 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14		
E1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	35	19
E2	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	33	24
E3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	35	28
E4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	34	29
E5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	34	30
E6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	35	31
E7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	34	33
E8	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	34	34
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	35
E13	5	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	29	20
E14	5	5	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	27	22
E15	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	28	28
E16	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	31	26
E17	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	31	28
E18	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	31	30
E19	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	32	29
E20	5	5	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	29	32
E21	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	32	31
E22	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2	29	19
E23	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	28	22
E24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	29	28
E25	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	5	29	30
E26	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	30	29
E27	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	31	31
E28	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	30	34
E29	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	25	20
E30	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	27	23
VAR.P	0.14	0.37	0.37	0.38	0.31	0.51	0.54	0.86	0.81	0.73	1.03	0.77	0.73	0.74	8.57	25.16

ANEXO 5: CONFIABILIDAD “METODO ALFA DE CRONBACH”



a) Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

a = Alfa de

CronbachK =

Numero de ítems

Vi = Varianza de cada

ítemVt = Varianza del

total

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido	0	,0
Total	30	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Confiabilidad del instrumento: De las dos variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	14

Confiabilidad del instrumento: Evaluación crediticia

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	7

Confiabilidad del instrumento: Calidad de cartera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	7

El Alfa de Cronbach es de 0.811 para evaluación del riesgo crediticio y 0.904 calidad de cartera demostrando la confiabilidad del instrumento para ambas variables.

ANEXO 6: CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Rho de Spearman



			ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14
Rho de Spearman	ITEM 1	Coeficiente de correlación	1,000	,489**	,417*	,301	,476**	-,253	,062	-,093	,250	,016	,109	,038	,181	,127
		Sig. (bilateral)	.	,006	,022	,105	,008	,178	,746	,624	,183	,932	,568	,841	,339	,503
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 2	Coeficiente de correlación	,489**	1,000	,535**	,388*	,495**	,094	,240	,031	,265	,151	,274	,286	,405*	,386*
		Sig. (bilateral)	,006	.	,002	,034	,005	,620	,201	,872	,157	,426	,143	,125	,026	,035
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 3	Coeficiente de correlación	,417*	,535**	1,000	,533**	,774**	,432*	,465**	,257	,313	,444*	,425*	,160	,291	,145
		Sig. (bilateral)	,022	,002	.	,002	,000	,017	,010	,171	,092	,014	,019	,399	,119	,446
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 4	Coeficiente de correlación	,301	,388*	,533**	1,000	,548**	,437*	,360	,490**	,538**	,248	,508**	,312	,435*	,374*
		Sig. (bilateral)	,105	,034	,002	.	,002	,016	,050	,006	,002	,186	,004	,093	,016	,042
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 5	Coeficiente de correlación	,476**	,495**	,774**	,548**	1,000	,343	,459*	,243	,518**	,333	,506**	,293	,473**	,257
		Sig. (bilateral)	,008	,005	,000	,002	.	,063	,011	,196	,003	,072	,004	,117	,008	,170
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 6	Coeficiente de correlación	-,253	,094	,432*	,437*	,343	1,000	,499**	,565**	,308	,306	,326	,150	,183	,169
		Sig. (bilateral)	,178	,620	,017	,016	,063	.	,005	,001	,098	,100	,078	,430	,333	,372
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 7	Coeficiente de correlación	,062	,240	,465**	,360	,459*	,499**	1,000	,318	,234	,331	,412*	,394*	,439*	,344
		Sig. (bilateral)	,746	,201	,010	,050	,011	,005	.	,087	,214	,074	,024	,031	,015	,063
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	ITEM 8	Coeficiente de correlación	-,093	,031	,257	,490**	,243	,565**	,318	1,000	,566**	,342	,371*	,462*	,317	,330
		Sig. (bilateral)	,624	,872	,171	,006	,196	,001	,087	.	,001	,064	,043	,010	,088	,075

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 9	Coeficiente de correlación	,250	,265	,313	,538**	,518**	,308	,234	,566**	1,000	,537**	,772**	,545**	,699**	,636**
	Sig. (bilateral)	,183	,157	,092	,002	,003	,098	,214	,001	.	,002	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 10	Coeficiente de correlación	,016	,151	,444*	,248	,333	,306	,331	,342	,537**	1,000	,766**	,470**	,531**	,508**
	Sig. (bilateral)	,932	,426	,014	,186	,072	,100	,074	,064	,002	.	,000	,009	,003	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 11	Coeficiente de correlación	,109	,274	,425*	,508**	,506**	,326	,412*	,371*	,772**	,766**	1,000	,590**	,740**	,580**
	Sig. (bilateral)	,568	,143	,019	,004	,004	,078	,024	,043	,000	,000	.	,001	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 12	Coeficiente de correlación	,038	,286	,160	,312	,293	,150	,394*	,462*	,545**	,470**	,590**	1,000	,874**	,830**
	Sig. (bilateral)	,841	,125	,399	,093	,117	,430	,031	,010	,002	,009	,001	.	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 13	Coeficiente de correlación	,181	,405*	,291	,435*	,473**	,183	,439*	,317	,699**	,531**	,740**	,874**	1,000	,891**
	Sig. (bilateral)	,339	,026	,119	,016	,008	,333	,015	,088	,000	,003	,000	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ITEM 14	Coeficiente de correlación	,127	,386*	,145	,374*	,257	,169	,344	,330	,636**	,508**	,580**	,830**	,891**	1,000
	Sig. (bilateral)	,503	,035	,446	,042	,170	,372	,063	,075	,000	,004	,001	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ANEXO 7: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE CARTERA.

TEMA: “EVALUACIÓN CREDITICIA Y CALIDAD DE CARTERA EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CUSCO, 2021”

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos de evaluación							
1	Cree usted que es importante revisar el historial crediticio del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
2	Cree usted que es fundamental considerar la visita in situ del negocio del cliente y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
3	Cree usted que es importante la visita del domicilio y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
4	Cree usted que es importante analizar los factores cualitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
5	Cree usted que es importante analizar los factores cuantitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
6	Cree usted que el buen análisis del entorno del cliente impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
7	Cree usted que es importante considerar el análisis de la garantía en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
	DIMENSION 2: Cartera atrasada							
8	Cree usted que el comportamiento en los atrasos de pagos a 8 días impacta en la calidad de la cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
9	Cree usted que el comportamiento de los atrasos de pagos a 30 días impacta en la calidad de la cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

	DIMENSION 3: Cartera de alto riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que los créditos refinanciados impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.							
11	Cree usted que los créditos en cobranza judicial impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
	DIMENSION 4: Cartera pesada	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación deficiente impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
13	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación dudoso impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
14	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación perdida impacta negativamente en la calidad de cartera y se relaciona directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

10 de julio del 2021

Opinión de la aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Mg. Díaz Torres William Ricardo.

Especialidad del evaluador: _____



Firma

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE CARTERA.

TEMA: “EVALUACIÓN CREDITICIA Y CALIDAD DE CARTERA EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CUSCO, 2021”

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree usted que es importante revisar el historial crediticio del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
2	Cree usted que es fundamental considerar la visita in situ del negocio del cliente y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
3	Cree usted que es importante la visita del domicilio y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
4	Cree usted que es importante analizar los factores cualitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
5	Cree usted que es importante analizar los factores cuantitativos del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
6	Cree usted que el buen análisis del entorno del cliente impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
7	Cree usted que es importante considerar el análisis de la garantía en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
	DIMENSION 2: Cartera atrasada	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que el comportamiento en los atrasos de pagos a 8 días impacta en la calidad de la cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
9	Cree usted que el comportamiento de los atrasos de pagos a 30 días impacta en la calidad de la cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

DIMENSION 3: Cartera de alto riesgo		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que los créditos refinanciados impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.							
11	Cree usted que los créditos en cobranza judicial impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
DIMENSION 4: Cartera pesada		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación deficiente impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
13	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación dudoso impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
14	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación perdida impacta negativamente en la calidad de cartera y se relaciona directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

10 de julio del 2021

Opinión de la aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Eco. Leisly Jauregui Cespedes

Especialidad del evaluador: _____



Firma

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE CARTERA.

TEMA: “EVALUACIÓN CREDITICIA Y CALIDAD DE CARTERA EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CUSCO, 2021”

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Procesos de evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree usted que es importante revisar el historial crediticio del cliente en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
2	Cree usted que es fundamental considerar la visita in situ del negocio del cliente y si impactaría favorablemente en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
3	Cree usted que es importante la visita del domicilio y si impactaría favorablemente en lalidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
4	Cree usted que es importante analizar los factores cualitativos del cliente en el procesode evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
5	Cree usted que es importante analizar los factores cuantitativos del cliente en el procesode evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
6	Cree usted que el buen análisis del entorno del cliente impactaría favorablemente en lalidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
7	Cree usted que es importante considerar el análisis de la garantía en el proceso de evaluación y si impactaría en la calidad de la cartera de créditos.	X		X		X		Ninguna
	DIMENSION 2: Cartera atrasada	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Cree usted que el comportamiento en los atrasos de pagos a 8 días impacta en lalidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
9	Cree usted que el comportamiento de los atrasos de pagos a 30 días impacta en lalidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

	DIMENSION 3: Cartera de alto riesgo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que los créditos refinanciados impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.							
11	Cree usted que los créditos en cobranza judicial impactan en la calidad de cartera y está relacionado directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
	DIMENSION 4: Cartera pesada	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación deficiente impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
13	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación dudoso impacta en la calidad de cartera y se relacionaría con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna
14	Cree usted que el comportamiento de los créditos con calificación perdida impacta negativamente en la calidad de cartera y se relaciona directamente con la evaluación crediticia.	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

10 de julio del 2021

Opinión de la aplicabilidad: aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombre del juez evaluador: Mg. Juan José Portilla Ibarra.

Especialidad del evaluador: _____



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.