

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la
CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Gutierrez Galvez, Rony

Asesor : Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y
Culminación : 10.05.2021 – 30.12.2021

Huancayo – Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS
CLIENTES DE LA CRAC RAÍZ S.A.A, AGENCIA PICHANAKI –

2021

PRESENTADA POR:

Bach. Gutiérrez Gálvez, Rony

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : _____
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO.VARGAS ARISTE YULIANA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. MAITA FRANCO ABDON CASIANO

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

Huancayo, 14 De Julio del 2023

**EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN
LOS CLIENTES DE LA CRAC RAÍZ S.A.A, AGENCIA
PICHANAKI – 2021**

ASESOR:

DR. AGÜEDO ALBINO BEJAR MORMONTOY

DEDICATORIA

A mis queridos padres Marcial y Teodora, con insondable cariño y agradecimiento, porque me regalaron su soporte incondicional; para ellos mi afecto, respeto y admiración.

Rony

AGRADECIMIENTO

Especialmente a mi casa de estudios, la Universidad Peruana Los Andes, a la gran plana de docentes del Taller de Tesis, quienes a través de sus instrucciones y sus experiencias engrandecieron mi interés por la investigación.

El autor

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS CLIENTES DE LA CRAC RAÍZ S.A.A, AGENCIA PICHANAKI – 2021

Cuyo autor(es) : GUTIERREZ GALVEZ RONY
 Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
 Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS
 Asesor(a) : DR. AGUEDO ALBINO BEJAR MORMONTOY

Que fue presentado con fecha 01.06.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08.06.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
 Excluye citas.
 Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
 Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **24%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 08 de junio del 2023.



Dr. Armando Juan Aduato Ávila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

INTRODUCCIÓN

El problema general planteando para la presente investigación fue: ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki - 2021?, por tanto, el objetivo fue establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021, la investigación se realizó con la finalidad de que los créditos concedidos sean recuperados oportunamente, y sin ninguna adversidad en los plazos pactados, de este modo, disminuirémos el ratio de morosidad y por ende, aumentaremos la rentabilidad de la entidad financiera, y con ello permitiremos también que la entidad financiera siga desarrollándose de acuerdo a sus objetivos. Para ello se utilizó el método científico como método general; y el método deductivo como método específico. Además; se contó con una muestra de 260 expedientes crediticios; recopilando su información utilizando una lista de cotejo como instrumento de investigación.

El presente proyecto de investigación se ha estructurado en 5 capítulos, seguidos del análisis y discusión de resultados, las conclusiones, las recomendaciones y los anexos

En el capítulo I, se recoge la información relacionada al planteamiento del problema, en ella se describen la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, la justificación y los objetivos de estudio; en el capítulo II, se detalla el marco teórico del tema a investigar, consignando los antecedentes bibliográficos a nivel nacional e internacional. También se consideran las bases teóricas y el marco conceptual referido al proyecto de investigación; en el capítulo III, se formulan la hipótesis general y específicas del proyecto de investigación, y también se realiza la definición conceptual y la operacionalización de las variables; en el capítulo IV, se describe la metodología empleada para desarrollar el

proyecto de investigación. Se define el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, la población y la muestra. Se incluye también dentro del capítulo el análisis de fiabilidad y validez de contenido del instrumento de medición, así como también el procedimiento para la obtención del tamaño de la muestra, y finalmente tratamos los resultados de la investigación; en el capítulo V; en el cual se detallan los resultados descriptivos de la investigación, así como las pruebas de hipótesis, acompañados de su análisis estadístico. Luego, sigue la discusión de resultados, donde se comparó los resultados obtenidos con los resultados y conclusiones de otros autores, que llevaron a cabo investigaciones similares. Así mismo, se formulan las conclusiones y recomendaciones. Una vez terminado ello, siguen las referencias bibliográficas de las fuentes utilizadas, y los anexos.

El autor.

RESUMEN

El problema general de esta investigación fue responder a la interrogante ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021? Tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki – 2021. Como objetivos específicos, buscó establecer la relación existente entre la evaluación crediticia con la morosidad y provisiones; así como establecer la relación entre la situación económica del negocio, la voluntad de pago, y la capacidad de pago; con el riesgo crediticio. Se utilizó el método científico; y como método específico se utilizó el método inductivo. El tipo de investigación fue básica, de un nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra fueron 260 expedientes crediticios; y como instrumento de recolección de datos, se utilizaron listas de cotejo. Como resultado se encontró que el nivel de evaluación crediticia en la CRAC Raíz es alta; y el riesgo crediticio es bajo. Se concluye que existe relación significativa negativa alta (Tau-b de Kendall = -0.952, p valor < 0.05) entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio. Además, se encontró una relación significativa negativa alta entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad y las provisiones.

Palabras clave: Evaluación Crediticia, Riesgo Crediticio, Morosidad, Provisión

ABSTRACT

The general problem of this investigation was to answer the question: What is the relationship between credit evaluation and credit risk in clients of CRAC Raíz S.A.A., Pichanaki Agency - 2021? Its general objective was to establish the relationship between credit evaluation and credit risk in the clients of CRAC Raíz S.A.A., Pichanaki Agency - 2021. As specific objectives, it sought to establish the relationship between credit evaluation with delinquency and provisions; as well as establish the relationship between the economic situation of the business, the willingness to pay, and the ability to pay; with credit risk. The scientific method was used; and as a specific method the inductive method was used. The type of research was basic, at a correlational level, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The sample was 260 credit files; and as a data collection instrument, checklists were used. As a result, it was found that the level of credit evaluation in the CRAC Raíz is high; and the credit risk is low. It is concluded that there is a high negative significant relationship (Kendall's Tau- $b = -0.952$, $p \text{ value} < 0.05$) between credit evaluation and credit risk. In addition, a high negative significant relationship was found between the credit evaluation and the delinquency ratio and provisions.

Keywords: Credit Evaluation, Credit Risk, Delinquency, Provision

CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INTRODUCCIÓN	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
CONTENIDO	xi
INDICE DE TABLAS	xvi
INDICE DE FIGURAS.....	xvii
CAPITULO I	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1. Descripción de la realidad problemática	19
1.2. Delimitación del problema.....	25
1.2.1. Delimitación espacial.....	25
1.2.2. Delimitación temporal	25
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	25
1.3. Formulación del problema	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos	26
1.4. Justificación de la investigación.....	26
1.4.1. Justificación social	26

1.4.2. Justificación teórica	26
1.4.3. Justificación metodológica.....	27
1.5. Objetivos	27
1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivos Específicos.....	27
CAPITULO II.....	29
MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Antecedentes del estudio.....	29
2.1.1. Antecedentes Nacionales	29
2.1.2. Antecedentes Internacionales	32
2.2. Bases teóricas o científicas.....	35
2.2.1. Evaluación Crediticia	35
2.2.2. Riesgo crediticio	41
2.3. Marco conceptual	44
CAPITULO III.....	46
HIPÓTESIS.....	46
3.1. Hipótesis general	46
3.2. Hipótesis específicas	46
3.3. Variables de la investigación.....	46
CAPITULO IV.....	49
METODOLOGÍA.....	49

4.1. Método de investigación	49
4.2. Tipo de investigación	49
4.3. Nivel de investigación.....	50
4.4. Diseño de la investigación	50
4.5. Población y muestra	51
4.5.1. Población	51
4.5.2. Muestra	51
4.5.3. Técnica de muestreo	52
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	52
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	54
CAPÍTULO V	55
RESULTADOS.....	55
5.1. Descripción de los resultados.....	55
5.1.1. Descripción de la variable Evaluación Crediticia.....	55
5.1.2. Descripción de la variable Riesgo Crediticio	59
5.2. Contratación de hipótesis.....	62
5.2.1. Contratación de Hipótesis General	62
5.2.2. Contratación de Hipótesis Específicas	63

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	72
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	80
ANEXOS	83
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	85
ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	86
ANEXO 4: INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	88
ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS	90
ANEXO 6: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	101
ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO	111
ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	48
Tabla 2 Evaluación Crediticia en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021	55
Tabla 3 Situación Económica del Negocio	56
Tabla 4 Voluntad de Pago	57
Tabla 5 Capacidad de Pago	58
Tabla 6 Riesgo Crediticio de los clientes en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.....	59
Tabla 7 Ratio de Morosidad	60
Tabla 8 Provisiones	61
Tabla 9 Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio.....	62
Tabla 10 Prueba de Hipótesis General	63
Tabla 11 Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Ratio de Morosidad	64
Tabla 12 Prueba de Hipótesis Específica 1	64
Tabla 13 Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Provisiones	65
Tabla 14 Prueba de Hipótesis Específica 2	66
Tabla 15 Tabla Cruzada de Situación Económica del Negocio y Riesgo Crediticio	67
Tabla 16 Prueba de Hipótesis Específica 3	68
Tabla 17 Tabla Cruzada de Voluntad de Pago y Riesgo Crediticio.....	69
Tabla 18 Prueba de Hipótesis Específica 4	69
Tabla 19 Tabla Cruzada de Capacidad de Pago y Riesgo Crediticio.....	70
Tabla 20 Prueba de Hipótesis Específica 5	71

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Condiciones financieras globales	20
Figura 2 Inflación en Brasil, México, Argentina 2016 - 2021	20
Figura 3 Inflación esperada 5 años en los Estados Unidos.	21
Figura 4 PBI del Perú y actividad económica en América Latina.	22
Figura 5 Saldo de colocaciones de CRAC Raíz SAA.....	23
Figura 6 Evolución del índice de morosidad de CRAC Raíz SAA.....	23
Figura 7 Diseño de Investigación.....	50
Figura 8 Tamaño de muestra.....	51
Figura 9 Escala de interpretación de la confiabilidad	53
Figura 10 Evaluación Crediticia en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.....	55
Figura 11 Situación Económica del Negocio.....	56
Figura 12 Voluntad de Pago.....	57
Figura 13 Capacidad de Pago.....	58
Figura 14 Riesgo Crediticio de los clientes en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021	59
Figura 15 Ratio de Morosidad.....	60
Figura 16 Provisiones.....	61
Figura 17 Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio	62
Figura 18 Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio	64
Figura 19 Evaluación Crediticia y Provisiones.....	66
Figura 20 Situación Económica del Negocio y Riesgo Crediticio.....	67

Figura 21 Voluntad de Pago y Riesgo Crediticio.....69

Figura 22 Capacidad de Pago y Riesgo Crediticio.....71

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

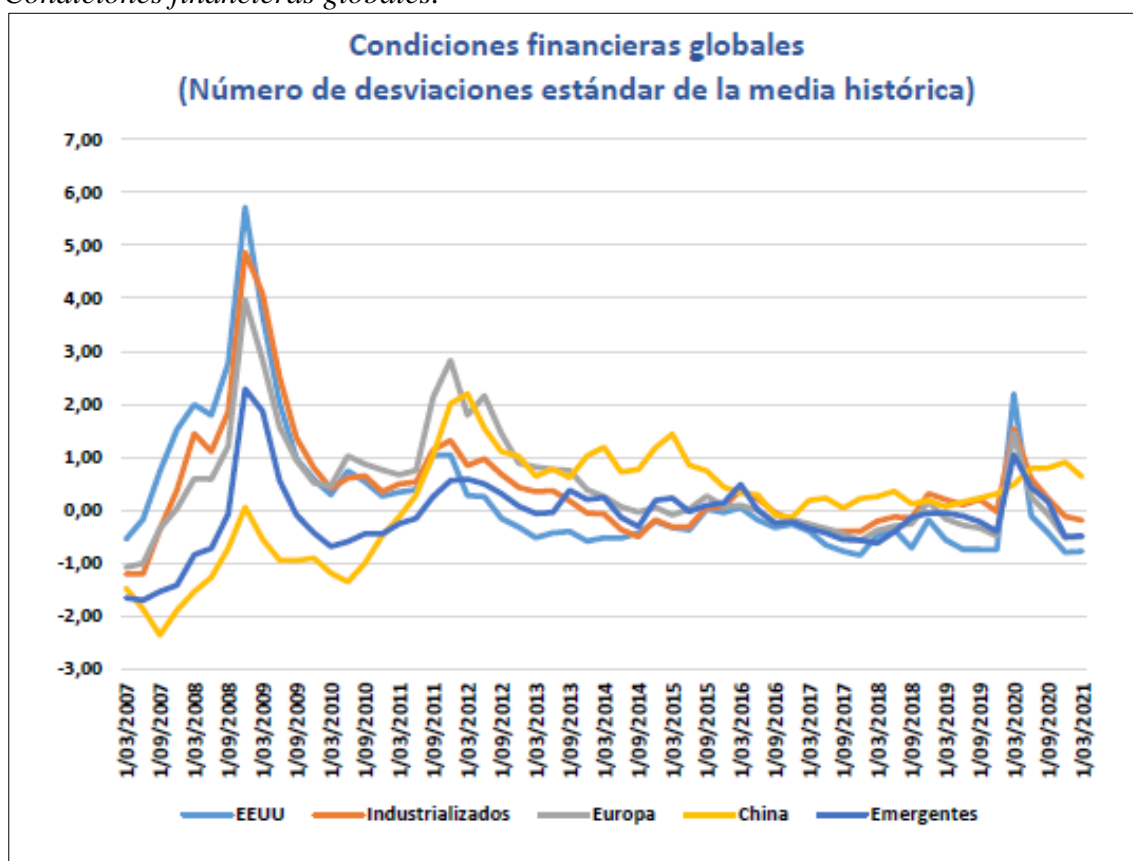
1.1. Descripción de la realidad problemática

En el mundo se está escribiendo un nuevo capítulo para los mercados financieros, y la preocupación real no solo es la crisis sanitaria, sino es el comportamiento de la inflación durante los siguientes meses. La inflación traerá consigo distorsiones en el sistema económico, que con llevarán a la pérdida del poder adquisitivo, perjuicio para los acreedores ya que la unidad monetaria perderá su valor. En el caso del sistema financiero, ello tendría una implicancia directa en su rentabilidad, dado que las tasas están pactadas por un plazo determinado, y no se pueden incrementar, por ende, las entidades financieras que tengan crédito pactados a largos plazo se verán afectados en su rentabilidad cuando la moneda local pierda su valor. Por otra parte, el consumidor al perder capacidad adquisitiva, perderá también capacidad de endeudamiento, y existe mayor riesgo de incumplimiento de pagos.

El Banco Mundial en su informe Global Economic Prospects de junio 2020, menciona que “los ingresos per cápita en la gran mayoría de las economías de mercados emergentes y en desarrollo (EMDE) se espera que se reduzcan este año, volcando a muchos millones de personas a la pobreza.”, con lo cual se prevé una gran recesión a nivel mundial, teniendo consecuencias como el desempleo, la disminución de la inversión, el descenso de los ingresos, y muchos factores adversos para la economía.

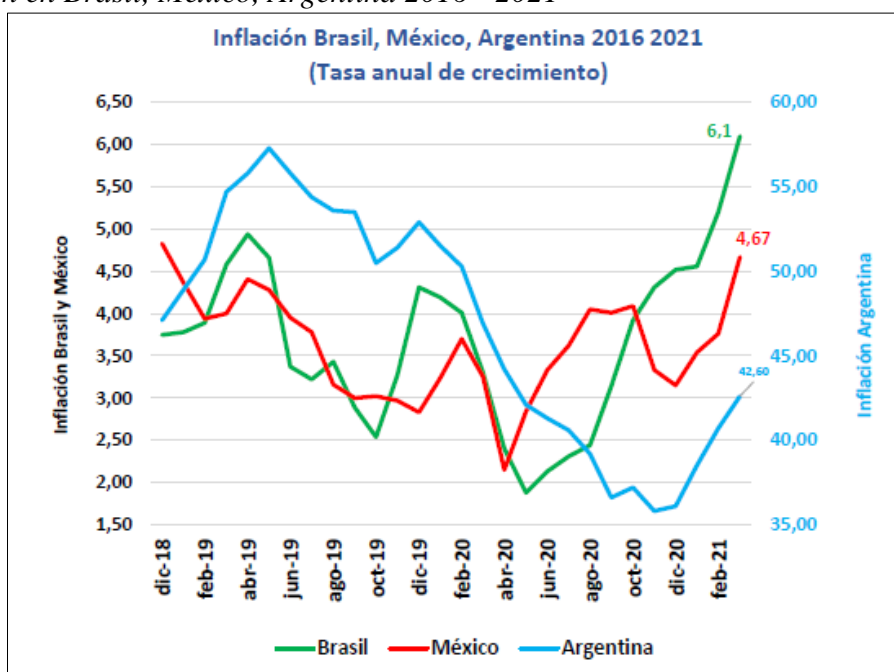
La FELABAN, institución que agrupa al sistema bancario de Latinoamérica, señala que en los últimos meses la demanda de créditos en general se ha visto reducida, por tanto, la oferta de crédito se ha vuelto más sensible a los análisis de riesgos crediticios. Por otra parte, señala que las provisiones de cartera vienen incrementándose, esto se refleja en los índices de morosidad del sistema financiero de Latinoamérica.

Figura 1
Condiciones financieras globales.

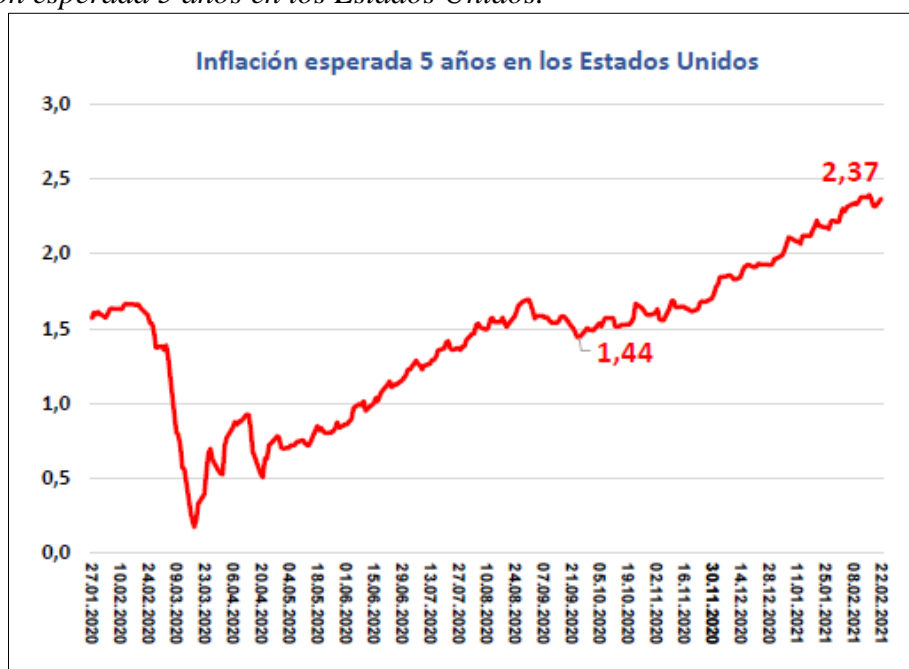


Nota: Fuente: Fondo Monetario Internacional.

Figura 2
Inflación en Brasil, México, Argentina 2016 - 2021



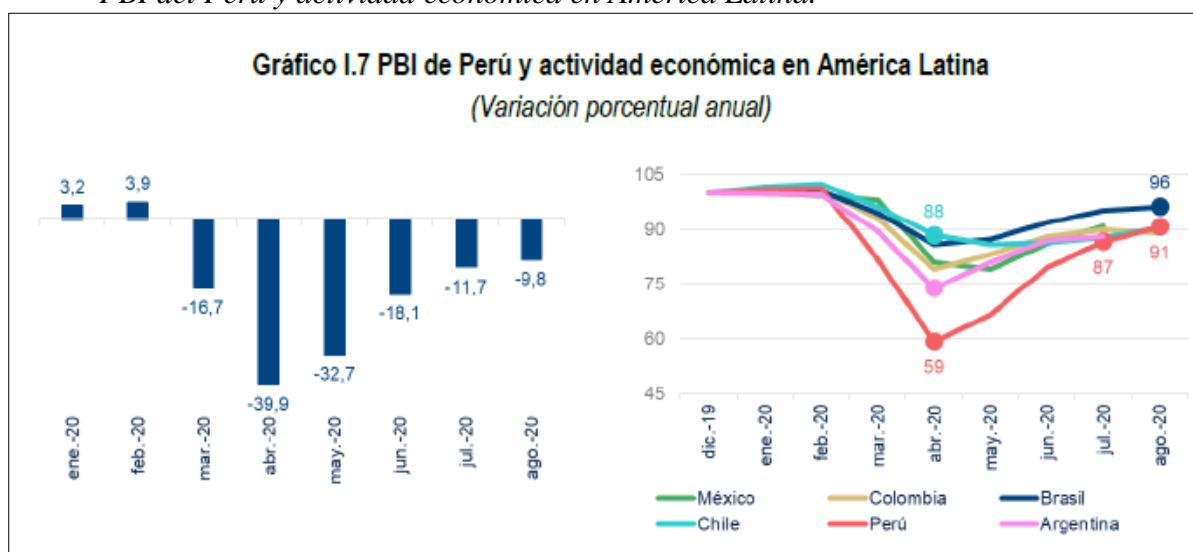
Nota: Fuente: Bancos Centrales.

Figura 3*Inflación esperada 5 años en los Estados Unidos.*

Nota: Fuente: Banco de la Reserva Federal de Cleveland

La Cámara de Comercio de Lima, en su informe económico del 18 de enero del 2021, señala que “son los créditos de consumo los que pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre”, lo cual es una cifra alarmante para el sistema financiero. También señala que la morosidad más alta se concentra en los créditos revolventes, es decir, en las tarjetas de crédito, donde se ha incrementado desde el 4.60% hasta un 9.83%. Por tanto, el riesgo crediticio se ha incrementado en estos últimos meses.

El Informe de Estabilidad Financiera 2020 II, publicado en diciembre 2020, por la Superintendencia de Banca y Seguros, menciona que la “economía peruana se contraería 12.7% en 2020, según cifras oficiales. Esta caída sin precedentes exhibiría los efectos de haber “apagado” temporalmente la economía para poder sobrellevar la crisis sanitaria que enfrentamos, y que ha impactado en los ingresos de los hogares y empresas.” Por ende, el año 2021 será un año de recuperación y de crecimiento económico, donde la SBS también proyecta que el Perú crecerá en un 11.0%.

Figura 4*PBI del Perú y actividad económica en América Latina.*

Nota: Fuentes: COES

En el Perú el ente regulador de toda institución financiera es la Superintendencia de Banca y Seguros, la misma que agrupa a Bancos, Financieras, Caja Municipales de Ahorro y Crédito, y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.

Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito representan uno de los modelos más inclusivo del sistema financiero, debido a la gran participación en el mercado, actualmente existen 7 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el territorio peruano, con un saldo de colocación de 2,112,306,000.00 soles, de cuyo saldo de colocación, la CRAC Raíz SAA tiene una participación del 44.92%, y respecto al saldo de captaciones las CRAC's a nivel global tienen un saldo de 1,623,658,000.00 soles, siendo la CRAC Raíz uno de los más importantes captadores de ahorro con una participación del 44.88%.

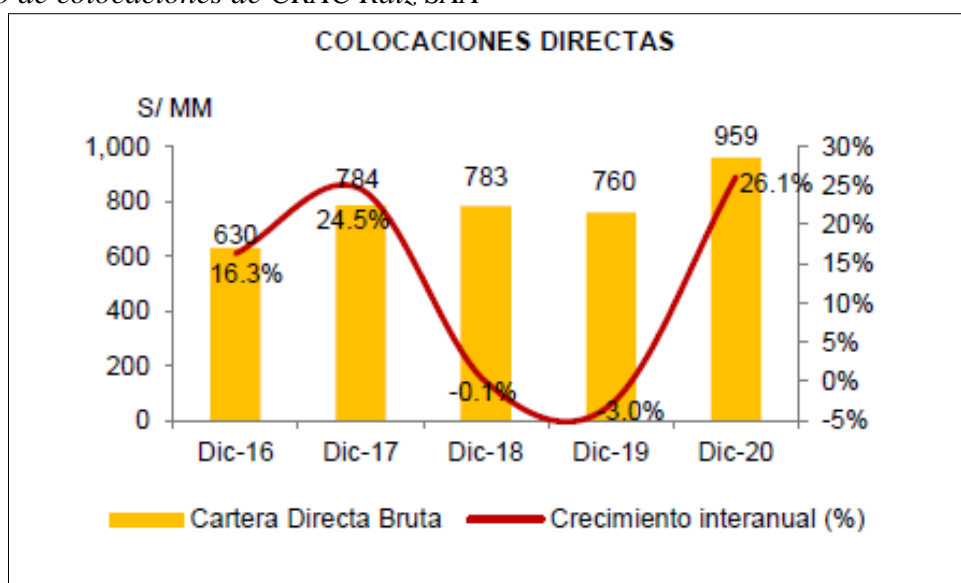
La Caja Raíz tiene como actividad principal la intermediación financiera, que es su fuente principal de generación de ingresos, el cual le sirve para financiar la ejecución de los distintos servicios y productos que ofrece a sus clientes.

Para la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz SAA, el año 2020 significó un incremento del riesgo crediticio respecto al año 2019, dado que la cartera de alto riesgo (CAR) se

incrementó de un 6.5% a un 10.2%, sin embargo, la mora global de Caja Raíz cerró en 4.10%, lo cual es menor al año anterior, es decir respecto al 2019, cuya mora estaba en 6.9%, estas cifras están influenciadas directamente por el saldo de colocación de los créditos del estado (Reactiva Perú, FAE), dado que a mayor saldo de colocación el índice porcentual de mora disminuye.

Figura 5

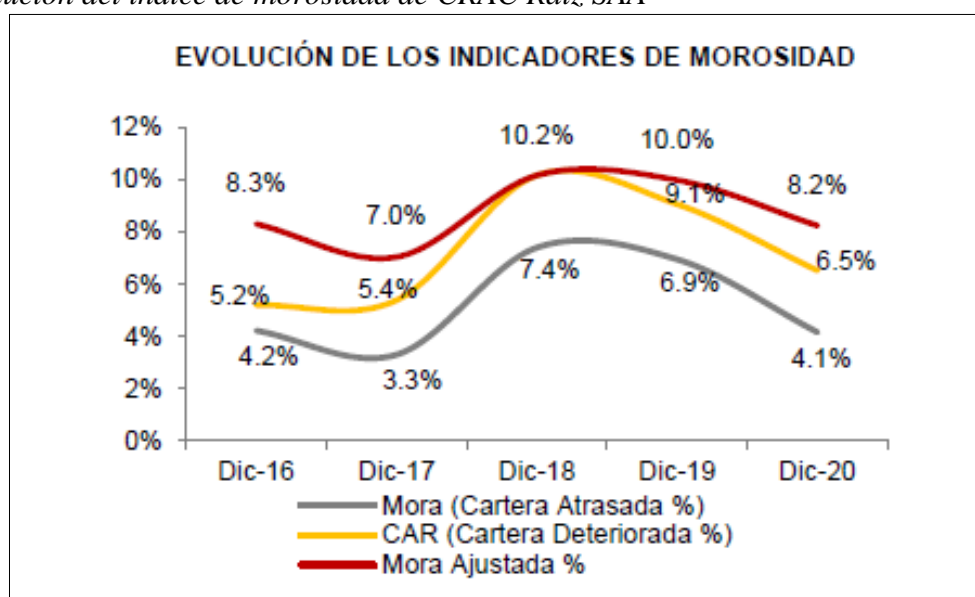
Saldo de colocaciones de CRAC Raíz SAA



Nota: Fuente: SBS

Figura 6

Evolución del índice de morosidad de CRAC Raíz SAA



Nota: Fuente: SBS

La preocupación fundamental es el incremento de la CAR, dado que Caja Raíz reprogramó el 65.8% del total de su cartera y los créditos refinanciados se incrementaron un 41.1% más.

Esto significa que existe gran posibilidad de que el índice de morosidad se incremente, ya que los créditos refinanciados son más sensibles al incumplimiento de pagos, por otra parte, están los créditos reprogramados, donde algunos clientes han pagado 1 sola cuota, y han vuelto a reprogramar, estas reprogramaciones también encarecen el crédito, y los vuelven más sensibles al incumplimiento de pagos.

El otorgamiento de créditos a sus clientes es la base fundamental para Caja Raíz, pero esta se tiene que cumplir utilizando una evaluación crediticia eficiente, dado que involucra distintos niveles de riesgo crediticio, por lo tanto, es preponderante seleccionar y otorgar préstamos solo a aquellos clientes que cumplan con los requisitos de la evaluación crediticia y que representen un riesgo crediticio bajo, de acuerdo al apetito de riesgo de Caja Raíz. Al hacer más rigurosa la evaluación crediticia, la colocación de créditos también disminuirá, y con ello también disminuirá la rentabilidad que genera la entidad financiera.

Las causas más comunes para que haya un incremento en el riesgo crediticio son las evaluaciones crediticias deficientes, y las evaluaciones son deficientes, cuando estas están sesgadas a la garantía del cliente, cuando no se hace un análisis de su endeudamiento, cuando no se revisa la vinculación por parentesco o dirección, o también a la presión que los analistas de créditos tienen para cumplir con su meta mensual.

El incremento del riesgo crediticio, impactará en a la entidad financiera, y al consumidor, viéndose ambos perjudicados de la siguiente manera:

- Se incrementarán las exigencias de las provisiones y con ello habrá una reducción de la rentabilidad de la entidad financiera,

- A mayor riesgo crediticio, habrá un encarecimiento del costo del crédito, por tanto, los clientes se verán afectados directamente.
- Los clientes al incumplir con sus pagos oportunamente son calificados como morosos en las centrales de riesgo, y ello les impedirá acceder a créditos en las entidades financieras.

En la presente investigación buscamos identificar que deficiencias tienen las evaluaciones crediticias en Caja Raíz, y proponer alternativas de mejora en sus procesos de evaluación crediticia, y que esta se refleje en una buena gestión del riesgo crediticio, teniendo impacto directo en las provisiones, el índice de mora, la rentabilidad, etc.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se llevó a cabo dentro del departamento de Junín, provincia de Chanchamayo, distrito de Pichanaki.

1.2.2. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se realizó del 10 de mayo de 2021 al 30 de diciembre de 2021.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

El presente trabajo de investigación abordó teorías relacionadas a la evaluación crediticia y al riesgo crediticio.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

Socialmente, esta investigación se justifica porque busca hacer más eficiente el trabajo de los funcionarios de créditos (analistas), proponiendo tener una mayor objetividad en su evaluación crediticia, y en la administración del riesgo crediticio. Por tanto, los beneficiarios directo de los resultados de esta investigación serán los Funcionarios de Negocios de la Caja Raíz, y la misma Caja Raíz, dado que con la información obtenida gestionarán de mejor manera el riesgo crediticio de sus evaluaciones de créditos.

1.4.2. Justificación teórica

La presente investigación aportara a la comunidad científica información sobre la eficiencia de los métodos de evaluación crediticia que utiliza la entidad financiera Caja Raíz, los cuales son modelos de evaluación fundamentados en la experiencia obtenida en el campo de aplicación. Los métodos o tecnología crediticia que utilizan las entidades del sector microfinanciero se vienen desarrollando en el Perú desde los años

80, y estas son revisadas y actualizadas constantemente, las mismas que son comparadas y complementadas con las experiencias de cajas municipales de otros países, tales como entidades financieras españolas o alemanas.

1.4.3. Justificación metodológica

El presente estudio, nos permitió elaborar el instrumento Lista de cotejo, con la finalidad de recolectar datos de los expedientes de créditos de la entidad financiera Caja Raíz, dicha lista de cotejos contienen las preguntas pertinentes para la investigación, considerando las dimensiones e indicadores, siendo validado por expertos, para poder ser aplicado en el presente estudio, las mismas que podrán ser empleadas en estudios posteriores a la presente investigación. Con esta investigación se aportará información sobre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz, agencia Pichanaki.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki – 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Establecer la relación que existe entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Establecer la relación que existe entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

- Establecer la relación que existe entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Para este proyecto de investigación se han recogido los siguientes trabajos previos a manera de antecedentes, tanto en el ámbito nacional como el internacional.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Maldonado, Rodríguez & Sigueñas (2020), realizaron la investigación titulada: *Buenas Prácticas en la Gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito*, para obtener el grado de Magíster en Finanzas Corporativas y Riesgos Financieros en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La investigación tuvo como objetivo identificar las buenas prácticas en la gestión de riesgo crediticio de las Instituciones Microfinancieras (IMF). Se utilizó el método científico, de nivel descriptivo, y diseño no experimental. La muestra de la investigación, alcanza a cuatro cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC): CMAC Piura, CMAC Huancayo, CMAC Cuzco y CMAC Arequipa, cuya participación en saldo de colocaciones representan el 70% del total del sistema de CMAC's, con un ratio de mora del 5.4%. Se realizó la entrevista al ejecutivo principal del área de riesgo de las cuatro IMF señaladas, y la información obtenida fue tabulada y contrastada con el óptimo resultado financiero de las IMF. Las conclusiones a las que se llegó, es que se identificaron buenas prácticas en la gestión del riesgo crediticio, como, por ejemplo:

- Utilizan el scoring de forma preliminar, antes de realizar la evaluación crediticia.
- Hacen revisión en las centrales de riesgos, historial crediticio, y consultas sobre referencias personales.
- Utilizan el método de análisis de cosecha para proyectar el cumplimiento del pago de sus clientes.

Cueva (2019), realizó la tesis titulada: *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017*, para optar por el grado académico de: Maestro en Finanzas por la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La investigación tiene el propósito de evidenciar que con la buena gestión de riesgo de crédito se logra mitigar las probabilidades de eventos de pérdida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. Por otra, parte se detallará como se puede prevenir, controlar, reducir o eliminar el riesgo crediticio utilizando metodologías de prevención de riesgo crediticio. La metodología usada fue el método científico, de nivel descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental. La muestra de la investigación fue 24 profesionales de la cooperativa, de quienes se recopilaron datos en fichas de observación. El resultado del estudio indica que los trabajadores de la cooperativa realizan una gestión de riesgo siempre en un 70.97% de las veces, y esto a su vez, se refleja en la calidad de cartera de créditos mejorando la calidad de la misma en un 83.87% de las veces. Se concluye que los trabajadores de las Cooperativa han implementado los siguientes procedimientos con el fin de mejorar la calidad de la cartera de créditos:

- La medición del nivel de sobreendeudamiento, calificación crediticia en central de riesgos, garantes con capacidad de descuento por planilla.
- Redujeron la exposición al riesgo crediticio considerando garantes con capacidad de descuento por planilla.
- Implementaron la gestión de mora temprana, o mora preventiva.
- Castigaron las cuentas incobrables.

Aceituno (2019), realizó la tesis: *Modelo predictivo de análisis de riesgo crediticio usando machine learning en una entidad del sector microfinanciero*, para optar el grado

académico de: Doctor en Ciencias de la Computación por la Universidad Nacional del Antiplano.

El objetivo de la investigación fue plantear un modelo de predicción de riesgo crediticio, partiendo de la evaluación de diferentes modelos de Machine Learning, con el objeto de establecer el modelo que mejor nivel de asertividad tenga en el otorgamiento de créditos. Se determinaron las principales variables y se entrenaron seis modelos de Machine Learning, donde, el nivel de asertividad se determinó en base a las métricas Accuracy, Precision, Recall, F1 Score y AUC para luego ser cotejados. El resultado indica que el más asertivo es el Artificial Neural Network en comparación a Regresión Logística, Random Forest, Support Vector Machine, Decision Tree y k-Nearest Neighbors. Por tanto, el estudio concluye que, con el modelo más asertivo, se podría reducir el nivel de riesgo crediticio en el otorgamiento de créditos.

Mendoza (2019), realizó la investigación titulada: *Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016*, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias, por la Universidad Nacional De Cajamarca.

Esta investigación se realizó teniendo en cuenta que la gestión del riesgo hoy en día se constituye en uno de los más grandes desafíos para una institución financiera, y sobre todo el riesgo crediticio. El objetivo principal de la investigación fue analizar los factores de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de determinar su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016. La población fueron los 27 analistas de créditos de Mi banco, agencia Atahualpa, y de los cuales 14 analistas fueron considerados para la muestra. La investigación concluye que: los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en el nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, son los siguientes: el incumplimiento de las políticas internas, la falta de capacitación a los analistas

de créditos, la insuficiente experiencia del analista de créditos, información falsa o incompleta del cliente. También, se determinó que la incidencia de los factores de gestión de riesgo crediticio es directa, consecuentemente, al aumentar los factores de riesgo, se incrementará el nivel de morosidad.

Pérez (2017), realizó la tesis: *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*, para optar el grado académico de Magíster en Banca y Finanzas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El estudio analizó la evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio. El método de investigación que se utilizó fue descriptivo, correlacional, análisis de casos y permitió establecer el grado de relación entre las variables evaluación crediticia y riesgo crediticio. El estudio se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda., eligiendo de manera aleatoria una muestra de 272 créditos de la cartera de créditos de un total de 1,748 expedientes de créditos. El resultado de la investigación ha determinado que existe una relación negativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de créditos de los socios empresarios de la micro y pequeña empresa – MYPE.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Cox & Núñez (2021), realizaron la investigación titulada: *Análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2015-2019*, trabajo previo para obtención de título de economista por la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Para desarrollar la investigación se definió el tema, el Análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. periodo 2015-2019; en función al cual se hizo la formulación del objetivo general: analizar el riesgo crediticio a través de la implementación del sistema PERLAS, con el objetivo de disminuir los niveles de morosidad, la investigación es de tipo descriptivo, la recolección de datos se realizó mediante técnicas de

análisis documental. A través del análisis del sistema PERLAS se identificó que en la cooperativa de ahorro y crédito no se está evaluando de forma eficiente el riesgo crediticio, además, el proceso del otorgamiento de créditos no es óptimo, por tanto, la institución no alcanza las metas de crédito y liquidez del sistema PERLAS, y ello se refleja en el índice de morosidad, el mismo que aumenta año tras año, esta situación perjudica la rentabilidad y liquidez de la institución, por consiguiente la sostenibilidad de la empresa se ve afectada.

Lapo, Tello & Mosquera (2021), realizaron la investigación titulada: *Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos*, para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

EL objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la estructura del capital y el riesgo crediticio en la rentabilidad de la banca privada de Ecuador, a través de un modelado de sendas. En la investigación participaron siete bancos ecuatorianos, donde se analizaron 504 observaciones de los años 2012-2017. Se utilizó el modelo de sendas PLS-SEM. Resultados de la investigación: La estructura del capital de los bancos está influenciada por de gran manera por el riesgo crediticio, y no ejerce impacto significativo sobre la rentabilidad. Por otra parte, el riesgo crediticio presentó un efecto negativo sobre la rentabilidad. Conclusiones de la investigación: la investigación determinó que se debe motivar a los líderes bancarios a realizar mejoras en cuanto a la gestión de riesgos, y a tomar decisiones de estructura de capital que incrementen la rentabilidad.

Tenemea, Moreno & Vásquez (2020), realizaron la investigación titulada: *Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19*, para la Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Venezuela.

El objetivo principal de la investigación fue trazar un plan de gestión de riesgos crediticio enfocados en los créditos de consumo para el sector financiero popular y solidario con la finalidad de mejorar los procesos de toma de decisiones, de cara a las diversas realidades

durante la pandemia del COVID-19. La investigación fue de tipo descriptiva no experimental. El cumplimiento de este plan de gestión de riesgos, va a permitir a las entidades financieras mejorar sus procesos, ofreciendo un servicio óptimo, con un canal de comunicación altamente eficiente, y fortaleciendo la recuperación de la cartera de créditos.

Rugama, Suarez & Vásquez (2018), realizaron la investigación titulada: *Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018*, para optar el título de Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas, por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

La investigación analiza la evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, dado que, el proceso de otorgamiento de créditos es la principal actividad de la Microfinanciera Tu Crédito, Sucursal Estelí. El objetivo principal de la investigación fue determinar cuál es la incidencia de las políticas de recuperación de créditos en la morosidad de los créditos de la Microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, durante el II semestre del año 2018. La población fue conformada por 2000 expedientes de crédito de la Microfinanciera Tu Crédito de la ciudad de Estelí, de los cuales se tomó para la muestra 380 expedientes de crédito, por muestreo no probabilístico. El resultado de la investigación fue el siguiente: se observó que la evaluación crediticia con relación al riesgo crediticio de la cartera de créditos PYME que otorga la Microfinanciera Tu crédito es considerado bastante sano, puesto que, el 93.43 % de estos créditos están calificados entre las categorías A y B y solo el 6.57 % están considerado entre las categorías C, D y E, lo cual demuestra una buena gestión del riesgo crediticio.

Trejo, Martínez & Venegas (2017), realizaron la investigación titulada: *Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características*, para la Universidad Autónoma de México.

El objeto de estudio fue el de proponer un modelo econométrico de comportamiento crediticio considerando cambios en las características de los deudores, y que este modelo proporcione mejores resultados que los obtenidos con la metodología que emplea la CNBV en cuanto a provisiones se refiere. La muestra estuvo conformada por 43,323 cuentas que presentaban incumplimientos en sus pagos. Los resultados alcanzados con la investigación nos muestran la posibilidad de reemplazar el modelo vigente, disminuyendo la pérdida esperada e incrementando la rentabilidad de los activos por entidad financiera en un 2.20%. La investigación cumple con los criterios metodológicos, las pruebas estadísticas de acuerdo a la Circular Única de Bancos, también cumple con los lineamientos de Basilea II en cuanto a riesgo crediticio se refiere.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Evaluación Crediticia

La caja raíz cuenta con un método de evaluación crediticia propia, dichos métodos se encuentran definidos en su Políticas de Crédito, Reglamento de Créditos, Guía de Evaluación Crediticia, y otros procedimientos y prácticas utilizadas por la entidad financiera para el otorgamiento de los créditos que les solicitan los clientes, ya sean dependientes o independientes. Estos documentos normativos buscan determinar si el nivel de riesgo crediticio identificado, se encuentra dentro de los criterios considerados como riesgo aceptable, buscando siempre que este proceso de evaluación crediticia se realice con el menor costo operativo posible. La evaluación crediticia pretende determinar los mecanismos óptimos para atender de manera eficaz y eficiente a los clientes de la Caja Raíz, con el objetivo de conseguir una relación de largo plazo y sostenible.

Definición

La Guía Metodológica de Evaluación Crediticia versión 4.0 (2019) de la CRAC Raíz, define a la evaluación crediticia como un proceso mediante el cual se busca conocer la situación del negocio, determinando la capacidad de pago y la voluntad de pago del deudor.

Principio de la evaluación crediticia:

a) Evaluación in situ de la unidad económica familiar y el negocio a financiar

La evaluación crediticia hace énfasis en la identificación y el análisis de las fuentes de ingresos de la unidad familiar, así como también evalúa y analiza el contexto en el que se desarrolla. El funcionario de negocio tiene la responsabilidad de hacer la evaluación crediticia de todas las fuentes de ingreso que el cliente tuviera en el mismo lugar donde funcione en el negocio, es decir in situ, con el objeto de verificar e identificar las condiciones donde se desarrolla y opera el negocio, con este trabajo se busca identificar posibles riesgos a los que el cliente este expuesto (CRAC Raíz SAA, 2019)

El funcionario de negocio deberá identificar y verificar le domicilio del cliente, así como evidenciar el patrimonio personal e investigar a través de referencias sobre la reputación del cliente en su entorno, con el objeto de identificar la voluntad o moral de pago del cliente, CRAC Raíz (2019)

En todo momento, se buscará recopilar información veraz que permita conocer el real destino del crédito.

Si el cliente tuviera otras fuentes de ingresos, o se realizará más de una actividad económica de modo independiente, se evaluará íntegramente. Es decir, deberán considerarse todas las fuentes de ingresos, las mismas que deben estar verificados por el Funcionario de Negocios (CRAC Raíz SAA, 2019).

Para atender a cliente con fuente de ingreso dependiente, será primordial verificar in situ el domicilio, contactar con su empleador a fin de conocer sus antecedentes laborales. Se

verificará la información relacionada a la fecha de inicio experiencia, cargo, remuneración, con la finalidad de minimizar los riesgos de la operación.

b) Financiamiento del capital de trabajo al inicio de la relación crediticia

La responsabilidad del Funcionario de Negocio es asesorar al cliente con el objetivo de orientar el financiamiento de sus créditos a la inversión en capital de trabajo, de este, se busca impulsar el crecimiento de su negocio de modo sostenible. Es importante resaltar que después del financiamiento del capital de trabajo, con el consecuente crecimiento del negocio, se impulsará el financiamiento para activo fijo o maquinarias (CRAC Raíz SAA, 2019).

c) Relación crediticia duradera en el largo plazo

Caja Raíz busca ofrecer un permanente acceso al financiamiento a sus clientes, a través de una relación de confianza mutua formada en el largo plazo. El objetivo es ofrecer los servicios financieros adecuados, por medio de una atención personalizada, dándole agilidad a los créditos, por otra parte, la Caja Raíz se beneficiará dado que, al conocer más al cliente, se minimizan los riesgos asociados al crédito (CRAC Raíz SAA, 2019).

d) El rol de la garantía

La garantía no juega un rol importante para la decisión de otorgar un crédito en Caja Raíz, por tanto, la responsabilidad del Funcionario de Negocios es determinar la capacidad y la voluntad de pago del cliente, de modo que se asegure el retorno del crédito.

El segmento que Caja Raíz atiende, por lo general no tiene garantías de fácil liquidación, por tanto, la garantía representa más una presión psicológica (CRAC Raíz SAA, 2019).

e) Diversificación de la cartera de créditos

Diversificar la cartera de créditos es importante ya que esta nos va a permitir asimilar con mayor facilidad algunos posibles casos de morosidad, también mejora el manejo del riesgo

crediticio. Diversificando la cartera de créditos se evita concentrar el riesgo crediticio en determinados sectores económicos (CRAC Raíz SAA, 2019).

f) El rol del Funcionario de Negocios.

El Funcionario de Negocios es la persona que asume la responsabilidad principal en el otorgamiento de los créditos, y esta empieza desde la promoción, luego en la evaluación, recuperación y posterior seguimiento al cliente. Este proceso le permite al Funcionario de Negocios generar una relación directa y sólida con el cliente (CRAC Raíz SAA, 2019).

Aspectos a tener en cuenta para obtener información:

a) Preguntas claves

El Funcionario de Negocios deberá realizar preguntas abiertas, no inducidas, que vayan a motivar al solicitante a detallar la gestión de su negocio, y también detalles importantes sobre la unidad familiar. No se debe interrumpir mientras el cliente habla. También, se deberá cruzar la información obtenida haciendo preguntas de manera independiente a algún empleado, o a algún miembro de la familia (CRAC Raíz SAA, 2019).

El Funcionario de Negocios procurará que la entrevistas con el cliente sea amena, y no una especie de interrogatorio.

b) Mediante la observación

A través de la observación se puede obtener información relevante sobre el cliente:

- Se debe observar las actitudes del solicitante, de su entorno familiar, de sus empleados, y de personas vinculadas a su familia o negocio.
- Apuntar los teléfonos de los proveedores, con la finalidad de cruzar información respecto a volumen de compras.
- Observar si el local es el idóneo para el funcionamiento del negocio.
- Observar el estado de conservación de las mercaderías, de los equipos o máquinas.

c) Mediante la revisión documentaria

En la revisión documentaria se deberá verificar lo siguiente:

- Para cliente dependientes, ver si cuentas con boletas de pago, verificar la acreditación en EsSalud, verificar el RUC de la empresa, realizar los filtros al empleador.
- Verificar toda la documentación posible que indique que el solicitante es el propietario del negocio, dicha verificación se hará a través de la SUNAT, boletas de compra, boletas de venta, guías, permisos, licencias de funcionamiento, contratos de alquiler, órdenes de compra, cuadernos de apunte, estado de cuenta bancario, vouchers de depósitos.
- Se debe verificar los vouchers de pago de las cuotas que el cliente tuviera, y estas deben ser contrastadas con su cronograma de créditos. Analizar la frecuencia de pago, los días de atraso.
- Revisar que los documentos de propiedad sean legales, la verificación se puede hacer a través de SUNARP, y si la propiedad no estuviera registrada en SUNARP, verificar las firmas en la RENIEC.
- Todo documento presentado por el cliente, debe estar firmado y sellado por el Funcionario de Negocios, dando fe de que se ha corroborado la validez de los documentos.

d) Mediante las referencias

Las referencias la dan los vecinos, los proveedores, los familiares, quienes conozcan los antecedentes del negocio y del entorno familiar.

Errores en la toma de información

Existen varios errores al momento de levantar la información en campo:

- Búsqueda muy ligera de los antecedentes el cliente

- Descornamiento por parte del Funcionario de Negocios sobre la gestión del negocio evaluado.
- Falta de referencias
- No corroborar la información con el de otros negocios similares.
- Exceso de credibilidad con el cliente.
- Otorgar mayor importancia a aspecto cuantitativos al momento de la decisión del otorgamiento de créditos.
- Vaga recopilación e indagación sobre el negocio y el entorno familiar.

Evaluación cualitativa

Es aquella evaluación que no es cuantificable, y mediante el cual se pretende obtener información de la unidad familiar para compararla y determinar de manera objetiva la capacidad moral del cliente frente a sus deudas (CRAC Raíz SAA, 2019).

a) Evaluación de los antecedentes del cliente

El funcionario de Negocios debe consultar al solicitante y a todos los participantes del crédito en las centrales de riesgos, en el sistema interno de la empresa, revisar los estados de cuenta en Raíz, verificar los resúmenes de endeudamiento, revisar la SBS, Inforcorp, Sentinel, Experian, SAT, SUNAT, RENIEC.

b) Evaluación de la situación familiar

Verificar las referencias personales, indagando con personas de su entorno, vecinos, sobre problemas familiares, conflictos, vicios, enfermedades.

Observar la situación de la vivienda del cliente, indagar sobre la permanencia, relación con los propietarios en caso sea alquilada.

Identificar el estado civil del cliente, identificar el número de dependientes, personas discapacitadas, con enfermedad crónica o termina (CRAC Raíz SAA, 2019).

c) Evaluación de capacidad de gestión

Corroborar el tiempo de funcionamiento del negocio, la permanencia en el mismo lugar, indagar sobre la experiencia del cliente, la habilidad y conocimiento del mismo.

Indagar cuantas horas dedica al negocio, si tiene otros puntos de venta,

Analizar en el tiempo el desarrollo y crecimiento del negocio (CRAC Raíz SAA, 2019).

d) Elementos de riesgo externo

Indagar sobre las exposiciones a sanciones tributarias.

Riesgos asociados al área geográfica, como podrían ser zonas inundables, cauces secos.

Competencia actual y competencia potencial en el sector.

Riesgos asociados a la actividad, como podrían ser la informalidad, importaciones y exportaciones, condiciones climáticas adversas (CRAC Raíz SAA, 2019).

2.2.2. Riesgo crediticio

Definición

Según el diccionario de la Real Academia Española (2017), en su última actualización, señala que el origen de la palabra riesgo proviene del antiguo riesgo, 'risco', que significa: por el peligro que suponen; atribuyéndole dos significados: a) contingencia o proximidad de un daño, y b) cada una de las contingencias que pueden ser razón de establecer un seguro y señalada en un contrato.

El Glosario Económico del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2011) define al riesgo como la probabilidad de suceda de un hecho desfavorable. Igualmente se puede entender como el nivel de inseguridad que existe inmerso en una operación de tipo financiero o comercial.

Mendiola et al. (2003), señalan que el indicador más importante en la gestión de las entidades financieras, es el ratio de Riesgo Crediticio, dicho ratio se refleja en la cartera morosa y el nivel de provisiones que exige la cartera de créditos.

Para Tomas & Antonio (2003), el riesgo crediticio es la probabilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones pactadas; es decir, la posibilidad de que un deudor no pague su deuda a la entidad financiera el crédito otorgado en la fecha acordada.

De acuerdo a Pérez (2017, p. 79) el riesgo crediticio “es la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio.”

Clasificación del riesgo crediticio:

Mediante la resolución SBS N°11356-2008, se aprueba el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, el cual es publicada el 19 de noviembre del 2008. En el reglamento se establecen los tipos de créditos que confieren las entidades financieras, las clasificaciones de riesgo crediticio que tendrán los créditos conferidos, las provisiones que se exigirá por los créditos conferidos, y los tipos de garantía que respaldarán las operaciones crediticias (SBS, 2018).

Con el fin de clasificar al deudor, se han establecido las siguientes clasificaciones por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's:

Normal, esta clasificación se da a los clientes que cumplen con pagar las cuotas de su crédito en las fechas pactadas en el plan de pagos. En esta clasificación está el deudor que paga su crédito hasta inclusive con 8 días de atraso

Con problema potencial, en esta calificación están los deudores que pagan su crédito con atrasos entre 9 y 30 días, se le conoce como CPP.

Deficiente, esta clasificación es para el deudor que paga sus créditos con atrasos entre 31 y 60 días.

Dudoso, es la calificación que se les da a los deudores que muestran atrasos de pagos entre 61 a 120 días.

Perdida, esta clasificación se da a los clientes que presentan atrasos mayores a 120 días en el pago de sus créditos.

Por otra parte, la clasificación de la situación de los créditos según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, es la siguiente:

Crédito Vigente, son los créditos que están siendo pagados de acuerdo a su plan de pagos, es decir están al día, incluye a todo tipo de crédito.

Créditos Vencidos, son créditos que no han sido pagados de acuerdo al plan de pagos del crédito, y se registra como vencido. Para crédito minoristas se considera vencido después de los 30 días, y para créditos no minoristas se considera vencido después de los 15 días.

Créditos Refinanciados, son créditos que, por pérdida de capacidad de pago por parte del cliente, se modifica el plan de pagos original cambiando las cuotas, el plazo, la tasa de interés.

Créditos Reestructurados, son los créditos, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.

Créditos en Cobranza Judicial, son los créditos cuya cobranza se encuentra en proceso judicial. En esta etapa se procura la ejecución de las garantías.

Créditos Castigados, créditos que con anticipación se han considerado como pérdida, del cual se está provisionando el 100% del saldo vencido, los mismo que ya no figuran en el balance de a la entidad financiera, dado que se han retirado. Para castigar un crédito se debe demostrar la imposibilidad de su recuperación.

2.3. Marco conceptual

Evaluación crediticia, la evaluación crediticia es un proceso mediante el cual se busca conocer la situación del negocio, determinando la capacidad de pago y la voluntad de pago del deudor.

Situación económica del negocio, es la expresión más aproximada del buen funcionamiento de una empresa, nos indica cómo está el flujo de caja, es estado financiero, el estado de resultados.

Voluntad de pago, apunta a la pregunta de las razones que podría tener un cliente, más allá de que disponga del dinero conforme al flujo del negocio, para cancelar en forma regular la cuota de su crédito

Capacidad de pago, es un factor clave para determinar la posibilidad de cubrir deudas a corto plazo y, además, es un dato fundamental que la entidad financiera va a considerar antes de desembolsar un préstamo.

Riesgo crediticio, es la probabilidad de que los clientes de una entidad financiera se atrasen en el pago de su crédito.

Ratio de morosidad, es un indicador utilizado en el mundo de la banca, este indicador mide el volumen de operaciones que han sido calificadas como morosas, con relación al volumen de préstamos concedidos por dicha entidad financiera.

Provisiones, son reservas de dinero que las entidades financieras hacen por los créditos concedidos con la finalidad de que, ante una eventualidad de problemas en su recuperación, éstas tengan como encararlas o solventarlas.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Existe una relación significativa entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.
- Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

3.3. Variables de la investigación

Variable independiente: Evaluación Crediticia

“La evaluación crediticia permite identificar la situación económica del negocio y determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente” (CRAC Raíz SAA, 2019, p. 18)

Variable dependiente: Riesgo Crediticio

“El riesgo crediticio es la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y

provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio”.

(Pérez, 2017, p. 79)

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Evaluación crediticia	“La evaluación crediticia permite identificar la situación económica del negocio y determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente” (CRAC Raíz, 2019, p. 18)	La evaluación crediticia es el proceso que se realiza con la finalidad de otorgar créditos. Y será medida a través del instrumento lista de cotejo que medirá las dimensiones de: situación económica del negocio, voluntad de pago y capacidad de pago. La medición se realizara con una lista de cotejo basado en 14 ítems, con respuesta de Sí y No.	D1 Situación económica del negocio	I1 Presenta documentos formales de acuerdo al giro del negocio. I2 Demuestra experiencia en el negocio que está desarrollando actualmente.	1 Tiene licencia de funcionamiento del negocio. 2 Cuenta con Registro Único de Contribuyente activo. 3 El contribuyente se encuentra habido ante la SUNAT. 4 Adjunta documentos de identificación de los intervinientes del crédito. 5 Tiene contrato de alquiler de local. 6 Presenta comprobante de pago de compra/ventas con antigüedad mayor de seis meses.	Lista de cotejo
			D2 Voluntad de pago	I2,1 Presenta un óptimo comportamiento en el pago de sus obligaciones.	7 Su recibo de luz y agua están pagados al día. 8 Su historial crediticio en la financiera es óptimo (retrasos no mayores a 8 días). 9 Su reporte creditico en las centrales de riesgos es con calificación de normal.	
			D3 Capacidad de pago	I3,1 Lleva el control de sus ingresos totales oportunamente. I3,2 Registra sus egresos totales en todo momento.	10 Tiene un registro de ventas. 11 Cuenta con declaraciones a la SUNAT (PDT). 12 Se solicitó estados financieros firmados por un contador público colegiado. 13 Adjunta un registro de compras. 14 Tiene un registro de gastos (transporte, agua, luz, alquiler, teléfono, etc.)	
Riesgo crediticio	“El riesgo crediticio es la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio.” (Pérez, 2017, p. 79)	El riesgo crediticio es uno de los indicadores más importantes de la gestión financiera. Será medida por el instrumento lista de cotejo, que medirá las dimensiones de: retrasos en los pagos, ratio de morosidad y provisiones. Se basara en 11 ítems, con dos posibles respuestas: Sí y No.	D1 Ratio de morosidad	I1,1 Registra historial crediticio en la entidad donde solicita el préstamo. I1,2 Evidencia pagos puntuales en otras entidades financieras. I1,3 Se encuentra dentro de la cartera vencida. I1,4 Pertenece a la cartera de créditos en cobranza judicial.	1 Se verifico que el cliente no haya estado en situación de cobranza judicial con la entidad. 2 Se verifico que el cliente no tenga créditos indirectos en situación de morosidad con la entidad. 3 Se adjunta vouchers de deudas de otras entidades financieras. 4 Se adjunta el cronograma de deudas de otras entidades financieras. 5 Se solicitó información a instituciones financieras donde tiene créditos (referencias). 6 Se observa vouchers de pago con mora. 7 Presenta atrasos en sus pagos mayor a 30 días 8 El expediente se encuentra en proceso de cobranza judicial.	Lista de cotejo
			D2 Provisiones	I2,1 Constituye provisiones específicas o genéricas en la cartera de créditos	9 Presenta calificación crediticia diferente a normal 10 Presenta garantía preferida ante la entidad financiera. 11 Cuenta con seguro de desgravamen.	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

a) Método General

En la presente investigación se utilizó como método general el método científico, dado que el método científico, considera diversas técnicas y procedimientos para la obtención de conocimientos teóricos certeros con respaldo de evidencia científica, a través del uso de instrumentos confiables y objetivos. Kerlinger & Lee, (2002).

Se empleó el método científico dado que es el método más fiable para poder investigar la correlación que existe entre las dos variables: evaluación crediticia y riesgo crediticio.

b) Método Especifico

Para el presente proyecto de investigación se usó como método específico el método deductivo, dado que, al ser una investigación no experimental, lo que se hizo fue básicamente, observar y describir las características de las variables que fueron materia de estudio, para luego hallar la relación que existen entre ellas. La finalidad de esta investigación fue brindar un aporte teórico, sin hacer cambios en la realidad. Chenet & Zuta, (2018).

4.2. Tipo de investigación

De acuerdo a los criterios expuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2014), según su propósito, la presente investigación fue de tipo básica, dado que se fundamenta en argumentos teóricos, por tanto, se busca desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento a través de divulgaciones o principios.

La propuesta de esta investigación es mejorar el conocimiento existente, y no necesariamente generar resultados que favorezcan a los grupos de interés. Este tipo de investigación está influenciada esencialmente por la mera curiosidad del investigador de cómo y del porque suceden las cosas, es decir, conocer la causa y el efecto.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación correlacional “es conocer la relación o grado de asociaciones que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico”. (Hernández et al., 2014, p. 98). Por tanto, la presente investigación fue de nivel correlacional, porque se precisa identificar el grado de relación entre las dos variables de estudios: evaluación crediticia y riesgo crediticio.

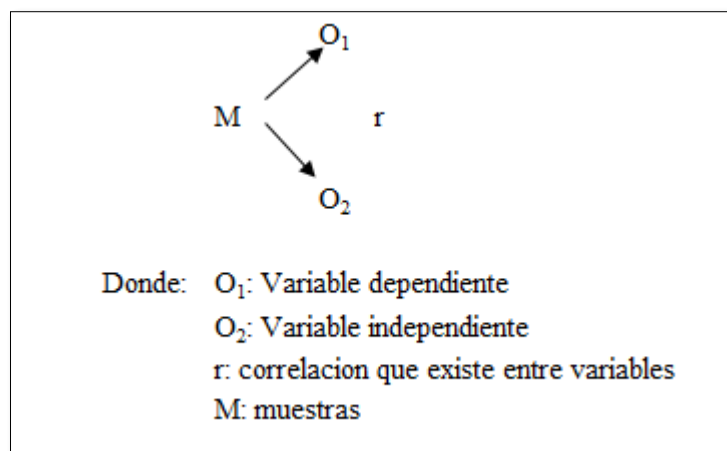
4.4. Diseño de la investigación

En la investigación no experimental se observan los fenómenos en su contexto natural, sin manipularlos, para posteriormente analizarlos. (Fernández et al., 2010, p. 149).

En consecuencia, considerando lo descrito por Fernández et al. el diseño de esta investigación es no experimental, correlacional, y de corte transversal. Es correlacional, porque la intención fue medir el grado de relación entre las dos variables de estudio. No experimental porque no se manipuló ninguna de las variables, y de corte transversal porque se hizo la medición de ambas variables en un momento determinado.

El diagrama empleado para la investigación es:

Figura 7
Diseño de Investigación



4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

De acuerdo a Sánchez, Reyes & Mejía (2018), la población “es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados”. (p.102)

En esta investigación la población estuvo compuesta por los 787 expedientes de créditos vigentes de los clientes de la Caja Raíz en la Agencia Pichanaki – 2020.

4.5.2. Muestra

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de ante mano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (Hernández et al., 2014, p. 173).

Para esta investigación se consideró una muestra de 260 expedientes de créditos.

Figura 8

Tamaño de muestra

Margen	:	5%
Nivel de confianza	:	95%
Poblacion	:	787
Tamaño de la Muestra	:	260
Ecuacion estadística	:	
		$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$
		n = Tamaño de muestra
		z = Nivel de Confianza deseado
		p = Proporción de la población con la característica deseada
		q = Proporción de la población sin la característica deseada
		e = Nivel de error dispuesto a cometer
		N = Tamaño de la población

4.5.3. Técnica de muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple con criterios de inclusión y exclusión, dado que la muestra fue tomada de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan. Sánchez, Reyes & Mejía (2018)

Criterios de inclusión

- Expedientes vigentes.
- Expedientes de créditos considerados pequeña empresa.
- Expedientes de créditos considerados mediana microempresa.

Criterios de exclusión

- Expedientes cancelados.
- Expedientes de créditos de con fuente de ingreso dependiente.
- Expedientes de créditos considerados mediana empresa.
- Expedientes de créditos considerados convenio.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Se realizó la recolección de datos utilizando una lista de cotejo para obtener la información necesaria, usando la técnica de observación.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Durante la investigación se utilizó como instrumento la Lista de cotejo para un total de 260 expedientes de créditos de la Caja Raíz en la agencia Pichanaki, en dicha lista de cotejo están plasmados los criterios de evaluación en función a las dimensiones e indicadores.

Validez

Los instrumentos de recolección de datos han sido validados por 3 expertos en el área. La validez alcanzó un puntaje alto, dando como calificación general: bueno.

Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de los instrumentos se empleará la fórmula del coeficiente Kuder-Richardson, en una muestra piloto de 20 expedientes de crédito de la Caja Raíz en la agencia Pichanaki. Se hará uso de la siguiente fórmula:

$$C_{xx} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right]$$

Donde.

C_{xx} : coeficiente de Kuder-Richardson

k : número de reactivos de la prueba

p : proporción de personas que contestaron correctamente a un reactivo

q : $1 - p$

s^2 : Varianza muestral de la prueba

Para una óptima interpretación de la fórmula se utilizará la tabla propuesta por Fernández, Cayssials y Pérez (2009):

Figura 9

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica a utilizarse será de tipo estadístico, y los datos se procesaron en el programa informático SPSS v25, obteniendo resultados descriptivos por cada variable, así mismo, las variables se reclasificaron en categorías de tipo ordinal según baremos; y se realizaron pruebas a las hipótesis mediante el coeficiente de correlación del Tau-b de Kendall.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se respetaron y se consideraron todos los aspectos teóricos, metodológicos y científicos; la información consignada en esta investigación fue recopilada de manera correcta y sin falsificaciones, por otra parte, se ha obtenido la autorización de la Caja Raíz para el acceso a los expedientes de crédito, y de la información obtenida se ha guardado estricta reserva y confidencialidad. Esta investigación cumple el respeto a la ética profesional, académica y personal.

Por tanto, la investigación se realizará bajo el estricto cumplimiento al reglamento de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

5.1.1. Descripción de la variable Evaluación Crediticia

Tabla 2

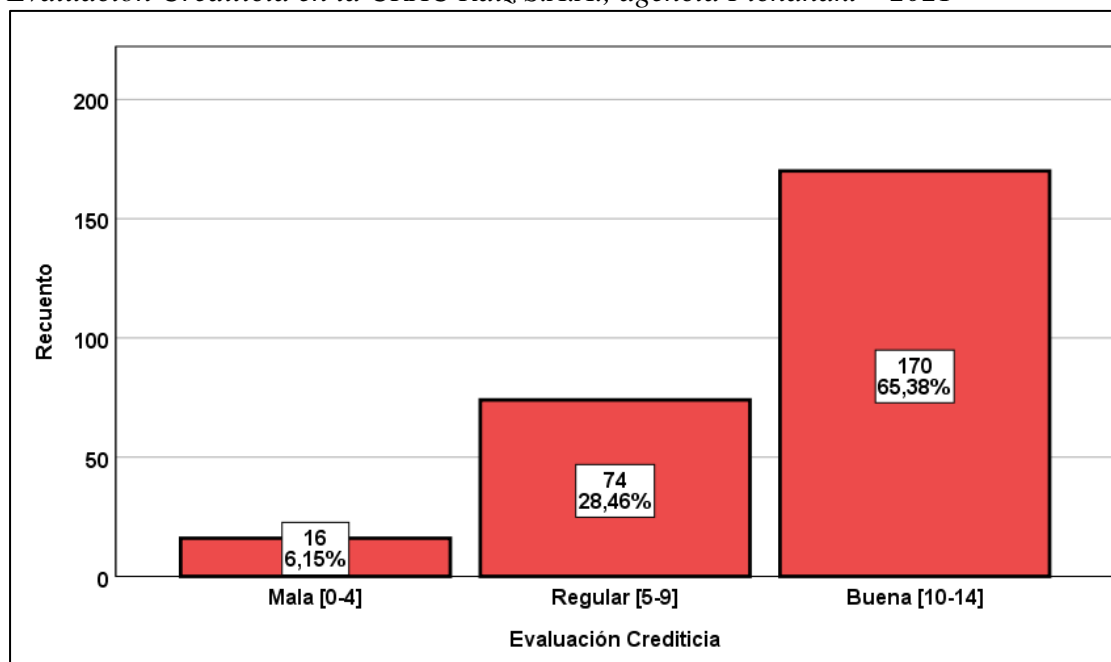
Evaluación Crediticia en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Mala	[0 – 4]	16	6.15%
Regular	[5 – 9]	74	28.46%
Buena	[10 – 14]	170	65.38%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 10

Evaluación Crediticia en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Después de revisar los 260 expedientes de crédito aplicando la lista de cotejo como instrumento de investigación para la recolección de datos, la cual constaba de 25 ítems, de los cuales 14 pertenecían a la variable de Evaluación Crediticia. Según los intervalos clase creados según el número de ítems con los que cumplía el expediente, se puede afirmar que, de

acuerdo a la tabla 2 y figura 10, es posible afirmar que el 65.38% (170) de los expedientes revisados siguieron un buen proceso de evaluación crediticia; así mismo, un 28.46% (74) de los expedientes muestran una evaluación crediticia regular; y el 6.15% (16) de los expedientes reflejaron una mala evaluación crediticia.

5.1.1.1. Situación Económica del Negocio

Tabla 3

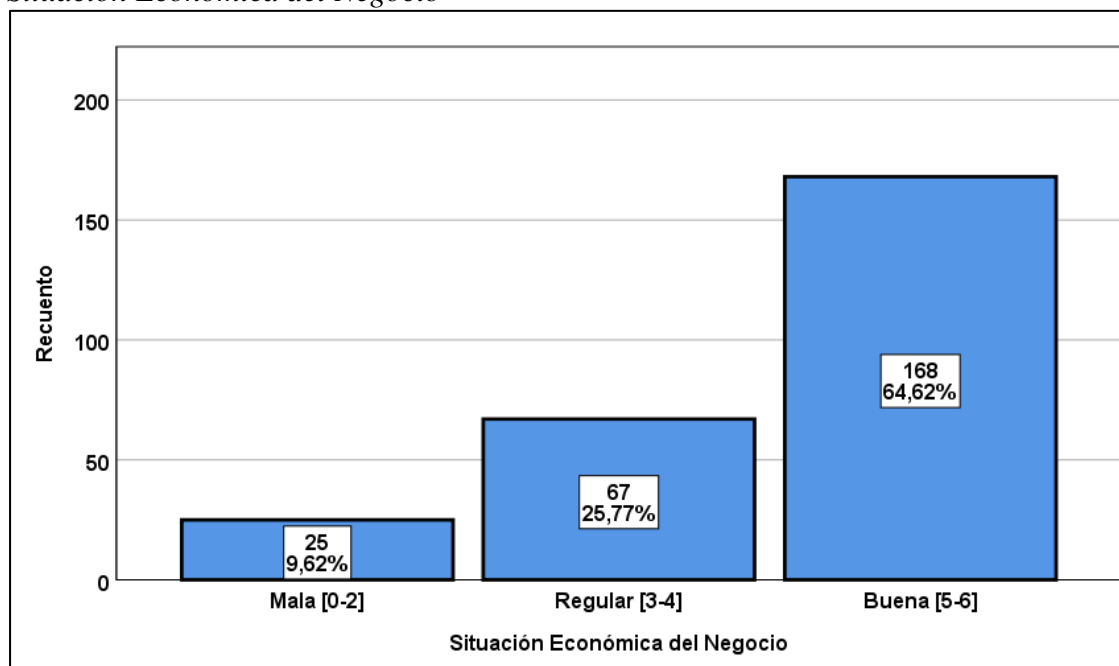
Situación Económica del Negocio

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Mala	[0 – 2]	25	9.62%
Regular	[3 – 4]	67	25.77%
Buena	[5 – 6]	168	64.62%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 11

Situación Económica del Negocio



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Después de haber aplicado y tabulado los datos obtenidos por el instrumento, de lo que se muestra en la tabla 3 y figura 11, se permite afirmar que la Situación económica del 64.62% (168) de los negocios era buena, además, el 25.77% (67) de los negocios presentó

una Situación Económica Regular, y, 9.62% (25) de los negocios mostraron una mala Situación Económica, según su expediente.

5.1.1.2. Voluntad de pago

Tabla 4

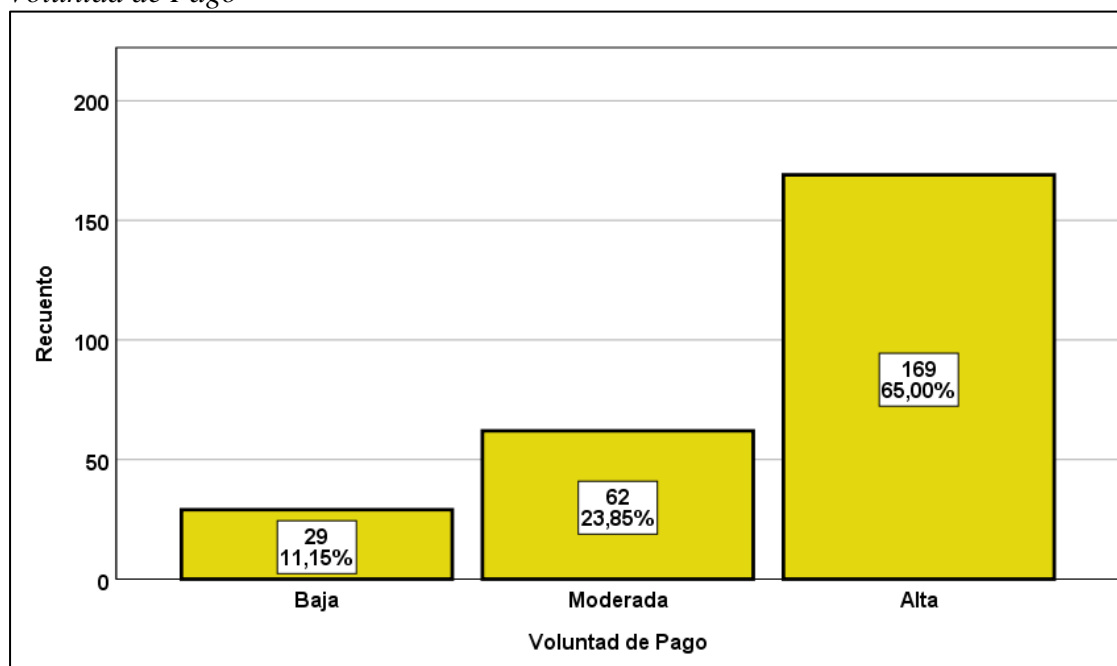
Voluntad de Pago

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Baja	[0 – 1]	29	11.15%
Moderada	2	62	23.85%
Alta	3	169	65.00%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 12

Voluntad de Pago



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Tomando como referencia a la tabla 4 y figura 12, es menester afirmar que, según sus expedientes, el 65.00% (169) de los clientes mostraron una alta voluntad de pago, seguido de un 23.85% (62) que reflejaron una voluntad de pago moderada; y, finalmente, un 11.15% (29) de los expedientes revisados mostraban una baja voluntad de pago.

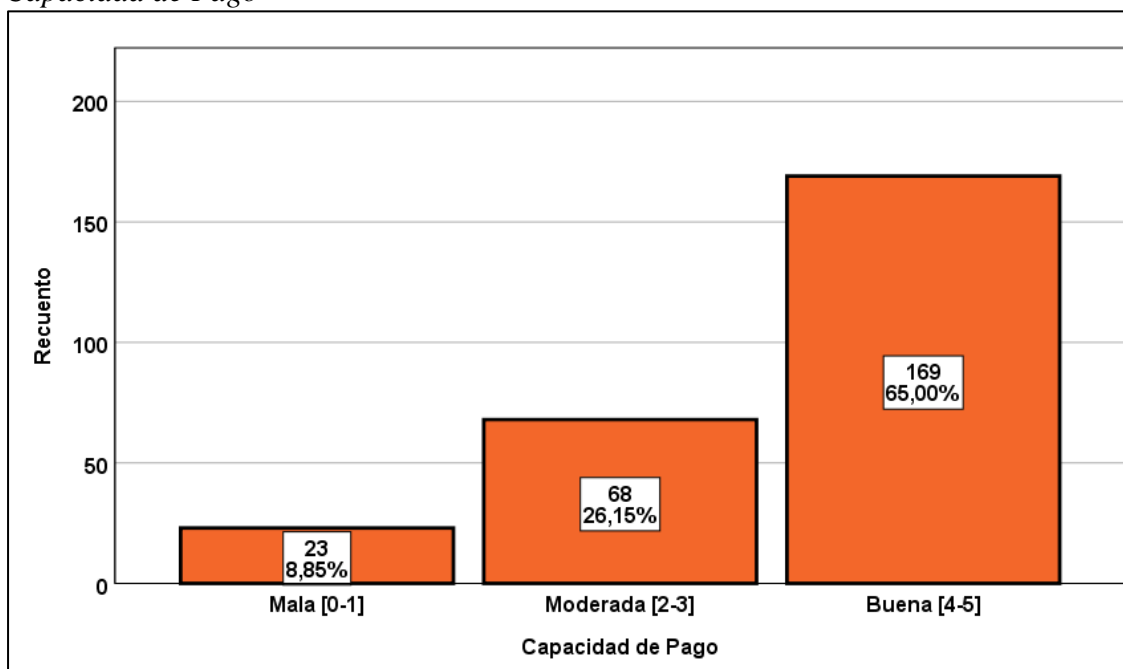
5.1.1.3. Capacidad de Pago

Tabla 5
Capacidad de Pago

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Mala	[0 – 1]	23	8.85%
Moderada	[2 – 3]	68	26.15%
Buena	[4 – 5]	169	65.00%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 13
Capacidad de Pago



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Después de llevar a cabo un análisis los datos mostrados en la tabla 5 y la figura 13, se puede aseverar que el 65.00% (169) de los expedientes revisados mostraban que los clientes de la CRAC Raíz SAA, agencia Pichanaki – 2021 tenían una buena capacidad de pago; también, es apreciable que el 26.15% (68) de los expedientes mostraba una capacidad de pago moderada por parte de los clientes; y un 8.85% (23) de los expedientes presentaban clientes con mala capacidad de pago.

5.1.2. Descripción de la variable Riesgo Crediticio

Tabla 6

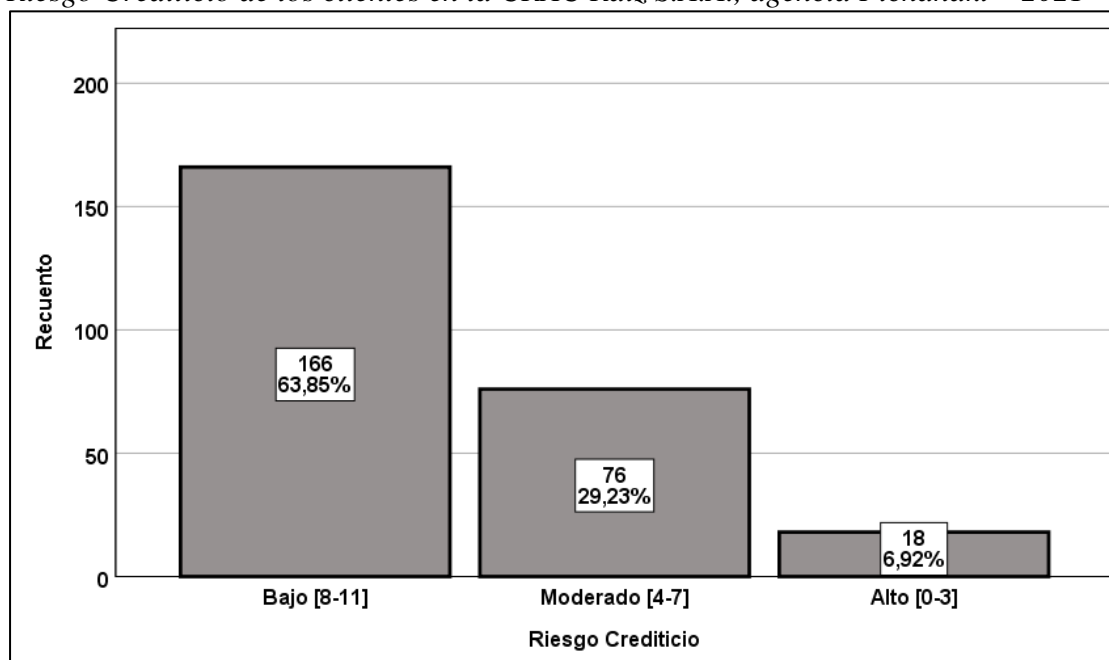
Riesgo Crediticio de los clientes en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Bajo	[8 – 11]	166	63.85%
Moderado	[4 – 7]	76	29.23%
Alto	[0 – 3]	18	6.92%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 14

Riesgo Crediticio de los clientes en la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: Después de revisar los 260 expedientes de crédito aplicando la lista de cotejo como instrumento de investigación para la recolección de datos, la cual constaba de 25 ítems, de los cuales 11 pertenecían a la variable de Riesgo Crediticio. Según los intervalos clase creados según el número de ítems con los que cumplía el expediente, se puede afirmar que, de acuerdo a la tabla 6 y figura 14, es posible afirmar que el 63.85% (166) de los clientes reflejaron un Bajo Riesgo Crediticio; así mismo, un 29.23% (76) de los expedientes revisados mostraron

un nivel Moderado de Riesgo Crediticio; y solo el 6.92% (18) de los expedientes consultados mostraban un Alto Riesgo Crediticio.

5.1.2.1. Descripción de la variable Ratio de Morosidad

Tabla 7

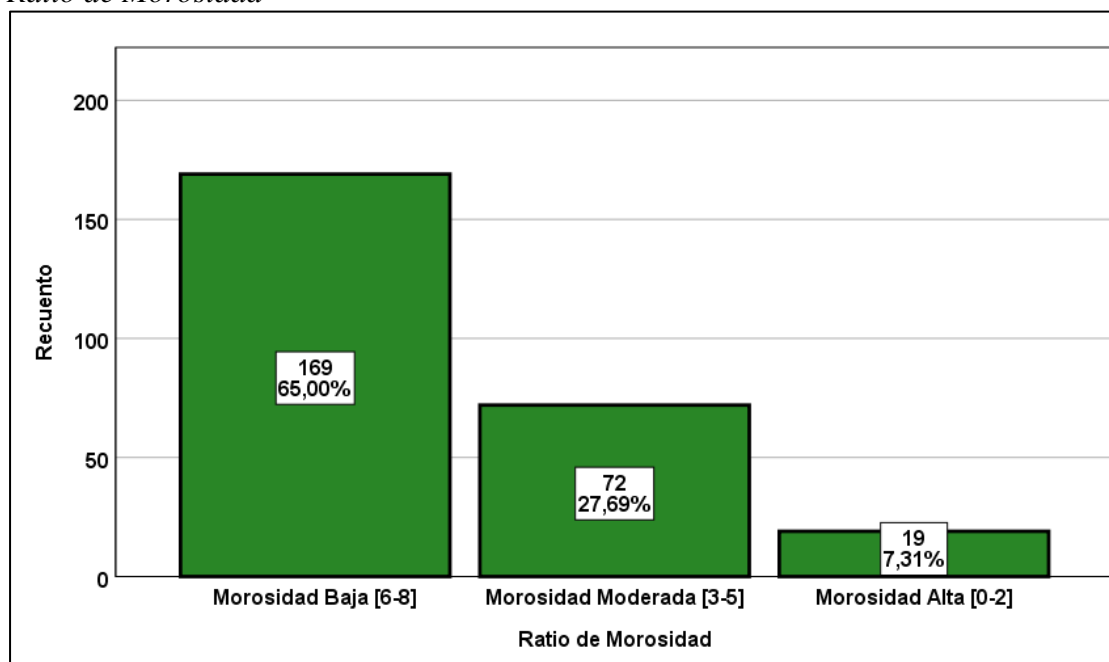
Ratio de Morosidad

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Bajo	[6 – 8]	169	65.00%
Moderado	[3 – 5]	72	27.69%
Alto	[0 – 2]	19	7.31%
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 15

Ratio de Morosidad



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: El ratio de morosidad estimado, según los ítems de la lista de cotejo, fue bajo en el 65.00% (169) de los expedientes consultados; así mismo, el 27.69% (72) de los expedientes revisados reflejó un ratio moderado de morosidad. Solo el 7.31% (19) de los casos revisados mostró un ratio de morosidad bajo.

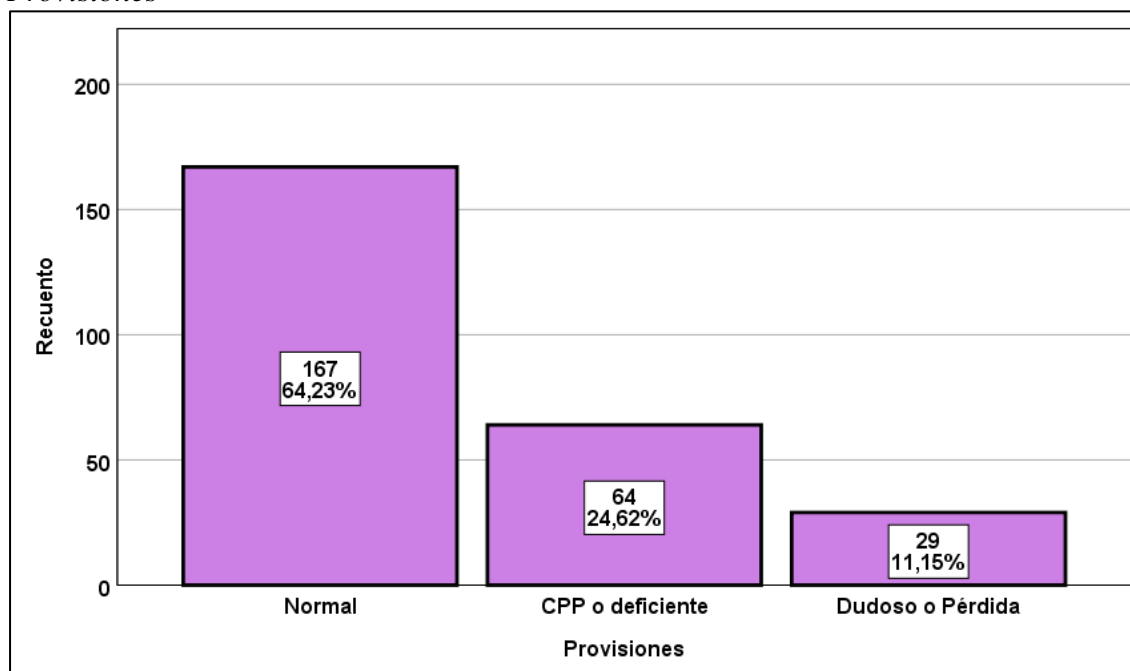
5.1.2.2. Descripción de la variable Provisiones

Tabla 8
Provisiones

Clases	Intervalos		
	de clase	Recuento	Porcentaje
Normal	3	167	64.23%
CPP o Deficiente	2	64	24.62%
Dudoso o Pérdida	[0 – 1]	29	11.15 %
Total		260	100%

Nota: Elaboración Propia

Figura 16
Provisiones



Nota: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 8 y figura 16 muestra que, dentro de, de los 260 expedientes de crédito revisados, el 64.23% (167) de los expedientes tuvieron una provisión crediticia normal; así mismo, el 24.62% (64) de los expedientes tuvieron una provisión Con Problemas Potenciales (CPP); y el 11.15% (29) de éstos; demostró tener una provisión de Dudoso o Pérdida.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Contrastación de Hipótesis General

Hipótesis Nula (H₀): No Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021.

Hipótesis Alterna (H₁): Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021.

Tabla 9

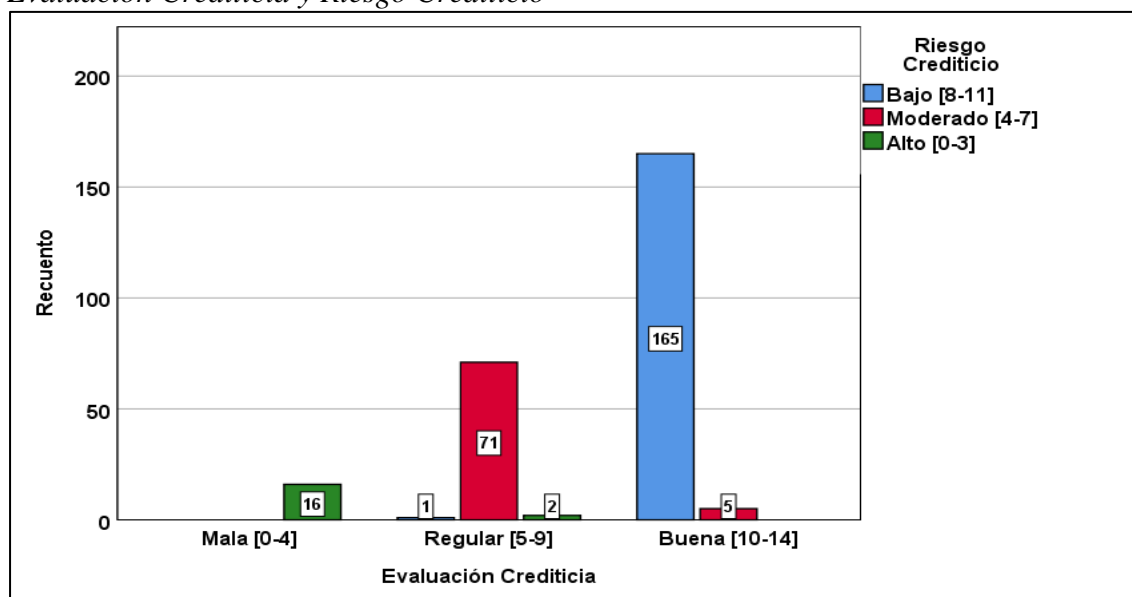
Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio

		Riesgo Crediticio			Total	
		Bajo [8-11]	Moderado [4-7]	Alto [0-3]		
Evaluación Crediticia	Mala [0-4]	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0.0%	0.0%	6.2%	6.2%
	Regular [5-9]	Recuento	1	71	2	74
		% del total	0.4%	27.3%	0.8%	28.5%
	Buena [10-14]	Recuento	165	5	0	170
		% del total	63.5%	1.9%	0.0%	65.4%
Total	Recuento	166	76	18	260	
	% del total	63.8%	29.2%	6.9%	100.0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 17

Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio



Nota: Elaboración Propia

Tabla 10
Prueba de Hipótesis General

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-,952	,017	-18,645	,000
N de casos válidos	260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables empatadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.952

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, existe una relación significativa negativa alta (-0.952) entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021.

5.2.2. Contrastación de Hipótesis Específicas

5.2.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1

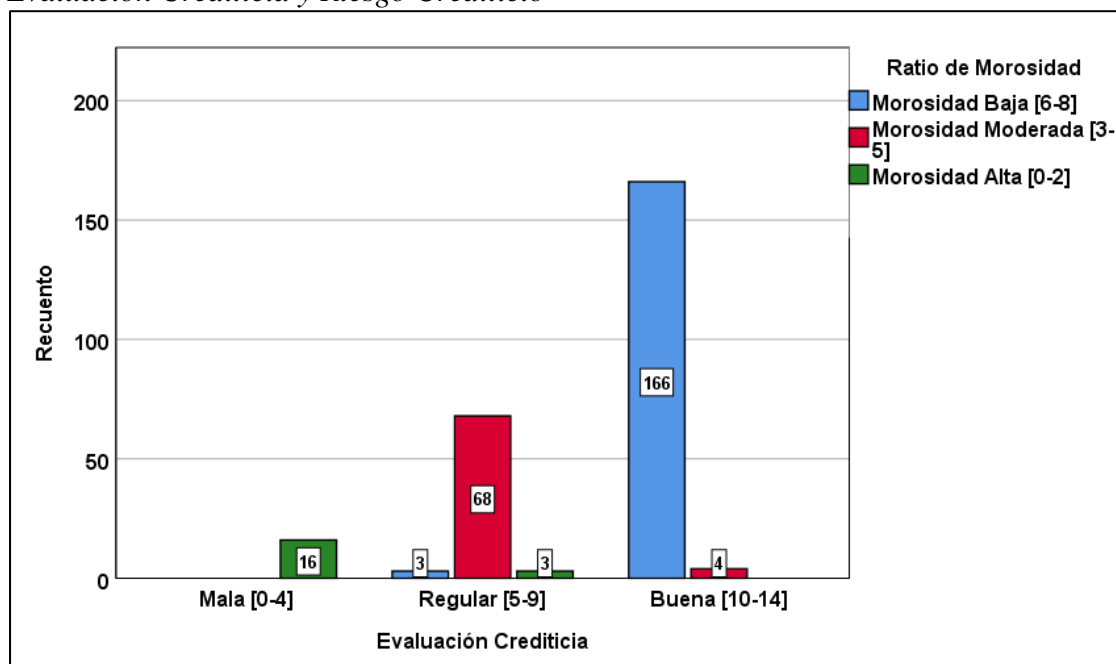
Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Tabla 11*Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Ratio de Morosidad*

		Ratio de Morosidad			Total	
		Morosidad Baja [6-8]	Morosidad Moderada [3-5]	Morosidad Alta [0-2]		
Evaluación Crediticia	Mala [0-4]	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0.0%	0.0%	6.2%	6.2%
	Regular [5-9]	Recuento	3	68	3	74
		% del total	1.2%	26.2%	1.2%	28.5%
	Buena [10-14]	Recuento	166	4	0	170
		% del total	63.8%	1.5%	0.0%	65.4%
Total	Recuento	169	72	19	260	
	% del total	65.0%	27.7%	7.3%	100.0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 18*Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio*

Nota: Elaboración Propia

Tabla 12*Prueba de Hipótesis Específica 1*

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-,941	,019	-17,917	,000
N de casos válidos	260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables empatadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.941

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, Existe una relación significativa negativa alta (-0.941) entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

5.2.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

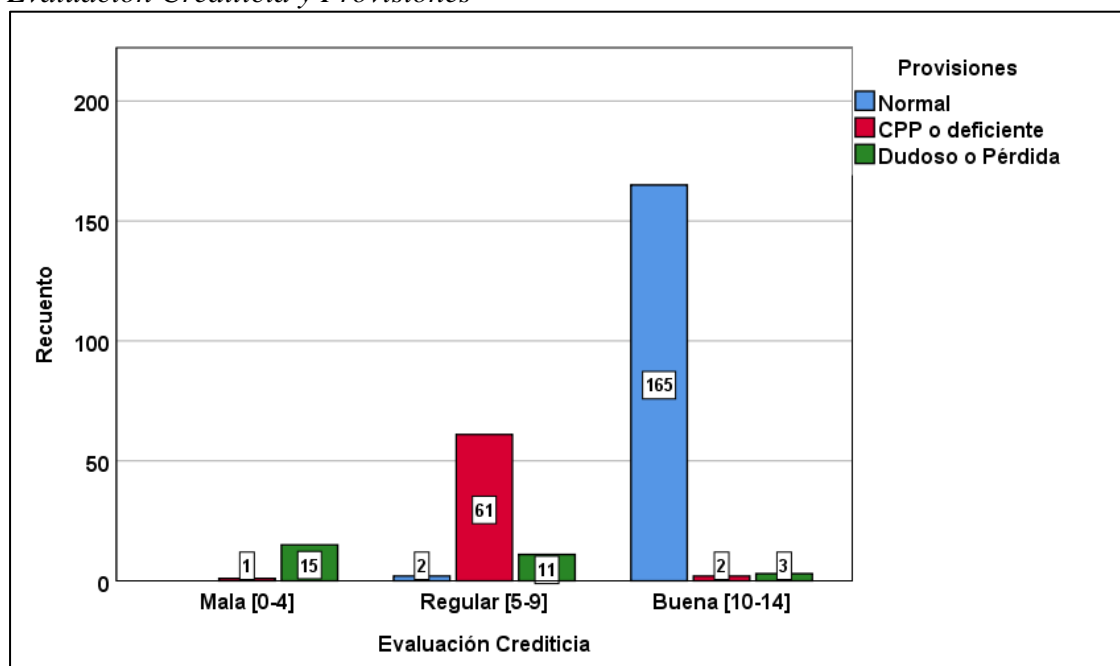
Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Tabla 13

Tabla Cruzada de Evaluación Crediticia y Provisiones

			Provisiones			Total
			Normal	CPP o deficiente	Dudoso o Pérdida	
Evaluación Crediticia	Mala [0-4]	Recuento	0	1	15	16
		% del total	0.0%	0.4%	5.8%	6.2%
	Regular [5-9]	Recuento	2	61	11	74
		% del total	0.8%	23.5%	4.2%	28.5%
	Buena [10-14]	Recuento	165	2	3	170
		% del total	63.5%	0.8%	1.2%	65.4%
Total	Recuento	167	64	29	260	
	% del total	64.2%	24.6%	11.2%	100.0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 19*Evaluación Crediticia y Provisiones*

Nota: Elaboración Propia

Tabla 14*Prueba de Hipótesis Específica 2*

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-,904	,026	-18,102	,000
N de casos válidos	260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables emparejadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.904

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, existe una relación significativa negativa alta (-0.904) entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

5.2.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Hipótesis Nula (H₀): No Existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Tabla 15

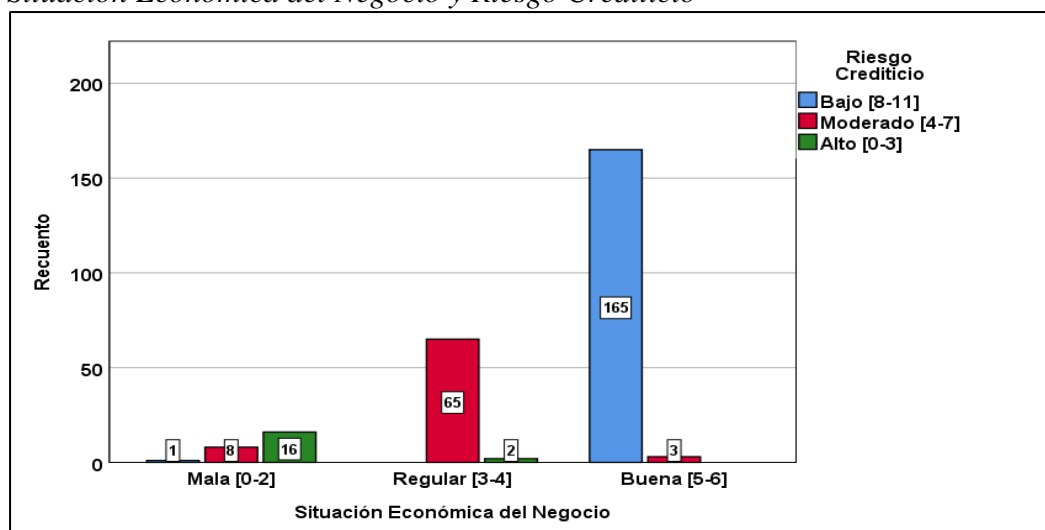
Tabla Cruzada de Situación Económica del Negocio y Riesgo Crediticio

		Riesgo Crediticio			Total	
		Bajo [8-11]	Moderado [4-7]	Alto [0-3]		
Situación Económica del Negocio	Mala [0-2]	Recuento	1	8	16	25
		% del total	0.4%	3.1%	6.2%	9.6%
	Regular [3-4]	Recuento	0	65	2	67
		% del total	0.0%	25.0%	0.8%	25.8%
	Buena [5-6]	Recuento	165	3	0	168
		% del total	63.5%	1.2%	0.0%	64.6%
Total	Recuento	166	76	18	260	
	% del total	63.8%	29.2%	6.9%	100.0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 20

Situación Económica del Negocio y Riesgo Crediticio



Nota: Elaboración Propia

Tabla 16
Prueba de Hipótesis Específica 3

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-,940	,019	-19,722	,000
N de casos válidos	260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables empataadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.940

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, Existe una relación significativa negativa alta (-0.940) entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

5.2.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 4

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación significativa entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

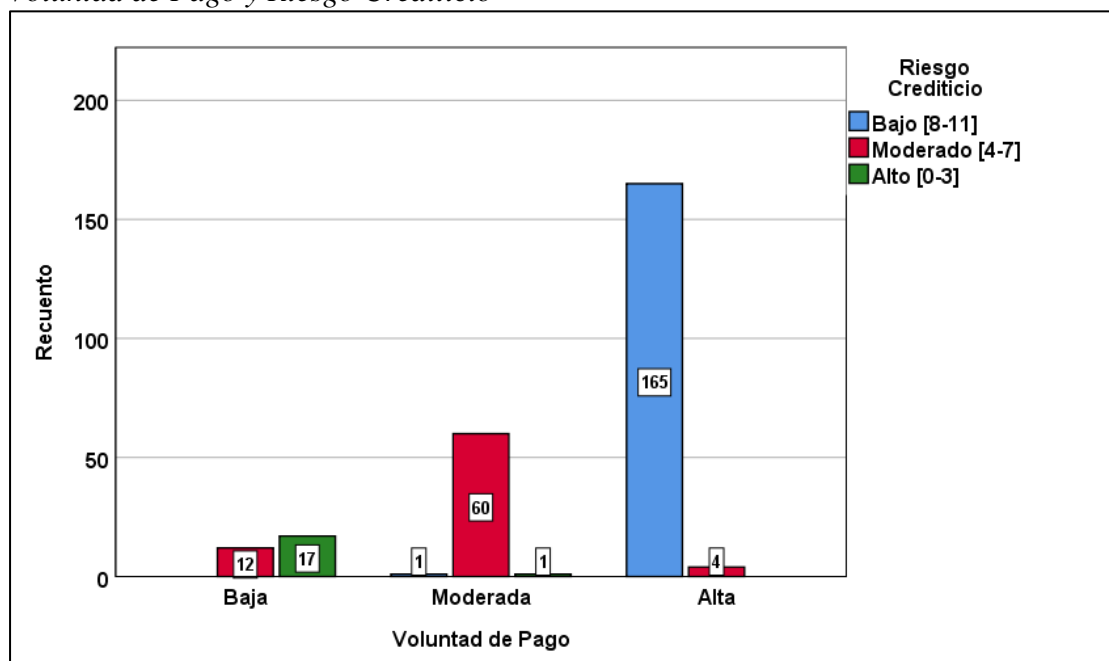
Tabla 17
Tabla Cruzada de Voluntad de Pago y Riesgo Crediticio

		Riesgo Crediticio			Total	
		Bajo [8-11]	Moderado [4-7]	Alto [0-3]		
Voluntad de Pago	Baja	Recuento	0	12	17	29
		% del total	0.0%	4.6%	6.5%	11.2%
	Moderada	Recuento	1	60	1	62
		% del total	0.4%	23.1%	0.4%	23.8%
	Alta	Recuento	165	4	0	169
		% del total	63.5%	1.5%	0.0%	65.0%
Total	Recuento	166	76	18	260	
	% del total	63.8%	29.2%	6.9%	100.0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 21

Voluntad de Pago y Riesgo Crediticio



Nota: Elaboración Propia

Tabla 18
Prueba de Hipótesis Específica 4

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-,934	,016	-19,639	,000
N de casos válidos		260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables empataadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.934

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, Existe una relación significativa negativa alta (-0.934) entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

5.2.2.5. Contrastación de Hipótesis Específica 5

Hipótesis Nula (H_0): No Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

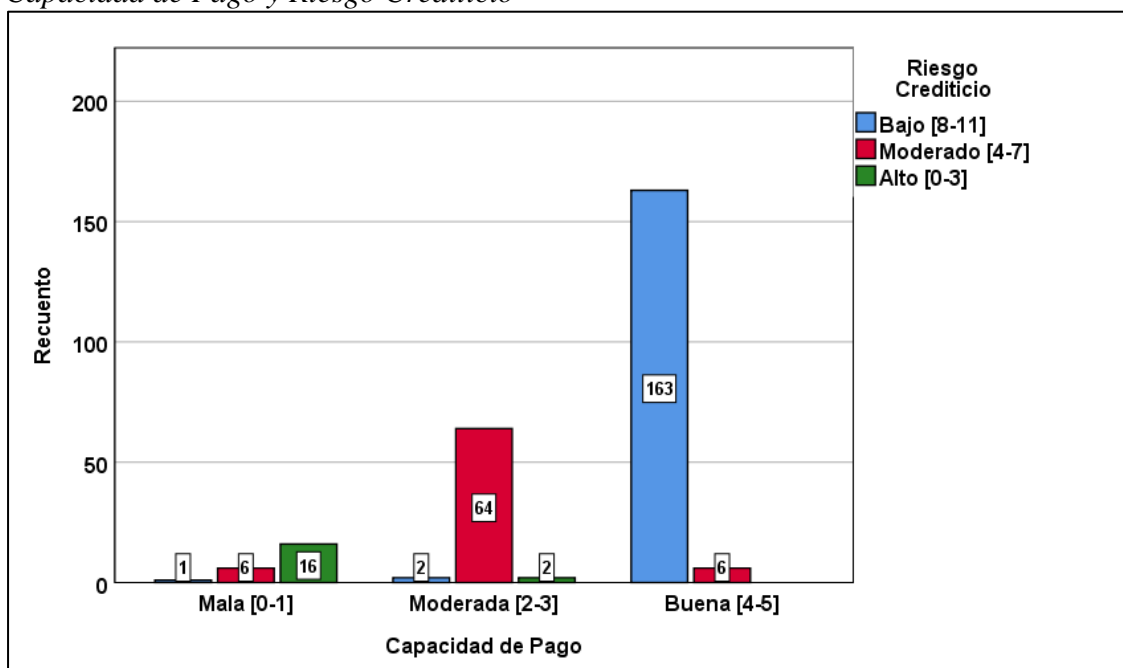
Tabla 19

Tabla Cruzada de Capacidad de Pago y Riesgo Crediticio

		Riesgo Crediticio			Total	
		Bajo [8-11]	Moderado [4-7]	Alto [0-3]		
Capacidad de Pago	Mala [0-1]	Recuento	1	6	16	23
		% del total	0.4%	2.3%	6.2%	8.8%
	Moderada [2-3]	Recuento	2	64	2	68
		% del total	0.8%	24.6%	0.8%	26.2%
	Buena [4-5]	Recuento	163	6	0	169
		% del total	62.7%	2.3%	0.0%	65.0%
Total	Recuento	166	76	18	260	
	% del total	63.8%	29.2%	6.9%	100,0%	

Nota: Elaboración Propia

Figura 22
Capacidad de Pago y Riesgo Crediticio



Nota: Elaboración Propia

Tabla 20
Prueba de Hipótesis Específica 5

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-,910	,024	-18,020	,000
N de casos válidos	260			

Nota: Elaboración Propia

Prueba estadística elegida: Tau-b de Kendall para variables empataadas.

Significancia: 95%

Alfa: 5%

Coefficiente de Correlación obtenido: -0.910

Valor p: 0.000

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, Existe una relación significativa negativa alta (-0.910) entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al realizar la operacionalización de las variables, se optó por tomar como referencia la Guía Metodológica de Evaluación Crediticia versión 4.0 (2019) de las CRAC Raíz; que definen a la evaluación crediticia como un proceso mediante el cual se busca conocer la situación del negocio, determinando la capacidad de pago y la voluntad de pago del deudor. A su vez, se tomó como segunda variable; el riesgo crediticio, al cual Pérez (2017, p. 79) define como “la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio.” El riesgo crediticio es clasificado, según los días de atraso que tuviera; o su mora; variable muy relacionada a su vez con las provisiones efectuadas en las Entidades Financieras. Es por ello que se tomó como dimensiones del riesgo crediticio, la morosidad y las provisiones.

Los resultados de la presente investigación muestran una buena Evaluación Crediticia por parte de la CRAC Raíz S.A.A. agencia Pichanaki, durante del período 2021, ya que un 65.38% (170) de los expedientes revisados para la presente investigación cumplían con revisar cada rubro establecido en el instrumento de investigación. Este resultado es similar al encontrado por Cueva (2019); quien afirma que la Evaluación Crediticia en su unidad de estudio fue buen, según el 70.97% de los 24 profesionales entrevistados. También coincide con el resultado descriptivo de Mendoza (2019), quien al entrevistar a 14 analistas de Crédito en una Agencia de Mi Banco en Arequipa, el 64% (9) manifestaron conocer y cumplir los reglamentos de otorgamiento de créditos; además de monitorear la morosidad; lo cual es un índice de una buena evaluación crediticia.

También se percibe un bajo riesgo crediticio, ya que el 63.85% (166) de los 260 expedientes consultados demostraron esto. Este resultado es concordante al encontrado por Cueva (2019); quien afirma que el 83.87% de su cartera crediticia es de calidad; un alto

porcentaje. Además, el resultado también es similar al encontrado por Pérez (2017); quien después de verificar 272 expedientes crediticios, encontró que el 73.9% (201) de los expedientes, mostraban un bajo riesgo crediticio. También coincide con el resultado encontrado por Rugama, Suárez & Vásquez (2018); quienes en su estudio llevado a cabo en Nicaragua, encontró que la mayoría de créditos otorgados por la Microfinanciera Tu Crédito sucursal Estelí, es decir, el 93.43%, tenían una calificación de A y B; es decir, el riesgo crediticio de sus carteras era bajo.

En cuanto a la hipótesis general, se estableció que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021. Se llegó a esta conclusión al efectuar un cálculo del coeficiente Tau-b de Kendall de -0.952; lo cual permite afirmar que una buena evaluación crediticia permitirá disminuir el riesgo crediticio de los clientes. Esto concuerda con lo sugerido por Maldonado, Rodríguez & Siguéñas (2020); quienes sugieren que las buenas prácticas sugeridas en su trabajo de investigación, se verán reflejadas en una cartera con menos riesgo. También concuerda con la afirmación de Cueva (2019); quien afirma haber encontrado un buen nivel de evaluación crediticio; y una buena calidad de cartera en La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda; lo cual puede reflejar una conclusión similar a la encontrada. Así mismo, Pérez (2017); encontró relación significativa significativa negativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio, con un coeficiente de Pearson de -0.368; por lo cual su resultado coincide con el de la presente tesis. La presente investigación también coincide con los resultados de Rugama, Suárez & Vásquez (2018); quienes afirmaron que el 93.43% de sus créditos tienen un bajo riesgo; y éstos fueron otorgados siguiendo un correcto proceso de evaluación crediticia.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se estableció que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC

Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. Esto mediante la prueba del Tau-b de Kendall; con un coeficiente de -0.941 ; y un p-valor < 0.05 . La relación entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad es negativa, vale decir, que una buena evaluación crediticia traerá consigo un menor ratio de morosidad. Esto coincide con la conclusión de Mendoza (2019); quien establece una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad; a través de una prueba del Chi-cuadrado. Coincide también con los resultados de Cox y Núñez (2021); quienes encontraron un deficiente proceso de evaluación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda; en Ecuador; y también encontraron un nivel de morosidad del 5%; que si bien es cierto es bajo; es aún susceptible de mejora.

En lo referente a la segunda hipótesis específica, se puede afirmar que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. Se concluye esto; utilizando un coeficiente estadístico del Tau-b de Kendall de -0.904 y con una probabilidad de error de 0.000 ; lo cual indica que una correcta evaluación crediticia disminuirá las provisiones de los clientes. Esto concuerda con la conclusión de Maldonado, Rodríguez & Sigüenza (2020); quienes afirman que una buena revisión dentro de la evaluación crediticia, traerá consigo clientes cumplidos; y esto no traerá la necesidad de provisiones. También concuerda en parte, con Cueva (2019); quien afirma que parte de una buena evaluación crediticia es conocer la calificación crediticia del clientes; y es de conocimiento general que las provisiones provienen dependen de ello. También coincide con la afirmación de Mendoza; pues una información falsa puede traer consigo una mala evaluación crediticia, y con ello, mayores niveles de provisiones por parte de la entidad. Existe también coincidencia con Cox y Núñez (2021); quienes afirman que una morosidad considerable de las carteras, trae consigo mayores provisiones y por ende, pérdidas para la entidad financiera. También afirman algo similar, Lapo, Tello y Mosquera (2021); quienes afirman que un alto riesgo crediticio trae consigo un efecto negativo en la rentabilidad

de las empresas financieras; y los castigos de provisiones, disminuyen la utilidad. Tenemea, Moreno y Vásquez (2020), afirman, que mediante una adecuada gestión de riesgos, se puede fortalecer la recuperación de la cartera de créditos, es decir, disminuir las provisiones de algunos clientes, mejorando su calificación. También coincide con Trejo, Martínez & Venegas (2017); quienes afirman que una mejora del comportamiento crediticio del deudor, mejoraría su grado de cumplimiento, y disminuiría las pérdidas y las provisiones; en un 2.20%:

Acerca de la tercera Hipótesis Específica, se sostiene que, existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. Para realizar la mencionada afirmación, el investigador se basa en un coeficiente de correlación de -0.940 ; obtenido en una prueba del Tau-b de Kendall; con un p-valor < 0.05 ; es decir, una buena situación económica del negocio; disminuirá el riesgo crediticio del cliente. Esto coincide con la afirmación Mendoza (2019); quien sugiere que la información del cliente, referente a su situación económica o del negocio, debe ser verificada; pues la información falsa trae consigo un mayor riesgo crediticio.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica; la presente investigación establece que existe una relación significativa entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021; contando con un coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall; de -0.934 ; y una probabilidad de error menor al alfa, que es 0.05 . Este resultado permite afirmar que una alta voluntad de pago del cliente, trae consigo un bajo riesgo crediticio. Este resultado es concordante con el de Maldonado, Rodríguez y Sigueñas (2020); quienes afirman que, dentro de la evaluación crediticia, debe buscarse referencias personales sobre el cliente y su comportamiento; y utilizando estos datos, disminuir el riesgo crediticio del cliente. Coincide también con Cueva (2019); quien afirma que una mora temprana, es decir, una baja voluntad de pago, por parte del cliente, es un indicador de riesgo crediticio. Aceituno

(2019) también afirma, que puede predecirse el comportamiento futuro de un cliente, es decir, su riesgo crediticio, basándose en su comportamiento y voluntad de pago pasada.

En lo que concierne a la quinta hipótesis específica, se estableció que existe una relación significativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. Esta afirmación se basa en una prueba de correlación Tau-b de Kendall; que dio como resultado un coeficiente de -0.910; y un p-valor menor al alfa ($(p=0.000) < (\alpha = 0.05)$). El coeficiente negativo indica que una buena capacidad de pago por parte del cliente, desembocará en un menor riesgo crediticio por parte del cliente. Esto coincide por lo sugerido por Maldonado, Rodríguez & Sigueñas (2020); sobre el uso del método de análisis de cosecha, para así conocer la capacidad de pago del cliente; y disminuir así su riesgo crediticio. El resultado también es similar a la afirmación de cueva; pues afirma que según la capacidad de pago que tenga el cliente; este tiene que ofrecer además garantes; para así afirmar su capacidad de pago frente al crédito. Tenemea, Moreno & Vásquez (2020) afirman que una evaluación sobre los procesos y capacidades financieras de los clientes, disminuirá su riesgo crediticio.

Los resultados de la presente investigación son concordantes con los antecedentes consultados; así como las bases teóricas consultadas para cada una de las variables.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general; se logró establecer que existe una relación significativa negativa moderada entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki – 2021; utilizando la prueba del tau-b de kendall, con un coeficiente de -0.952 y un p-valor < 0.05 . Este resultado indica que una buena evaluación crediticia disminuye el riesgo crediticio de los clientes. De esta manera se aceptó la hipótesis genera.
2. El primer objetivo específico fue alcanzado, ya que se estableció que existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. La relación hallada fue, según el Tau-b de Kendall, de $- 0.941$; con una probabilidad de error por debajo del 5%; es decir, una buena evaluación crediticia trae consigo bajos ratios de morosidad. La primera hipótesis específica fue aceptada.
3. Se cumplió con el segundo objetivo de investigación, pues se estableció que Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y las provisiones en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. La relación encontrada entre ambas variables fue negativa (-0.941) según la prueba del Tau-b de Kendall; con un valor $p < 0.05$. Esto indica que una buena evaluación crediticia disminuirá las provisiones. De esta manera, se aceptó la segunda hipótesis específica.
4. En referencia al tercer objetivo específico, este fue alcanzado, pue según la prueba de hipótesis llevada a cabo, se estableció que existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. El tau-b de Kendall fue de -0.940; y el valor-p = 0.000; lo cual permite afirmar que una buena situación económica del negocio disminuye su riesgo crediticio; aceptando así la tercera hipótesis específica.

5. El cuarto objetivo específico de la investigación fue logrado, ya que se estableció que existe una relación significativa negativa alta entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021; según un Tau-b de Kendall de -0.934; y un p-valor < 0.05 ; lo que permite afirmar que una alta voluntad de pago, disminuirá el riesgo crediticio de los clientes. Por esta razón, se acepta la cuarta hipótesis específica.
6. Se alcanzó el quinto objetivo específico, pues se logró afirmar que existe una relación significativa negativa alta entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021. Esta afirmación es realizada, partiendo del coeficiente obtenido en la prueba del Tau-b de Kendall; el cual fue de -0.910; con un p-valor = 0.000; razón por la cual es válido afirmar que una buena capacidad de pago, traerá consigo un bajo riesgo crediticio; aceptando así la quinta hipótesis específica.

RECOMENDACIONES

1. Publicar las conclusiones y resultados de la presente investigación, a fin de contribuir a la comunidad científica y académica.
2. Se sugiere capacitar al personal de la CRAC Raíz sobre las políticas de evaluación crediticia; pues si bien la mayoría de los expedientes tuvieron una buena evaluación crediticia; aún existe un porcentaje con una moderada o mala evaluación crediticia; lo que lo hace susceptible a mejora.
3. Se insta a la aplicación de la presente lista de cotejo en otras entidades financieras; a fin de conocer su nivel de evaluación crediticia y el riesgo crediticio de sus clientes.
4. Se recomienda utilizar los presentes datos; para poder aplicar políticas que mejoren ambas variables.
5. Se sugiere investigaciones experimentales futuras; como programas o directivas; a fin de mejorar ambas variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aceituno, M. R. (2019). Modelo predictivo de análisis de riesgo crediticio usando Machine Learning en una entidad del sector microfinanciero.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2011). Glosario de Términos Económicos. Banco Central de Reserva Del Perú, 1–264.
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Banco Mundial. (2020). Apoyo a los países en una época sin precedentes. Informe, 106.
<https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report#anchor-annual>
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. (2019). Guía Metodológica de Evaluación Crediticia versión 4.0 de la CRAC Raíz. Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz.
- CEPAL. (2020). Construir un nuevo futuro Una recuperación con igualdad y sostenibilidad. In Cepal (Vol. 1, Issue 1).
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46227/S2000699>
- Castillo, C., & María, A. (2019). Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí Trabajo de seminario de graduación para optar Licenciado (a) en Contaduría Pública y Finanzas.
- Chenet, Z. (2018). Metodología de la investigación científica universitaria. Huancayo: Editorial Soluciones Gráficas.
- Cueva, A. (2019). La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de setiembre LTDA. 2016 – 2017.
- Fernández, M.; Cayssials, A. y Pérez, M. (2009). Curso Básico de Psicometría. Argentina: Lugar editorial S.A.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.) McGraw-Hill.
- Kerlinger F., Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. México: Mc. Graw Hill.

- Lapo-Maza, M. del C., Tello-Sánchez, M. G., & Mosquera-Camacás, S. C. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación Administrativa*, 50–1, 1–23. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>
- Leal, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1), 181–207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Maldonado, L. I., Rodríguez, V. A., & Sigueñas, C. P. (2020). Buenas prácticas en la gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito.
- Mendoza, G. (2019). Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 – 2016. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M. (2003). Indicadores de desempeño para instituciones microfinancieras. Washington, D.C.: División de Pequeña y Micro Empresa.
- Pérez, C. J. (2017). La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima. 154. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce, L. (2018). Análisis y evaluación del riesgo crediticio: Una revisión de la literatura. Universidad Privada Del Norte, 28. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Resolución S.B.S. N° 11356-2008 (19 de noviembre de 2008). Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport.
- SBS y AFP. (2020). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. *El Sistema Financiero*, 25.
- Uriol, S. J. (2021). Modelos supervisados para evaluar el riesgo crediticio en la calificación de créditos en personas naturales en una Institución Financiera en Chiclayo.
- Tenemea –Guerrero, J. E., Moreno-Narváez, V. P., & Vásconez-Acuña, L. G. (2020). Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19. *Cienciamatria*, 6(2), 397–426. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i2.374>
- Tomas, J., & Antonio, P. (2003). *Medición Integral del Riesgo Crediticio*. España: Limusa.
- Trejo, J. C., Martínez García, M. Á., & Venegas Martínez, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377–398. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Evaluación crediticia y riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz SAA, agencia Pichanaki - 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general: ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021?	Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki – 2021.	Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., Agencia Pichanaki - 2021.	Antecedentes Internacionales: Cox & Núñez (2021) <i>Análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. Periodo 2015-2019.</i> Universidad de Guayaquil, Ecuador. Lapo, Tello & Mosquera (2021), <i>Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos.</i> Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Tenemea, Moreno & Vásconez (2020) <i>Gestión del riesgo crediticio en el sistema financiero popular y solidario bajo la coyuntura COVID-19.</i> Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Venezuela.	Variable 1: EVALUACION CREDITICIA <u>Dimensiones:</u> D1: Situación económica del negocio. D2: Voluntad de pago. D3: Capacidad de pago.	Método general: Método científico Método específico: Inductivo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental - Transversal – Correlacional Esquema: <pre>graph TD; M --> O1; M --> O2; M --> O3;</pre> Dónde: M = muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2
Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la evaluación crediticia y el ratio de morosidad de los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Antecedentes Nacionales: Maldonado, Rodríguez & Sigueñas (2020), <i>Buenas Prácticas en la Gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito.</i> Pontificia Universidad Católica del Perú. Cueva, A. (2019). <i>La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 -2017.</i> Universidad Nacional Federico Villareal. Pérez, C. (2017). <i>La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima.</i> Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	Variable 2: RIESGO CREDITICIO <u>Dimensiones:</u> D1: Ratio de morosidad D2: Provisiones	Población y muestra (cuantificada) Los expedientes de la CRAC Raíz en el año 2021 son 787 expedientes, esta información fue brindada por la división de negocios. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Lista de cotejo.
¿Qué relación existe entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Establecer la relación que existe entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Existe una relación significativa entre la situación económica del negocio y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Evaluación crediticia: “La evaluación crediticia permite identificar la situación económica del negocio y determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente” Riesgo crediticio: “el riesgo crediticio es la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio.”		Técnicas de procesamiento y análisis de datos SPSS v.25 Pruebas estadísticas: • Tau-b de Kendall
¿Qué relación existe entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Establecer la relación que existe entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Existe una relación significativa entre la voluntad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.			
¿Qué relación existe entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Establecer la relación que existe entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.	Existe una relación significativa entre la capacidad de pago y el riesgo crediticio en los clientes de la CRAC Raíz S.A.A., agencia Pichanaki – 2021.			

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Evaluación crediticia	“La evaluación crediticia permite identificar la situación económica del negocio y determinar razonablemente la voluntad y capacidad de pago del cliente” (CRAC Raíz, 2019, p. 18)	La evaluación crediticia es el proceso que se realiza con la finalidad de otorgar créditos. Y será medida a través del instrumento lista de cotejo que medirá las dimensiones de: situación económica del negocio, voluntad de pago y capacidad de pago. La medición se realizara con una lista de cotejo basado en 14 ítems, con respuesta de Sí y No.	D1 Situación económica del negocio	I1 Presenta documentos formales de acuerdo al giro del negocio. I2 Demuestra experiencia en el negocio que está desarrollando actualmente.	1 Tiene licencia de funcionamiento del negocio. 2 Cuenta con Registro Único de Contribuyente activo. 3 El contribuyente se encuentra habido ante la SUNAT. 4 Adjunta documentos de identificación de los intervinientes del crédito. 5 Tiene contrato de alquiler de local. 6 Presenta comprobante de pago de compra/ventas con antigüedad mayor de seis meses.	Lista de cotejo
			D2 Voluntad de pago	I2,1 Presenta un óptimo comportamiento en el pago de sus obligaciones.	7 Su recibo de luz y agua están pagados al día. 8 Su historial crediticio en la financiera es óptimo (retrasos no mayores a 8 días). 9 Su reporte creditico en las centrales de riesgos es con calificación de normal.	
			D3 Capacidad de pago	I3,1 Lleva el control de sus ingresos totales oportunamente. I3,2 Registra sus egresos totales en todo momento.	10 Tiene un registro de ventas. 11 Cuenta con declaraciones a la SUNAT (PDT). 12 Se solicitó estados financieros firmados por un contador público colegiado. 13 Adjunta un registro de compras. 14 Tiene un registro de gastos (transporte, agua, luz, alquiler, teléfono, etc.)	
Riesgo crediticio	“El riesgo crediticio es la probabilidad de que los tomadores de crédito se retrasen en el pago del crédito o que nunca paguen el crédito, y que se refleja en los ratios de morosidad y provisiones, que fueron los indicadores utilizados para medir el nivel de riesgo crediticio.” (Pérez, 2017, p. 79)	El riesgo crediticio es uno de los indicadores más importantes de la gestión financiera. Será medida por el instrumento lista de cotejo, que medirá las dimensiones de: retrasos en los pagos, ratio de morosidad y provisiones. Se basara en 11 ítems, con dos posibles respuestas: Sí y No.	D1 Ratio de morosidad	I1,1 Registra historial crediticio en la entidad donde solicita el préstamo. I1,2 Evidencia pagos puntuales en otras entidades financieras. I1,3 Se encuentra dentro de la cartera vencida. I1,4 Pertenece a la cartera de créditos en cobranza judicial.	1 Se verifico que el cliente no haya estado en situación de cobranza judicial con la entidad. 2 Se verifico que el cliente no tenga créditos indirectos en situación de morosidad con la entidad. 3 Se adjunta vouchers de deudas de otras entidades financieras. 4 Se adjunta el cronograma de deudas de otras entidades financieras. 5 Se solicitó información a instituciones financieras donde tiene créditos (referencias). 6 Se observa vouchers de pago con mora. 7 Presenta atrasos en sus pagos mayor a 30 días 8 El expediente se encuentra en proceso de cobranza judicial.	
			D2 Provisiones	I2,1 Constituye provisiones específicas o genéricas en la cartera de créditos	9 Presenta calificación crediticia diferente a normal 10 Presenta garantía preferida ante la entidad financiera. 11 Cuenta con seguro de desgravamen.	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: EVALUACION CREDITICIA	D1 Situación económica del negocio	<p>I1 Presenta documentos formales de acuerdo al giro del negocio.</p> <p>I2 Demuestra experiencia en el negocio que está desarrollando actualmente.</p>	<p>1 Tiene licencia de funcionamiento del negocio.</p> <p>2 Cuenta con Registro Único de Contribuyente activo.</p> <p>3 El contribuyente se encuentra habido ante la SUNAT.</p> <p>4 Adjunta documentos de identificación de los intervinientes del crédito.</p> <p>5 Tiene contrato de alquiler de local.</p> <p>6 Presenta comprobante de pago de compra/ventas con antigüedad mayor de seis meses.</p>	NOMINAL
	D2 Voluntad de pago	I2,1 Presenta un óptimo comportamiento en el pago de sus obligaciones.	<p>7 Su recibo de luz y agua están pagados al día.</p> <p>8 Su historial crediticio en la financiera es óptimo (retrasos no mayores a 8 días).</p> <p>9 Su reporte creditico en las centrales de riesgos es con calificación de normal.</p>	
	D3 Capacidad de pago	<p>I3,1 Lleva el control de sus ingresos totales oportunamente.</p> <p>I3,2 Registra sus egresos totales en todo momento.</p>	<p>10 Tiene un registro de ventas.</p> <p>11 Cuenta con declaraciones a la SUNAT (PDT).</p> <p>12 Se solicitó estados financieros firmados por un contador público colegiado.</p> <p>13 Adjunta un registro de compras.</p> <p>14 Tiene un registro de gastos (transporte, agua, luz, alquiler, teléfono, etc.)</p>	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
<p style="text-align: center;">V2: RIESGO CREDITICIO</p>	<p>D1 Ratio de morosidad</p>	<p>I1,1 Registra historial crediticio en la entidad donde solicita el préstamo.</p> <p>I1,2 Evidencia pagos puntuales en otras entidades financieras.</p> <p>I1,3 Se encuentra dentro de la cartera vencida.</p> <p>I1,4 Pertenece a la cartera de créditos en cobranza judicial.</p>	<p>1 Se verifico que el cliente no haya estado en situación de cobranza judicial con la entidad.</p> <p>2 Se verifico que el cliente no tenga créditos indirectos en situación de morosidad con la entidad.</p> <p>3 Se adjunta vouchers de deudas de otras entidades financieras.</p> <p>4 Se adjunta el cronograma de deudas de otras entidades financieras.</p> <p>5 Se solicitó información a instituciones financieras donde tiene créditos (referencias).</p> <p>6 Se observa vouchers de pago con mora.</p> <p>7 Presenta atrasos en sus pagos mayor a 30 días</p> <p>8 El expediente se encuentra en proceso de cobranza judicial.</p>	<p>NOMINAL</p>
	<p>D2 Provisiones</p>	<p>D6,1 Constituye provisiones especificas o genéricas en la cartera de créditos</p>	<p>9 Presenta calificación crediticia diferente a normal</p> <p>10 Presenta garantía preferida ante la entidad financiera.</p> <p>11 Cuenta con seguro de desgravamen.</p>	

ANEXO 4: INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

LISTA DE COTEJO

Mediante la presente Lista de Cotejo, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS CLIENTES DE LA CRAC RAIZ SAA, AGENCIA PICHANAKI – 2021**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta:

Si

No

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rony Gutiérrez Gálvez

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas de la lista de cotejo, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título de la Lista de Cotejo:

EVALUACION CREDITICIA

PREGUNTAS	SI	NO
1. Tiene licencia de funcionamiento del negocio.		
2. Cuenta con Registro Único de Contribuyente activo.		
3. El contribuyente se encuentra habido ante la SUNAT.		
4. Adjunta documentos de identificación de los intervinientes del crédito		
5. Tiene contrato de alquiler de local.		
6. Presenta comprobante de pago de compra/ventas con antigüedad mayor de seis meses.		
7. Su recibo de luz y agua están pagados al día.		
8. Su historial crediticio en la financiera es óptimo (retrasos no mayores a 8 días).		
9. Su reporte creditico en las centrales de riesgos es con calificación de normal.		
10. Tiene un registro de ventas.		
11. Cuenta con declaraciones a la SUNAT (PDT).		
12. Se solicitó estados financieros firmados por un contador público colegiado.		
13. Adjunta un registro de compras.		
14. Tiene un registro de gastos (transporte, agua, luz, alquiler, teléfono, etc.)		

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

LISTA DE COTEJO

Mediante la presente Lista de Cotejo, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS CLIENTES DE LA CRAC RAIZ SAA, AGENCIA PICHANAKI – 2021**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta:

Si

No

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rony Gutiérrez Gálvez

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas de la lista de cotejo, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título de la Lista de Cotejo:

RIESGO CREDITICIO

PREGUNTAS	SI	NO
1. Se verifico que el cliente no haya estado en situación de cobranza judicial con la entidad.		
2. Se verifico que el cliente no tenga créditos indirectos en situación de morosidad con la entidad.		
3. Se adjunta vouchers de deudas de otras entidades financieras.		
4. Se adjunta el cronograma de deudas de otras entidades financieras.		
5. Se solicitó información a instituciones financieras donde tiene créditos (referencias).		
6. Se observa vouchers de pago con mora.		
7. Presenta atrasos en sus pagos mayor a 30 días		
8. El expediente se encuentra en proceso de cobranza judicial.		
9. Presenta calificación crediticia diferente a normal		
10. Presenta garantía preferida ante la entidad financiera.		
11. Cuenta con seguro de desgravamen.		

Gracias por su colaboración

ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad de la lista de cotejo para Evaluación Crediticia

Sujeto	D1						D2			D3					Calificación Prueba Piloto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	10
3	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	10
4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
5	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9
6	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	9
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	12
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
9	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	7
10	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	11
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	11
12	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
13	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	8
14	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	9
15	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	8
16	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
18	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	12
19	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
20	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2

Coefficiente Kuder-Richardson = 0.804

Confiabilidad de la lista de cotejo para Riesgo Crediticio

Sujeto	D1								D2			Calificación Prueba Piloto
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	8
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
7	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	5
8	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	7
9	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	4
10	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
12	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	6
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
15	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	8
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
18	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
20	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9

Coeficiente Kuder-Richardson = 0.824

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio” que hace parte de la investigación: Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Yesser Soriano Quispe

Formación académica: Licenciado en Administración, Maestro en Educación

Áreas de experiencia profesional: Docente Universitario

Tiempo: 7 años

actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Evaluación Crediticia

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
D2	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
D3	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Yesser Soriano Quispe	Maestro en Educación	14	Nivel alto

Sello y Firma:



Mtro. Yesser Soriano Quispe

Variable: Riesgo Crediticio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
D2	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Yesser Soriano Quispe	Maestro en Educación	11	Nivel alto

Sello y Firma:



Mtro. Yesser Soriano Quispe

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio” que hace parte de la investigación: Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: LILIANA BENITA PALOMINO ROMERO

Formación académica: Licenciado en Administración, Mater en Global MBA

Áreas de experiencia profesional: Docente Universitario

Tiempo: 6 años

actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Evaluación Crediticia

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D2	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Liliana Benita Palomino Romero	Magister	14	Nivel moderado

Sello y Firma:

MG. LILIANA BENITA PALOMINO ROMERO

Variable: Riesgo Crediticio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
D2	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

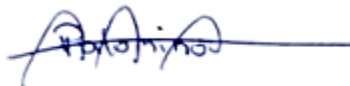
Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Liliana Benita Palomino Romero	Magister	11	Nivel moderado

Sello y Firma:



MG. LILIANA BENITA PALOMINO ROMERO

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio” que hace parte de la investigación: Evaluación Crediticia y Riesgo Crediticio en los Clientes de la CRAC Raíz S.A.A, Agencia Pichanaki - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Michael Richar Rojas Vega

Formación académica: Licenciado en Administración, Maestro en Gestión Estratégica

Áreas de experiencia profesional: Docente Universitario

Tiempo: 4 años

actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Variable: Evaluación Crediticia

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D2	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Michael Richar Rojas Vega	Maestro	14	Nivel Moderado

Sello y Firma:


 Mag. Michael Rojas Vega
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD. 02426

Variable: Riesgo Crediticio

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8		3	3	3	3	
D2	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	9. No cumple con el criterio
	10. Nivel bajo
	11. Nivel moderado
	12. Nivel alto

Validez de contenido Cuadro 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Michael Richar Rojas Vega	Maestro	11	Nivel alto

Sello y Firma:



Mag. Michael Rojas Vega
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02426

ANEXO 6: DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Sujeto	V1: Evaluación Crediticia														V2: Riesgo Crediticio										
	D1						D2			D3					D1								D2		
	V1_1	V1_2	V1_3	V1_4	V1_5	V1_6	V1_7	V1_8	V1_9	V1_10	V1_11	V1_12	V1_13	V1_14	V2_1	V2_2	V2_3	V2_4	V2_5	V2_6	V2_7	V2_8	V2_9	V2_10	V2_11
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0
6	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1
7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
8	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1

141	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
145	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1
149	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0
150	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0
151	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0
152	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0
153	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0
154	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1
155	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0
156	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
157	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
158	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
159	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
160	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0
161	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0
162	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1
163	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
164	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1
165	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
166	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0
167	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1
168	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1
169	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1

170	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1
171	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0
172	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
173	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
174	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1
175	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
176	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
177	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1
178	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0
179	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
180	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
181	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1
182	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0
183	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0
184	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1
185	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1
186	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0
187	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
188	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1
189	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
190	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1
191	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0
192	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1
193	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1
194	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1
195	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0
196	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0
197	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
198	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0

199	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1
200	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
201	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1
202	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0
203	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0
204	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1
205	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1
206	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0
207	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0
208	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
209	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1
210	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1
211	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1
212	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
213	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0
214	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1
215	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
216	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0
217	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
218	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0
219	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1
220	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0
221	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1
222	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1
223	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1
224	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1
225	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1
226	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
227	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0

228	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
229	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
230	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
231	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
232	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
233	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0
234	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
235	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
236	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
237	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
238	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
239	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
241	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
242	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
244	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
245	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
246	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
248	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
250	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
251	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
252	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
254	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1

257	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
258	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
259	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rony Gutiérrez Gálvez He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas de la lista de cotejo, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.


DNI: 44640508 

CARTA DE ACEPTACION



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia."

Pichanaqui, 15/01/2021

CARTA NRO 067- OHSR -ADM/PKI

Señores:

RONY GUTIERREZ GALVEZ

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION
"EVALUACION CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS
CLIENTES DE LA CRAC RAÍZ S.A.A, AGENCIA PICHANAQUI -
2021"**

REFERENCIA : SOLICITUD S/N

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle que, en atención al documento en referencia, **se brinda AUTORIZACION CONSENTIDA** para el desarrollo de la investigación **"EVALUACION CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS CLIENTES DE LA CRAC RAÍZ S.A.A, AGENCIA PICHANAQUI - 2021"**

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración,

Atentamente,



Oscar Henry Sanabria Rodríguez
OSCAR HENRY SANABRIA RODRIGUEZ
ADMINISTRADOR (e)

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo **RONY GUTIERREZ GALVEZ**, identificado con DNI N° **44640908** domiciliado en **AA.VV. Virgen de las Mercedes Mz. C Lote.11 – Sangani – Perene – Chanchamayo - Junín**, egresado de la Carrera Profesional de **Administracion y Sistemas** de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar, si en la elaboración de la **TESIS** titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y RIESGO CREDITICIO EN LOS CLIENTES DE LA CRAC RAIZ S.A.A., AGENCIA PICHANAKI - 2021**, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que la **TESIS** es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 31 de JULIO de 2023



GUTIERREZ GALVEZ, RONY
DNI N° 44640908

ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

