

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad -**  
**Caja Piura, Huaraz 2021**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

**Autora:**

**Bach. Champa Tacarpo, Elba Flor**

**Código ORCID 0000-0002-2523-1812**

**Asesor:**

**MG. CPC. Revilla Becerra, Misael B.**

**Código ORCID 0000-0001-7487-5107**

**Huaraz - Perú**

**2022**

**Palabras clave:**

<b>Tema</b>	Análisis del crédito personal, rentabilidad.
<b>Especialidad</b>	Contabilidad

**Keywords**

<b>Tema</b>	Analysis of personal credit, profitability
<b>Especialidad</b>	Accounting

**Línea de investigación:**

<b>Línea de Investigación</b>	Finanzas
<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y Negocios
<b>Disciplina</b>	Economía

<b>Line of research</b>	Finance
<b>Area</b>	social Sciences
<b>Sub-área</b>	Economy and Business
<b>Discipline</b>	Economy

**El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura,  
Huaraz 2021**

**The analysis of personal credit and its relationship with profitability - Caja  
Piura, Huaraz 2021**

### **Resumen del Proyecto:**

El objetivo general fue establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021.

La metodología de nuestro estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Para el estudio de ambas variables se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para la investigación se tendrá una población muestra de 10 trabajadores de las áreas de crédito personal, aprobadores y Administrador. Para el procesamiento y análisis de la información se realizó mediante la aplicación del programa Excel y SPSS 21, que sirvieron para tabular mediante tablas y gráficos.

Se obtuvo como resultados sobre el análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad, un 100% de los trabajadores manifiestan que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal, un 70% de los trabajadores consignan que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, un 70% de los trabajadores consignan que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The general objective is to establish the relationship between the analysis of personal credit and the profitability of Caja Piura in the city of Huaraz, 2021.

The methodology of our study is quantitative in nature, correlational descriptive type and design of experimental transverse court. For the variable work study, the questionnaire and the questionnaire instrument are used as a technique. To investigate, there will be a sample of 10 employees in the areas of personal credit, approvers and Administrators. For the processing and analysis of the information is carried out by means of the application of the Excel program and SPSS 21, which will be made by means of tables and graphs.

If results are obtained on the analysis of personal credit and its relationship with profitability, a 100% of employees show that always the titles of its holders are decisive for the viability of personal credit, 70% of employees consign to know the loans Familiar financiers of the customer in evaluating their determinants for the validity of the personal credit, a 70% of the workers consigned that an adequate collocation of the personal credit will increase the profitability.

# INDICE

<b>PALABRA CLAVE:</b> .....	<b>iii</b>
<b>TITULO</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>RESUMEN.</b> ....	¡Error! Marcador no definido.
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>CAPITULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:</b> .....	<b>20</b>
<b>1.3. PROBLEMA</b> .....	<b>20</b>
<b>1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.</b>	<b>20</b>
<b>1.5. HIPÓTESIS</b> .....	<b>22</b>
<b>1.6. OBJETIVOS:</b> .....	<b>22</b>
<b>CAPITULO II:</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1 TIPO Y DISEÑO D EL AINVESTIGACIÓN:</b> . .....	<b>32</b>
<b>2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> .....	<b>33</b>
<b>2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> .....	<b>3326</b>
<b>2.4 PROCESAMINETO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN::</b> .....	<b>33</b>
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>26</b>
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS Y DISCUCIÓN</b> .....	<b>26</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:</b> .....	<b>26</b>
<b>CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>26</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>61</b>

## I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Antecedentes y fundamentación científica

#### **Antecedentes**

##### **En lo Internacional:**

**Núñez, S. (2018)**, Concluye que las entidades evaluadas son en comparación a las demás relativamente pequeñas, la que si bien es cierto a registrado un crecimiento es en razón al aporte de los socios primigenios, amparados en su normativa, filosofía muy común entre las entidades evaluadas, la escasa organización administrativa que muestran algunas de las entidades evaluadas no fue óbice para su crecimiento y mantenerse en el mercado en favor de sus clientes.

##### **A nivel Nacional:**

**Chavez, A. (2021)** concluye: la evaluación es un factor preponderante para mantener una cartera sana de clientes, y por consiguiente es conducente a desalentar el crecimiento de la morosidad en las entidades financieras, máxime que como proceso involucra a todas los involucrados en el otorgamiento del crédito.

**Irigoyen, P. (2018)**, concluye: Se identifico que el cuarenta por ciento de los colaboradores desconoce el correcto proceso de evaluación crediticia de las diversas ofertas crediticias que ofrece la organización; es preciso conocer que el sesenta por ciento de los créditos destinado la micro empresa son evaluados de forma muy superficial, que no asegura efectividad respecto al control de morosidad.

**Chipana, Y. (2018)**, arribó a la siguiente conclusión: Una deficiente gestión crediticia se da por proceder incorrectamente con las etapas para el otorgamiento de un crédito.

**Huerta, G. (2021)** La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020; arribo a las siguientes conclusiones: 1. Se concluyó que la gestión de créditos y cobranzas se relaciona directa y significativamente con la liquidez en la empresa Alabama S.A. Callao, 2020.

**Pérez, N. & Pérez, M., (2019)** concluye: la evaluación crediticia se tiene que para el 50% de los analistas la evaluación crediticia es adecuada, según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, con los clientes de Mi Banco.

**Ortiz, N. (2020)** Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020, concluyó: el personal que labora en el área de crédito de la cooperativa no está efectuando una adecuada evaluación crediticia de socios deudores de una manera correcta antes del otorgamiento de créditos poniendo en riesgo la liquidez y rentabilidad de las cooperativas.

(Bernardo , 2019): concluye: existencia de una relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad. Posee una de correlación indica un 0.744 relación muy considerable, los procedimientos de valoración del riesgo hacia los socios que solicitan un crédito es de vital importancia para determinar la probabilidad de morosidad en estas operaciones financieras.

**Laguna, M. (2018)**, arribó a las siguientes conclusiones: • Se concluye que los procedimientos de crédito (contacto al cliente, visita al cliente, desembolsos, etc.) son etapas de vital importancia que permite al analista de crédito conocer al cliente en el aspecto personal, económico y social; ya que una etapa crediticia culmina cuando el cliente cancela el 100 % del crédito que se le otorgó.

**Caballero, L. (2021)** arribo a las siguientes conclusiones: \* La evaluación de créditos sí influye significativamente en la rentabilidad, la capacidad de pago

de los clientes es un instrumento indispensable para un otorgamiento de crédito por lo que permite al asesor de negocio medir la capacidad de pago que tiene el cliente para hacer frente sus obligaciones financieras y se relaciona con la Rentabilidad, porque una adecuada evaluación de crédito por parte del asesor de negocio permitirá obtener una rentabilidad positiva para la institución.

**Céspedes J. & Encina, J. (2019)** arribo a las siguientes conclusiones: \* la incidencia de la gestión de créditos otorgados (crédito comercial) en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjuí, la misma que se identificó en las deficiencias evidenciadas en relación a la cantidad de créditos otorgados y el registro de pago, mismo que ha incurrido en la rentabilidad ya que los resultados hubieran sido mayores para la empresa.

Aranda E. & Tarrillo, M. (2020) arribo a las siguientes conclusiones: \* Se determina que entre la evolución del riesgo crediticio y la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino Ltda. Jaén, si existe una relación moderada con 0.567 demostrando relación entre ambas variables.

## **1.2. Fundamentación Científica:**

### **Definición Teórica**

*El proceso crediticio.* A decir de Bueno Q. (2019), “el proceso crediticio, se encuentra conformada por varias etapas, de las que podemos identificar: la prospección, el análisis o evaluación -parte fundamental-, la aprobación, y la recuperación del crédito” (p. 120)

Por tanto; el análisis del crédito, es la etapa donde se decide asumir el riesgo o no en una operación de créditos. Es importante realizar las distinciones del caso respecto a los análisis que se realizan de los créditos que son diversos, como son los créditos comerciales, Pyme y consumo – personales-

hipotecarios; dentro de los más comunes que ofertan las entidades financieras. En su particular análisis los créditos personales son las destinadas a solucionar requerimientos de efectivo a personas naturales (sin negocios) o cuando sus fuentes de ingresos son como dependientes o profesionales; por tanto, un mecanismo de evaluación asumida por los evaluadores de créditos personales es centrarse en los ingresos, los gastos, la futura cuota del servicio a la deuda y un saldo final para hacer frente a contingencias en el cumplimiento del horizonte del crédito.

En este orden, la entidad financiera, como toda institución tiene su política y reglamentos de créditos, donde se brindan los parámetros que deben seguir los encargados de las evaluaciones de los créditos personales.

Siguiendo a (Cisneros Q., 2019) “Crédito personal, se puede solicitar en una institución financiera la cual solicitará aval o garantías, se puede utilizar para distintos fines (...)”. En este orden podemos precisar que los créditos personales son también, clasificadas como créditos de consumo por algunas entidades del sistema financiero; esto en razón que el uso del dinero no es de mayor evaluación, porque bien puede otorgarse para el gasto en educación, inclusive en una fiesta patronal. Por lo que los evaluadores para su aprobación se basan a los ingresos, egresos y estabilidad de la fuente de ingresos.

### **1.2.1 Análisis del crédito.**

Siguiendo a Brealey & Myers. (2018) “Del mismo modo que existen diferentes métodos y rutas para llegar a un destino, lo mismo ocurre cuando se realiza el análisis de un crédito, recordemos que todos tenemos un historial de nuestro comportamiento en todos los aspectos de nuestras vidas; pero, para el tema que nos trae a colación, es indispensable conocer respecto a que nuestro prospecto en su línea de tiempo a tenido determinado comportamiento de pago, siendo ese comportamiento el que nos interesa para nuestra evaluación; con estos datos en el escritorio, no cabe la posibilidad cuanto menos sin quebrar

los valores personales e institucionales, atender un crédito a un prospecto de cliente que tenga un historial negativo, donde no haya honrado sus deudas. En este orden de ideas, los Bancos, y las instituciones financieras, inclusive las no financieras, suelen cruzar información con sus similares, respecto al historial de pago de un cliente nuevo y en algunos casos cuando el personal responsable del análisis del crédito conviene sacar referencias financieras y de pagos de un cliente vigente que solicita préstamos o ampliaciones de créditos.” (p. 615)

Para (Ochoa S. & Saldivar Á., 2019), en el análisis del crédito se realiza la determinación de los ingresos y egresos del cliente, se evalúa las referencias crédito siguiendo a Sasso, P. (2018), se deben analizar tres aspectos: financiera, económica, humana.

a. Aspecto Financiero

Se basa al análisis que se realiza del total de ingresos -conformada por los ingresos del solicitante y su cónyuge-, para tener un cálculo adecuado en la definición de los ingresos totales; ello porque se determinara también los egresos totales de la familia -titular, cónyuge e hijos-; con ello se tendrá una aproximación más certera del capacidad de pago que tendrá el cliente, la cual es recomendable que luego de la cuota propuestas quede cuanto menos un 25% de la cuota propuesta, porque siempre se debe dejar un saldo para cubrir eventualidades.

Cabe precisar, que los ingresos pueden ser como dependientes o independientes; en este sentido resulta necesaria la comprobación de los ingresos para ser considerados como tal, esta comprobación y evaluación lo realiza el analista de créditos personales-

a.1. Fuente de ingreso

Conformada por todos los ingresos que posea el cliente inclusive los ingresos del cónyuge, que se adhieren a los ingresos del titular.

Cabe precisar que estos ingresos pueden ser como Dependiente, es decir, que el cliente labora o trabaja en alguna institución o empresa por la cual recibe una contraprestación económica. En esta categoría resulta de importancia la discriminación de la entidad, por cuanto desde el punto de la vista del riesgo a no pago se encuentra la de mayor riesgo una empresa nueva, de alta rotación laboral. Por otro lado, tenemos a las fuentes de ingresos como independiente, es decir el cliente posee su fuente de ingreso por actividades o el ejercicio de su profesión u otro que le genere ingresos de forma lícita, siendo importante discriminar en esta categoría a las a los negociantes o comerciantes que serán evaluados por otro producto financiero como los créditos para comerciantes o empresarios.

a.2. Gastos del cliente:

Se considera todas las salidas de dinero a nivel familiar, desde alimentos, salud, educación, vestimenta, inclusive diversión, entre otros.

Gastos en alimentos. Cabe precisar que nos referimos a la suma de gastos que la familia incurre en la alimentación, en esta erogación está contemplada la unidad familiar, que por lo general está conformada por el titular del crédito, su cónyuge y sus hijos menores de edad.

Salud. Su particularidad en el análisis radica en que estos gastos son asumidos por los ingresos de la unidad familiar, las que en muchos casos es única e íntegramente aportado por el titular del crédito. Por ende, es preciso determinar la

situación real de estos gastos por su influencia directa en los gastos totales mensuales del cliente.

Educación. Estos gastos de igual manera que la anterior reviste de importancia, en razón que de su adecuado calculo se llegará a los gastos reales familiares para la correcta determinación de los gastos familiares.

Vestimenta. Una determinación real de lo que la familia destina para gastos de vestido, cobra valía por ser una fuente de egresos familiares, y en muchos casos estos van han significar un porcentaje relevante en la composición de los gastos familiares totales.

Otros Gastos. Es preciso que el profesional encargado del análisis del crédito personal, determine este item no menos importante, pero que en casos ciertamente menos frecuente, pero cuando se determinan adecuadamente resultan relevantes en la conformación de los gastos familiares.

### a.3. Capacidad de pago

Para (Amat, C. 2019), es el resultado de que se obtiene después de restar los egresos de los ingresos; este saldo se empleara para cubrir la cuota del préstamo.

Desde una perspectiva conservacionista esta capacidad de pago debe emplearse como máximo al 75%, para que el cliente pueda hacer frente a posibles fluctuaciones que tenga en sus ingresos o egresos y no se perjudique cumplir con el servicio de la deuda.

En este orden de ideas, nos referimos a la capacidad de pago al resultado de la operación aritmética de restan a los ingresos totales los gastos totales. Del resultado obtenido se puede estar frente a la capacidad de pago que, en términos de evaluación de créditos, resulta ser la cantidad máxima que no

debe ser superada por la cuota del crédito. Como ejemplo se puede tomar el siguiente: ante una capacidad de pago de S/. 200, se debe programar una cuota de no mayor a este valor, inclusive se puede asumir un monto de disponible final que resta a esta cantidad, siendo el nuevo valor máximo de cuota S/. 150, por lo que se entiende que los S/. 50 restantes corresponden para asumir contingencias que se puedan presentar y hacer menos riesgoso el cumplimiento de la obligación.

a.4. Saldo Disponible antes de cuota:

El resultado de restar el total de egresos al total de ingresos, que posee la unidad familiar. Es valor próximo susceptible para ser afectado por el valor de la cuota del préstamo.

a.5. Cuota de préstamo personal:

Es la cantidad de dinero mensual que se pagara durante un horizonte determinado, según el cronograma de pago. La misma que se encuentra en relación directa de la cantidad del préstamo (capital), la tasa de interés aplicada, el plazo, gastos y comisiones.

a.6. Saldo disponible final

Disponible que le queda al cliente después de la cuota del préstamo. Es un valor final que las financieras asumen para evitar dejar al cliente prácticamente en cero cada mes después de pagar la cuota. En recomendación siempre es necesario dejar una cantidad económica de los ingresos del cliente a fin de afrontar contingencias.

b. Aspectos Económicos.

Desde un análisis del mercado laboral

Este aspecto se evalúa si el cliente pertenece a un sector laboral vulnerable o estable, que puede hacer presumir la continuidad laboral.

Ciertamente existen sectores de mayor riesgo que podrían perjudicar en el cumplimiento de la obligación, puesto que, si estas son afectadas, también o serán sus empleados y del mismo modo la entidad que presto el dinero.

Duración de la fuente de ingreso

En el análisis del crédito la continuidad de la fuente de ingresos, cuanto menos mientras dure el préstamo es considerado como punto de evaluación para dar viabilidad a un préstamo personal. La continuidad del cliente en su empleo es importante, desde el punto de vista del riesgo, una persona estable en su empleo, frente a alguien que retoma un empleo después de meses o está iniciando, encontraremos que el riesgo de incumplimiento es mayor en aquel que no es estable laboralmente hablando.

#### c. Aspectos Familiares y crediticias

Análisis cualitativo

Al inicio de una relación crediticia, todo es incierto, por ende, la voluntad de pago que debe tener el próximo cliente es un aspecto fundamental que tiene que determinarse, la reputación en el sistema o personal es un aspecto a trabajar Lozano, C. (2018).

El cliente puede tener capacidad para cumplir una obligación, puede tener gran respaldo en activos; pero si no tiene voluntad de pago, de seguro nos encontramos frente a un cliente problema, que solo nos ocasionara costos o sobre costos en su recuperación.

Una de las herramientas, para este cometido es recurrir a las centrales de riesgo como las de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP y las centrales privadas; ambos son necesarias y se complementan. Aunque solo nos servirá para conocer el historial de pago y endeudamiento del futuro cliente en caso se encuentre bancarizado; pero nuestro análisis va más allá, cuando intentamos obtener esta información de un cliente No bancarizado, la pregunta sería ¿Dónde obtenemos información relevante del cliente?, las referencias personales y laborales en estos casos se hacen necesarias, inclusive las referencias comerciales de los negocios próximos a al domicilio del cliente, es de gran utilidad.

Para los clientes recurrentes a la entidad financiera el trabajo se hace más sencillo puesto que además de la información que se obtiene de las centrales de riesgo se tiene información de la propia institución para evaluar el comportamiento de pago; en el mercado ágil y competitivo las entidades financieras, brindan producto de créditos inmediatos al evaluar estos aspectos mediante modelos económicos, que les permite predecir el cumplimiento del crédito y el nivel de riesgo en su otorgamiento.

- Central de riesgo:

La central de riesgo es un registro en la cual se encuentra ingresada los endeudamientos de las personas naturales y jurídicas deudas de tipo financieras y comerciales” (Camacho Z., p. 298)

Es preciso señalar que las centrales de Riesgos que operan en nuestro país son autorizadas por la SBS.

- ✓ En el sistema financiero se califica a los clientes según su comportamiento de pago las que pueden ser calificación en 0= Normal, 1=Problema potencial, 2=deficiente, 3= dudoso,

4= pérdida; Siendo, ca calificación cero a los clientes que se encuentran con pagos normales y conforme vayan ingresando en atrasos estos se van incrementando hasta la calificación cuatro que se da los que se encuentran con créditos castigados (irrecuperables). (Camacho Z., p. 299)

- ✓ El grado de cumplimiento de la deuda, conlleva a determinada ubicación en la clasificación del cliente y estas pueden ser: (0), (1), (2), (3), (4) (Blossiers, M. p. 346)

En este orden, los encargados del análisis de créditos toman como regla general esta información proporcionada por las centrales de riesgo para viabilizar una operación de créditos, en el entendido de este extremo, porque se tiene que seguir con los otros aspectos del análisis del crédito.

En este orden de ideas. Cuando el reporte de la central de riesgo es normal, se continua con la evaluación del crédito, en caso la información que reflejen las centrales de riesgo sea (1), (2), (3), (4), en caso del dos posiblemente tenga que ser más minucioso y solicite documentos adicionales para viabilizar el crédito y encaso el reporte indique los otros las que son de muy alto riesgo, inclusive en muchas entidades financieras tiene definido no tender a estos clientes.

En efecto, es importante el capacidad de análisis e interpretación que debe tener el analista del crédito personal a efectos que pueda identificar la información que proveen estas centrales de riesgo, que al ser datos numéricos siempre requiere de la correcta lectura del personal encargado de créditos; como parte de las normativas están incorporar estos reportes en el expediente que se tramitan, los mismos que también son revisados por los aprobadores, en algunos

casos de acuerdo al nivel de autonomía de aprobaciones inclusive por el Administrador de la Agencia.

- Experiencia Crediticia

Forma parte del análisis del crédito personal, ya que es una exigencia prescrita en el reglamento de créditos; además de ser necesaria de conocimiento del analista de crédito, para conocer en caso el cliente este bancarizado los niveles de endeudamiento y cumplimiento de la misma. Dentro de este ITEM se ubican las deudas con los Bancos, Cajas Municipales, financieras, Edpymes; en fin, todas las entidades supervisadas por la SBS, inclusive las cooperativas. Una referencia para el análisis son los cumplimientos oportunos de sus deudas.

El analista del crédito personal, también estila tomar como referencias el cumplimiento de las deudas comerciales, en razón que, si un cliente cumple con sus deudas comerciales a tiempo, es un indicador de cliente con voluntad de pago.

En este orden de ideas, los analistas de créditos estilan hacer cruces de informaciones con las entidades financieras para corroborar los récords de pago d ellos clientes.

- Visita Domiciliaria

Su práctica es indispensable en algunas instituciones de acuerdo al grado de estabilidad de la fuente de ingresos y condición laboral del cliente; el riesgo es mínimo de un cliente que labora en una institución reconocida y prestigiosa, y mejor aun cuando el cliente es estable y el horizonte del crédito es a corto plazo. Empero, existirá un

mayor riesgo del retorno del crédito si la fuente de ingreso es desconocida, la condición del cliente se encuentre en periodo de prueba y el horizonte del crédito sea a largo plazo, en esta condición es muy recomendable realizar esta verificación – claro está, que el reglamento de créditos debe ser cumplida en estricto-.

El proceso crediticio. A decir de Bueno C. (2018), “el proceso crediticio, se encuentra conformada por varias etapas, de las que podemos identificar: la prospección, el análisis o evaluación -parte fundamental-, la aprobación, y la recuperación del crédito” (p. 120)

Por tanto; el análisis del crédito, es la etapa donde se decide asumir el riesgo o no en una operación de créditos. Es importante realizar las distinciones del caso respecto a los análisis que se realizan de los créditos que son diversos, como son los créditos comerciales, Pyme y consumo – personales- hipotecarios; dentro de los más comunes que ofertan las entidades financieras. En su particular análisis los créditos personales son las destinadas a solucionar requerimientos de efectivo a personas naturales (sin negocios) o cuando sus fuentes de ingresos son como dependientes o profesionales; por tanto, un mecanismo de evaluación asumida por los evaluadores de créditos personales es centrarse en los ingresos, los gastos, la futura cuota del servicio a la deuda y un saldo final para hacer frente a contingencias en el cumplimiento del horizonte del crédito.

En este orden, la entidad financiera, como toda institución tiene su política y reglamentos de créditos, donde se

brindan los parámetros que deben seguir los encargados de las evaluaciones de los créditos personales.

Siguiendo a (Cisneros, G. 2018) “Crédito personal, se puede solicitar en una institución financiera la cual solicitará aval o garantías, se puede utilizar para distintos fines (...)”. En este orden podemos precisar que los créditos personales son también, clasificadas como créditos de consumo por algunas entidades del sistema financiero; esto en razón que el uso del dinero no es de mayor evaluación, porque bien puede otorgarse para el gasto en educación, inclusive en una fiesta patronal. Por lo que los evaluadores para su aprobación se basan a los ingresos, egresos y estabilidad de la fuente de ingresos.

#### Cumplimiento normativo

Ceres F. (2018) Entiéndase como tal a la realización de actividades, enmarcadas a medir el cumplimiento de lo normado, ello garantiza su cumplimiento y evita desviaciones en el logro de los objetivos. Para adelantarse ante algún hecho lesivo a la organización, en todo caso para mitigar sus efectos, resulta vital que el equipo de trabajo viva en cumplimiento de lo normado, como filosofía de vida. Equipo Orca (2021).

Por tanto, el cumplimiento de lo normado en las normas de créditos personales como instituciones de las organizaciones, son de estricto cumplimiento, los controles que se apliquen para verificar su cumplimiento están orientadas a que la organización logre con sus objetivos y sin duda estos se reflejaran en la rentabilidad.

En este sentido su importancia radica al actuar como guías que conducen al correcto desarrollo, procedimiento, entre otros en el proceso de evaluación de créditos personales.

## 1.2.2 La rentabilidad

Esta razón permitirá conocer el grado de generación de utilidad, por los recursos utilizados; recursos internos e internos; en función a un rango de tiempo determinado. (Ricra M., 2018)

Rentabilidad, se asocia a la utilidad que se obtiene tras realizar una inversión determinada. (Pérez C. & Gardey M., 2018)

La rentabilidad, convengamos cuando nos encontramos ante algo que produce ganancia, nos encontramos ante este instituto financiero.

Empero, resulta necesario una precisión respecto a la rentabilidad, consecuentemente la rentabilidad como el índice que evalúa la utilidad como consecuencia de todos los recursos que se destinaron para conseguirla. Empero, una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. (DF Consultores, 2018).

$$\text{Rentabilidad} = (\text{Utilidad o Ganancia} / \text{Inversión}) \times 100$$

La rentabilidad de un negocio se entiende como lo que genera como utilidad lo que se ha invertido. (Prana Marketing Group, 2020)

En esta línea de ideas, de la relación “utilidad / ventas”, donde ventas la representamos por la colocación de créditos personales; entonces para determinar su rentabilidad, aplicando la formula descrita, tendremos; por ejemplo, ventas de S/. 2000,000 (denominador), en relación a la ganancia del mismo periodo S/. 360,000 (numerador); luego se multiplica por 100 y se obtiene como resultado 18% lo que representa la rentabilidad de la inversión.

Siendo sus ratios más importantes:

a. Rentabilidad Económica

Esta razón mide la capacidad que tienen los activos vinculados a la formación productiva, de los cuales podemos identificar los inmuebles, las maquinarias. Se toman en cuenta todos los activos; para tal fin, se identifican y sobresalen dos razones. (Prana M., 2020)

Retorno sobre inversión (ROI), muestra la rentabilidad de los activos del negocio y su grado de eficiencia sobre el negocio. Unidad bruta/activos totales.

Retorno sobre Activo Propios (ROE), utiliza el beneficio neto en razón de la inversión propia. Utilidad Neta entre Activos Propios.

Esta razón, evalúa que tan eficiente es la gestión para producir rendimiento en razón del aporte de los inversionistas de la organización. (Ricra M., 2018)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

a. Rentabilidad financiera

Es el benéfico producto de la inversión, su cálculo se establece en razón al beneficio neto, siendo una de las razones más importantes el rendimiento sobre los activos (ROA) = Beneficio neto sobre activo total. (Prana M., 2020)

La rentabilidad financiera conocida también como rendimiento de la inversión. (Ricra Milla, 2014)

$$\text{ROA} = \text{Margen sobre las ventas} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad Caja Piura

## Indicadores Financieros por Caja Municipal

Al 31 de Diciembre de 2021

RENTABILIDAD		RENTABILIDAD	
Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	( 8.08)	Utilidad Neta Anualizada sobre Patrimonio Promedio (%)	6.00
Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	( 1.39)	Utilidad Neta Anualizada sobre Activo Promedio (%)	0.62

Fuente SBS.

### Definiciones Conceptuales

**Aval:** Entiéndase al respaldo de la deuda ante un eventual incumplimiento. (Pérez, D. 2019)

**Banco:** como entidad privada o pública, canaliza los recursos económicos de las personas (naturales o jurídicas) hacia otro grupo de personas que requieran de financiamiento, por dichas operaciones se hace de comisiones. Por lo que podemos reconocerlos como intermediarios financieros

**Bancarización:** Entiéndase por la existencia de una relación comercial entre una entidad financiera y su cliente, esta relación se puede dar con la adopción de cualquier producto de la entidad financiera. Ejemplo: los préstamos, los ahorros, etc. (Camacho, D. p. 209)

**Caja Municipal:** Es una entidad encargada de intermediar financieramente a los agentes económicos, se caracterizan por tener un accionariado público.

**Cliente nuevo:** Se entiende al que se inicia como cliente en la entidad financiera.

**Capital:** recurso como consecuencia de adquirir un préstamo o del ahorro, que será orientado a la compra de activos, que pueden ser financieros o reales.

**Représtamo:** Se entiende al nuevo crédito otorgado a un cliente que anteriormente cancelo su deuda con la misma institución.

**Ampliación de crédito:** Se da cuando un cliente aun no logra cancelar su crédito y sobre el saldo de capital se le otorga un nuevo crédito, convirtiéndose esta en la nueva deuda.

**Calificación crediticia:** a la valorización que se otorga al cliente por las centrales de riesgo, en razón al cumplimiento oportuno o atrasado del cronograma de pago nacida de un crédito.

**El crédito:** Entiéndase que es para quien lo concede, confianza que confiere la entidad financiera as u cliente y espera su cumplimiento de devolver el capital, más interés y costos por el dinero otorgado. (Blossiers, M. 258)

**Normativas:** son los lineamientos que van a regir el accionar de los trabajadores según sus puestos de trabajo.

**Préstamo:** es el otorgamiento de financiamiento a agente económico carente, el mismo que además del capital se será amortizado con intereses y gastos que este genere. (Bardales C. & Vásquez M. 2018)

**Colocación del crédito:** se refiere al préstamo que se otorga en la entidad financiera, generalmente es en razón a su calidad y volumen mensual que se clasifica a los analistas de créditos.

**Gerencias:** Sed refiere a las referencias tanto en el sistema crediticos (comportamientos de pago), como a las personales de los clientes que son tomados en consideración en el análisis del crédito.

**Capacidad de pago:** Se refiere al resultado del análisis de los ingresos del cliente que realiza el evaluador del crédito, de ello dependerá su viabilidad.

**Egresos:** Son todas las salidas que de dinero que tiene el cliente, llámese gastos en salud, alimentación, pagos de deudas, servicios, educación, estudios, entre otros, que son inevitables y disminuyen la capacidad de endeudamiento del cliente.

**Rentabilidad:** su expresión es en porcentaje, es el adicional que se obtiene luego de adquirir un activo financiero. (Blossiers, M. p. 501)

**Ingresos:** son todas las aportaciones de efectivo con que cuenta el cliente, dicho de otra manera, es lo que el cliente en evaluación percibe en periodos determinados y constantes, las que pueden ser mensualmente, las que sumados determinarían su nivel de ingresos según el tipo de periodo que se evalúa; ejemplo boletas de pago.

**Capacitaciones:** tomaremos a las actividades que se desarrollan en la entidad para mejorar el nivel de conocimiento de los evaluadores de créditos, se incluyen los talleres y casuísticas para el mejor desarrollo de sus labores.

**Tasa de interés:** Entendamos que es lo que nos cuesta por el dinero que nos entrega la entidad, lo que vendría a ser un porcentaje adicional de pago por determinada cantidad.

**Comisión:** es determinada por la entidad por brindar el servicio del crédito.

**Interés:** Dinero adicional que se paga por el servicio del crédito. (Loayza, C. p. 76)

**Dinero:** Lo entendemos como la diversidad de activos generalmente circulantes, del mismo modo las cuentas corrientes entre otra más, empleados y aceptados fácilmente para las transacciones comerciales. (Camacho D. p. 122)

**Costo de transacción:** Camacho citando a Coase, se refieren a la integridad de los costos que ocasiona el contar con el servicio del crédito personal. (Camacho, D. p. 147)

**Monto de crédito:** se refiere al monto de dinero que la entidad va a otorgar al cliente.

**Efectivo:** Dinero disponible para cubrir distintas obligaciones. (Burneo K., 2018)

## **1.2. Justificación de la investigación:**

La presente investigación se justifica de manera metodológica, ya que pretende conocer la relación entre el análisis del crédito personal y a la rentabilidad de la Caja Piura en la Ciudad de Huaraz en el 2021, de esta manera se podrá sugerir aspectos de mejora orientadas a optimizar el análisis del crédito personal.

Beneficiará a la Gerencias de la Agencia Huaraz, a la alta dirección de la empresa para la adecuada toma de decisiones, en busca optimizar el análisis del crédito personal.

Se espera que cuando la investigación se encuentre culminada, brinde aportes significativos que permitan conocer que existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021 y de esta manera, poner énfasis en esta etapa del proceso crético por su resultado contribuir en la mejora del de la rentabilidad.

## **1.3. Problema**

¿Cuál es la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad en la Caja Piura, Huaraz 2021?

## **1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables**

### 1.4.1. Conceptuación de las Variables

#### a) Análisis del crédito Personal

En el análisis del crédito personal, se realiza la determinación de los ingresos, egresos del cliente, se evalúa las referencias, tanto comerciales como personales, el comportamiento de pago en caso tenga deuda en el sistema financiero. Ochoa S. (2018)

#### b) La Rentabilidad:

Esta razón permitirá conocer el grado de generación de utilidad, por los recursos utilizados; recursos internos e internos; en función a un rango de tiempo determinado. (Ricra, M. 2019)

### 1.4.2. Operacionalización de Variables:

Variable 1	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items
Variable Independiente El análisis del crédito personal	El análisis del crédito personal, es una etapa del proceso crediticio, que se ubica en la etapa intermedia, donde el encargado de la evaluación en aplicación de las herramientas que le provee la institución como el uso de las centrales de riesgos, y sumado al conocimiento y experiencia del evaluador, podrá determinar la viabilidad o	Evaluación Cuantitativa	• Ingresos Personales	1
			• Ingresos familiares	2
			• Estabilidad laboral	3
			• Fuente de ingresos	4
			• Ahorros o inversiones	5
			• Patrimonio Familiar	6
			• Gastos de alimentación	7
			• Gastos de educación	8
			• Gastos en Salud	9
			• Otros Gastos	10
		Evaluación Cualitativa	• Deudas financieras	11
			• Deudas comerciales	12
			• Referencias personales	13
			• Referencias laborales	14

	no de una solicitud de crédito.	Cumplimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce el reglamento de créditos</li> <li>• A sido sancionado por incumplimiento del reglamento de créditos</li> </ul>	15 16 17
--	---------------------------------	------------------------	---	----------------

<b>Variable 2</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
Rentabilidad	La evaluación de los indicadores de rentabilidad, nos permitirá conocer el aporte del crédito personal en la generación de utilidad.	Rentabilidad Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno sobre inversión (ROI)</li> <li>• Retorno sobre Activo Propios (ROE)</li> </ul>	18 19
		Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento de la inversión</li> </ul>	20

### 1.5. Hipótesis

Existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021.

### 1.6. Objetivos:

#### Objetivos General:

Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021

#### Objetivos Específicos:

- 1.- Determinar la relación entre la evaluación cualitativa en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.

- 2.- Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.
- 3.- Determinar el cumplimiento normativo en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.

## II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación:

#### Tipo

Salinas P. (2019), la investigación de tipo básica, es principalmente en razón de originar conocimientos para la sociedad, siendo lo más próximo servir de base teórica a futuras investigaciones que pretendan estudiar las variables tratadas. Se pretende encontrar la relación entre el análisis del crédito personal con la rentabilidad.

#### Nivel

Hernández, S. (2018), el nivel correlacional pretende establecer la existencia de relación entre las variables; siendo así en nuestra investigación pretendemos establecer la relación que existe entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad.

#### Diseño

Hernández S. & Batista R. (2018) La investigación no experimental, se da cuando el investigador no pretende ni realiza manipulación de las variables; por lo tanto, solo se observará el fenómeno del análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad.

Esquema:



*Figura 2: Diseño de Investigación*

Dónde:

x: Análisis del crédito personal.

Y: Rentabilidad

## 2.2. Población – Muestra

Se tomó como población muestra a 10 trabajadores de la de la Caja Piura, Agencia Huaraz, tomando como referencia el reglamento de evaluación de créditos Personal.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de investigación:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	INFORMANTE
Encuesta.	Cuestionario	Trabajadores

### Criterio de validez y confiabilidad

**Criterio de validez:** el instrumento fue refrendado por profesionales en el campo de las microfinanzas, profesionales; se contó con la validación de tres expertos en la materia y en investigación, quienes respaldaron el contenido del instrumento de evaluación orientados al logro de los objetivos, la misma que fue aplicada a la muestra determinada.

**Confiabilidad:** se aplicó la prueba del coeficiente alfa de Cronbach; a través de la aplicación de una muestra piloto al personal de la Caja Piura.

## 2.4. Procesamiento y análisis de la información

La información recopilada en razón del estudio, se clasifica de acuerdo a la variables establecidas, “el análisis del crédito personal”, sus dimensiones, y sus indicadores, del mismo modo se trabajó con la rentabilidad; por tanto los resultados recogidos de las encuestas, fueron trasladadas para mayor operatividad a una hoja de cálculo del programa Excel; las que posteriormente fueron procesadas en el software SPSS y nuevamente en el Excel para la confección de los cuadros estadísticos, los cuadros estadísticos y de esta manera mostrar los resultados. Se utilizó la estadística descriptiva, misma que a través del uso de las distribuciones de frecuencias tales como: frecuencia absoluta- frecuencia relativa. Finalmente se presenta en cuadros estadísticos y gráficos de superficies.

### III: RESULTADOS

**Tabla N°1:**

Los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
total	10	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Tabla N° 1, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°2:**

Los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del cónyuge- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 2, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que siempre los ingresos familiares del cónyuge son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°3:**

La estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 3, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que la estabilidad laboral es determinante para la viabilidad del crédito personal

**Tabla N°4:**

El tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 4, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal

**Tabla N°5:**

Es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 5, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que siempre es importante que el cliente tenga ahorros e inversiones para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que casi siempre es importante que el cliente tenga ahorros e inversiones para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°6:**

El patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°7:**

Determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°7, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°8:**

Determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	100,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°8, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°9:**

Determinar adecuadamente los gastos en salud familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°9, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°10:**

Determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°11:**

Conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°11, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°12:**

Conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°12, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°13:**

Conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°13, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°14:**

Conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°14, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% consignan que conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**Tabla N°15:**

Los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°15, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente.

**Tabla N°16:**

No ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°16, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que no ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos.

**Tabla N°17:**

La rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°17, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos.

**Tabla N°18:**

Una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°18, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta, mientras que el 30% consignan que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta

**Tabla N°19:**

Una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	7	70,0	70,0	70,0
Casi Siempre	3	30,0	30,0	30,0
A veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°19, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores consignan que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad, mientras que el 30% consignan que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad.

**Tabla N°20:**

La empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales.

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Siempre	10	100,0	100,0	100,0
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N°20, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los trabajadores consignan que la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales.

**Análisis Inferencial**  
**Pruebas de normalidad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Análisis del crédito personal	,692	10	,001
Rentabilidad	,415	10	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

EL nivel de significancia es menor que 0.05; por tanto, los datos no son normales, se utiliza la prueba de RHO de Spearman

**Parámetro de decisión:**

**Interpretación:**

Si  $p \leq 0.05$ : en consecuencia, se valida la hipótesis  $H_1$

Si  $p > 0.05$ : consecuentemente, se valida la hipótesis  $H_0$

Para el examen de correlación de Rho de Spearman para la significación estadística y la comprobación de los resultados obtenidos, utilizamos el Bareto siguiente:

**Tabla 2.** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: E. Szmidt and J. Kacprzyk, (2010, pp. 276-280)

**Entonces:**

**$H_0$ :** No existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021.

**$H_1$ :** Existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021.

**Tabla N° 21**

		<b>Análisis de</b>		
		<b>crédito personal</b>	<b>Rentabilidad</b>	
Rho de Spearman	Análisis de crédito personal	Coeficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
Rentabilidad	Análisis de crédito personal	Coeficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

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

**Interpretación**

En la tabla N° 21 se aprecia la correlación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad en la Caja Piura, Huaraz 2021; obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,929 (correlación positiva muy alta) y un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $p < 0,005$ ) por ende se acepta la hipótesis general formulada, En consecuencia, Existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad en la Caja Piura, Huaraz 2021

#### IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La investigación realizada fue enfocada para lograr contrastar la hipótesis propuesta “Existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021, el cual se realizó el siguiente análisis de cada objetivo dado, ya que se describen los hechos acontecidos en un determinado tiempo sin manipular las variables en estudio.

**1.- Para describir cómo el análisis del crédito personal incide en la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021,** fue mediante los resultados obtenidos en la Tabla N° 1, cuando el 100% de los trabajadores consignan que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N° 11, cuando el 70% de los trabajadores afirman que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% determinan que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, en la tabla N° 16, cuando el 100% de los trabajadores manifiestan que no ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos, en la tabla N° 19, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores afirman que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad, mientras que el 30% consignan que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad. Para los autores Cisneros, G. (2018) “Crédito personal, se puede solicitar en una institución financiera la cual solicitará aval o garantías, se puede utilizar para distintos fines (...)”. En este orden podemos precisar que los créditos personales son también, clasificadas como créditos de consumo por algunas entidades del sistema financiero; esto en razón que el uso del dinero no es de mayor evaluación, porque bien puede otorgarse para el gasto en educación, inclusive en una fiesta patronal. Por lo que los evaluadores para su aprobación se basan a los ingresos, egresos y estabilidad de la fuente de ingresos, para asegurar su retorno y sea rentable para la entidad. Por su parte Brealey & Myers (2018) “Del mismo modo que existen diferentes métodos y rutas para llegar a un destino, lo mismo ocurre cuando se realiza el análisis de un crédito, recordemos que todos tenemos un historial de nuestro comportamiento en todos los aspectos de nuestras vidas; pero, para el tema

que nos trae a colación, es indispensable conocer respecto a que nuestro prospecto en su línea de tiempo a tenido determinado comportamiento de pago, siendo ese comportamiento el que nos interesa para nuestra evaluación; con estos datos en el escritorio, no cabe la posibilidad cuanto menos sin quebrar los valores personales e institucionales, atender un crédito a un prospecto de cliente que tenga un historial negativo, donde no haya honrado sus deudas. En este orden de ideas, los Bancos, y las instituciones financieras, inclusive las no financieras, suelen cruzar información con sus similares, respecto al historial de pago de un cliente nuevo y en algunos casos cuando el personal responsable del análisis del crédito conviene sacar referencias financieras y de pagos de un cliente vigente que solicita préstamos o ampliaciones de créditos, solo el pago del crédito será rentable.” (p. 615).

En virtud a lo descrito por los autores, se concluye que existe coincidencias en cuanto a sus apreciaciones respecto a que el análisis de crédito personal, en consideración a sus factores cuantitativos, cualitativos y cumplimiento normativo, es la parte fundamental para asegurar la rentabilidad de las entidades financieras.

**2.- Para describir cómo la evaluación cualitativa incide en la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz 2021**, fue mediante los resultados obtenidos en la tabla N°12, cuando el 70% de los trabajadores consignan que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% declara que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N°13, cuando el 70% de los trabajadores declara que conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% remite conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal. Para los autores Lozano C. (2018) Al inicio de una relación crediticia, todo es incierto, por ende, la voluntad de pago que debe tener el próximo cliente es un aspecto fundamental que tiene que determinarse, la reputación en el sistema o personal es un aspecto a trabajar Lozano, C. a decir de Camacho Z. (2018), La central de riesgo es un registro en la cual se encuentra ingresada los

endeudamientos de las personas naturales y jurídicas deudas de tipo financieras y comerciales”

Por tanto, en concordancia con los autores, la resulta indispensable con realizar la evaluación cualitativa en el análisis de los créditos personales, puesto que es la etapa en la cual se logra conocer aspectos como la voluntad de pago que tendrá el cliente en caso se le otorgue el préstamo personal, siendo preciso señalar que este aspecto es uno de los mas complejos de determinar, por comprender información de carácter inclusive subjetivo, pero que contribuye a minimizar el riesgo de no pago de la deuda por aspectos de voluntad de pago del cliente.

**3.- Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa en el análisis del crédito personal y la rentabilidad en la Caja Piura en la ciudad de Huaraz 2021,** fue mediante el resultado obtenido de las siguientes tablas, en la tabla N° 1, cuando el 100% de los trabajadores manifiestan que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N° 4, cuando el 100% de los trabajadores apuntan que el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal, en la tabla N°7, cuando el 100% de los trabajadores consignan que determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N°10, cuando el 100% de los trabajadores determinan que determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, en la tabla N°17, cuando el 100% de los trabajadores declaran que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos. Para los autores Para Amat, C. (2019), es el resultado de que se obtiene después de restar los egresos de los ingresos; este saldo se empleara para cubrir la cuota del préstamo. Desde una perspectiva conservacionista esta capacidad de pago debe emplearse como máximo al 75%, para que el cliente pueda hacer frente a posibles fluctuaciones que tenga en sus ingresos o egresos y no se perjudique cumplir con el servicio de la deuda. Por su parte Ochoa S. y Saldivar A., (2019), en el análisis del crédito se realiza la determinación de los ingresos y egresos del cliente.

Siguiendo a los autores, el análisis del crédito personal, se realiza del total de ingresos -conformada por los ingresos del solicitante y su cónyuge-, para tener un cálculo adecuado en la definición de los ingresos totales; ello porque se determinara también los egresos totales de la familia -titular, cónyuge e hijos-; con ello se tendrá una aproximación más certera del capacidad de pago que tendrá el cliente, la cual es recomendable que luego de la cuota propuestas quede cuanto menos un 25% de la cuota propuesta como saldo final, porque siempre se debe dejar un saldo para cubrir eventualidades.

**4.- Determinar el cumplimiento normativo en el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021;** fue mediante le resultado de las tablas, en la tabla N°15, cuando el 100% de los trabajadores declaran que los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente, en la tabla N°16, cuando el 100% de los trabajadores determinan que no ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos. En la tabla N°18, cuando el 70% de los trabajadores imponen que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta, mientras que el 30% manifiesta que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta. Para los autores Ceres F. (2018) Entiéndase como tal a la realización de actividades, enmarcadas a medir el cumplimiento de los normado, ello garantiza su cumplimiento y evita desviaciones en el logro de los objetivos. Para adelantarse ante algún hecho lesivo a la organización, en todo caso para mitigar sus efectos, resulta vital que el equipo de trabajo viva en cumplimiento de lo normado, como filosofía de vida. Equipo Orca (2021).

Por tanto, el cumplimiento de lo normado en las normas de créditos personales como instituciones de las organizaciones, son de estricto cumplimiento, los controles que se apliquen para verificar su cumplimiento están orientadas a que la organización logre con sus objetivos y sin duda estos se reflejaran en la rentabilidad, el cumplimiento de los reglamentos de créditos personales, no está exenta de su cumplimiento.

## V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**1.-** En cuanto al análisis del análisis del crédito personal incide en la rentabilidad, se ve en la Tabla N° 1, cuando el 100% de los trabajadores responden que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N° 11, cuando el 70% de los trabajadores consignan que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% indican que conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, en la tabla N° 16, cuando el 100% de los trabajadores refieren que no ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos, en la tabla N°19, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los trabajadores concluyen que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad, mientras que el 30% consignan que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad.

**2.-** En cuanto a la evaluación cualitativa incide en la rentabilidad se puede ver en la tabla N°12, cuando el 70% de los trabajadores indican que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% establece que conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N°13, cuando el 70% de los trabajadores expresa que conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, mientras que el 30% resalta que conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal.

**3.- En cuanto a la evaluación cuantitativa y la rentabilidad se puede ver** en la tabla N° 1, cuando el 100% de los trabajadores manifiestan que siempre los ingresos del titular son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N° 4, cuando el 100% de los trabajadores expresan que el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal,

en la tabla N°7, cuando el 100% de los trabajadores señalan que determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal. En la tabla N°10, cuando el 100% de los trabajadores manifiestan que determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal, en la tabla N°17, cuando el 100% de los trabajadores advierten que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos.

**4.-** En cuanto al cumplimiento normativo y la rentabilidad se puede ver en las tablas, en la tabla N°15, cuando el 100% de los trabajadores responden que los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente, en la tabla N°16, cuando el 100% de los trabajadores refieren que no ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos. En la tabla N°18, cuando el 70% de los trabajadores establecen que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta, mientras que el 30% comunican que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta.

## **Recomendaciones**

1.- Desarrollar planes de incentivos para el personal vinculado en el análisis de créditos personales, orientados a mejorar los análisis de los créditos personales en razón que de su adecuada colocación depende la contribución en la rentabilidad de la empresa, y esta a su vez impacta en las utilidades que son redistribuidas cada año a los trabajadores.

2.- Implementar talleres de mejora de evaluación cualitativa de los créditos personales, a efectos de lograr identificar de forma mucho más rápida los aspectos relevantes para su evaluación, e identificar a los no adecuados, a efectos de evitar contingencias en su recuperación y finalmente en la rentabilidad de la empresa

3.- Implementar talleres de capacitación de evaluación de créditos personales en el aspecto cuantitativo, donde se traten también aspectos relacionados a la importancia de mantener créditos rentables para la organización y de esta manera contribuir a una cartera de créditos personales sólidas y beneficiosas.

4.- Implementar acciones de cumplimiento normativo del reglamento de evaluación de créditos Personales, revisión frecuente e inopinada de expedientes créditos no solo por la Gerencia, sino por los propios analistas a efectos de crear una cultura de cumplimiento normativo.

## Referencias Bibliográficas

- Amat, O. (2017). *Empresas que Mienten* (1era. Ed. ed.). Barcelona, España: : Editorial Profit Editorial.
- Aranda , E., & Tarrillo, M. (2020). *Evaluación del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Rentabilidad en la Cooperativade Ahorro y Crédito de Norandino Ltda, Jaé*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Bardales Alvarado, D., & Vásquez Pérez, G. (2016). *Determinación de la capacidad de endeudamiento financiero del analisis de producción de la MYPES en el sector textil caso comercial Amparo Chuquimango de la Ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Tesis de Grado, UPAO.
- Bernardo , B. (2019). *EL riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorros y crédito sembrar, Hu{anuco - 2019*. Huanuco: Universidad de Huánuco.
- Blossiers, M. J. (2013). *Manual del Derecho Bancario*. Lima: Aeditora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.
- Brealey, R. A., & Myers, S. C. (1998). *Principios de Finanzas Corporativas* (Vol. quinto). (D. Fayeman, Ed.) Madrid: Mc Graw -Hill/Interamericana de España.
- Burneo Farfan, K. (2014). *Principios de Economía*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Caballero, L. (2021). *La evalaución de créditos y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de ahororo y crédito Mynas S.A. Agencia Huánuco - periodo 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Camacho Zegarra, M. A. (2019). *Derecho Económico, Financiero y Bancario*. Lima: Grijley E.I.R.L.

- Céspedes, J., & Encina, J. (2019). Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Chavez, A. (2021). Evaluacion De Creditos Y Cobranza Dudosa En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Señor De Los Temblores Provincia Del Cusco-2020. Cuzco: Universidad Cesar Vallejo.
- Chipana, Y. (2018). Evaluación de lña Gestión Crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo Periodo 2015-2015. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Cisneros, Q. D. (2017). El crédito en el sistema financiero Mexicano. Tesina, 42.
- DF Consultores Estudio Contable Notarial. (2016). ¿Qué es la Rentabilidad y Utilidad de un Negocio? Recuperado el 01 de 03 de 2022, de ¿Qué es la Rentabilidad y Utilidad de un Negocio?: <https://www.dfconsultores.com.uy/novedades/22-que-es-la-rentabilidad-y-utilidad-de-un-negocio.html>
- Erazo, B. D. (2018). ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA RINCOLACTEOS. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES, Tulcan, Ecuador.
- Hernández, S., & Baptista. (2014). Metodología de la investigacion. México.
- Huerta, G. (2021). La gestión de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Alabama S.A., Callao, 2020. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Loayza , A. R. (2016). Derecho Bancario. Lima, Peru: Ediciones Jurídicas.
- Ochoa Setzer, G., & Saldivar del Ángel, R. (2012). Administración Financiera (3ª Ed ed.). Mexico: Latinoamericana Editores.

- Ortiz, N. (2020). Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020 . Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Pere, B. (2009). Gestión del crédito y cobro. Barcelona, España: Profit.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (02 de 01 de 2015). Definición de rentabilidad. Recuperado el 03 de 03 de 2022, de Definición de rentabilidad: <https://definicion.de/rentabilidad/>
- Pérez, C. Y. (2018). El control interno y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de JAYBEPER S.A.C. Chimbote, Peru.
- Pérez, N., & Pérez , M. (2019). La evalaución crediticia y morosidad en clientes de MIBANCO, oficina principal Cusco 2019. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Prana Marketing Group. (27 de 10 de 2020). ¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula? Recuperado el 01 de 03 de 2022, de ¿Qué es la rentabilidad de una empresa y cómo se calcula?: <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>
- Ricra Milla, M. (2014). Análisis financiero de las empresas. Lima, Perú: Pacífico editores.
- Ricra, M. (2019). Análisis financiero de las empresas. Lima, Perú: Pacífico editores.
- Sasso, H. L. (1997). Como analizar los Estados Contables Para le Otorgamiento de Créditos. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Machini.

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLE ANÁLISIS DEL CRÉDITO PERSONAL**

V (1)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
El análisis del crédito personal	En el análisis del crédito se realiza la determinación de los ingresos y egresos del cliente, se evalúa las referencias, tanto comerciales como personales, el comportamiento de pago en caso tenga deuda en el sistema financiero. Ochoa S. (2018)	El análisis del crédito personal, es una etapa del proceso crediticio, que se ubica en la etapa intermedia, donde el encargado de la evaluación en aplicación de las herramientas que le provee la institución como el uso de las centrales de riesgos, y sumado al conocimiento y experiencia del evaluador, podrá determinar la	Evaluación Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos Personales</li> <li>• Ingresos familiares</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Fuente de ingresos (Dependiente o independiente)</li> <li>• Ahorros o inversiones</li> <li>• Patrimonio Familiar</li> <li>• Gastos de alimentación</li> <li>• Gastos de educación</li> <li>• Gastos en Salud</li> <li>• Otros Gastos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera Usted. ¿Qué los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del cónyuge- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué la estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué el es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal?</li> </ul>

		viabilidad o no de una solicitud de crédito.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera Usted. ¿Qué el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> </ul>
			Evaluación Cualitativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudas financieras</li> <li>• Deudas comerciales</li> <li>• Referencias personales</li> <li>• Referencias laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas financieras familiares del cliente en</li> </ul>

					evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?
			Cumplimiento Normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce el reglamento de créditos</li> <li>• A sido sancionado por incumplimiento del reglamento de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente?</li> <li>• Usted. ¿ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos?</li> </ul>

## ANEXOS

### MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENTABILIDAD

V (1)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
Rentabili dad	<p>Esta razón permitirá conocer el grado de generación de utilidad, por los recursos utilizados; recursos internos e internos; en función a un rango de tiempo determinado. (Ricra, M. 2019)</p>	<p>La evaluación de los indicadores de rentabilidad, nos permitirá conocer el aporte del crédito personal en la generación de utilidad.</p>	<p>Rentabilidad Económica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno sobre inversión (ROI)</li> <li>• Retorno sobre Activo Propios (ROE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera Usted. ¿Que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos personales?</li> <li>• ¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta?</li> <li>• Considera Usted. ¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad?</li> <li>• Considera Usted ¿Qué la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales?</li> </ul>
			<p>Rentabilidad Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento de la inversión</li> </ul>	

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021	¿Cuál es la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021?	<p><b>Objetivo General:</b> Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la evaluación cualitativa en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.</li> <li>• Determinar la relación entre la evaluación cuantitativa en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.</li> <li>• Determinar el cumplimiento normativo en el análisis del crédito personal y la rentabilidad.</li> </ul>	Existe relación altamente significativa entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad en la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021	Análisis del crédito personal y Rentabilidad	<p><b>Tipo y Diseño de Investigación:</b> <b>Tipo:</b> Investigación básica <b>Diseño:</b> Correlacionar, no experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población y Muestra</b> Población: Caja Piura - Huaraz Muestra: Administrador (1) Aprobador (1) Analista de créditos (8)</p> <p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis Documental</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Guía de Análisis documental</li> </ul>

## ANEXO 03

### CUESTIONARIO

Estimados señores, esperamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario y agradecemos de antemano su colaboración.

**OBJETIVO:** El presente proyecto tiene por objetivo Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura.

**DIRIGIDO AL:** Administrador de agencia, analistas de créditos y aprobadores.

#### INSTRUCCIONES

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una "X" en una sola alternativa.

1. Considera Usted. ¿Qué los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

2. Considera Usted. ¿Qué los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del cónyuge- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

3. Considera Usted. ¿Qué la estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

4. Considera Usted. ¿Qué el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

5. Considera Usted. ¿Qué el es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

6. Considera Usted. ¿Qué el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

7. Considera Usted. ¿Qué determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

---

8. Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

9. Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

10. Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

11. Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE ( )

---

A VECES ( )

CASI NUNCA ( )

NUNCA ( )

---

12. Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

13. Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

14. Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

15. Considera Usted. ¿Qué los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente?

- SIEMPRE ( )

- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

16. Usted. ¿ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

17. Considera Usted. ¿Que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos personales?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

18. ¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta?

- SIEMPRE ( )
- CASI SIEMPRE ( )
- A VECES ( )
- CASI NUNCA ( )
- NUNCA ( )

19. Considera Usted. ¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad?

- SIEMPRE ( )

CASI SIEMPRE	( )
A VECES	( )
CASI NUNCA	( )
NUNCA	( )

20. Considera Usted ¿Qué la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales?

SIEMPRE	( )
CASI SIEMPRE	( )
A VECES	( )
CASI NUNCA	( )
NUNCA	( )

ANEXO 04



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted a sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: "El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021" la evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y logra sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: GERARDO ALVARO ROSALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: Superior Universitario

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: BANCA / FINANZAS, CASAS HOGAREÑAS, DANES

TIEMPO: 13 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO / SERVO CSSON / GRANTE /

INSTITUCIÓN: UCV - CSJAP SECRETARÍA / AUDITOR / AGENTE Y CONSULTOR /  
MANEJADOR  
**Objetivo General:** Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021

Objetivo del Experto: Validar la encuesta

Objetivo de la Prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

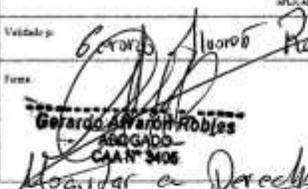
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021

ÍTEM	SU	CO	RE	CL	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR)
	FI	HE	LE	AR	
	IE	RE	VA	ID	
	NC	NC	NC	AD	

DIMENSIONES					ITEM POR FAVOR (INDIQUE)	
Evaluación Cuantitativa	Considera Usted. ¿Qué los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del cónyuge- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué la estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
Evaluación Cualitativa	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
Cumplimiento Normativo	Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente?	10	10	10	10	
Rentabilidad Económica	Usted. ¿ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos personales?	10	10	10	10	
Rentabilidad Financiera	¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales?	10	10	10	10	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE	<input type="checkbox"/>
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: <i>Gerardo Alvarado Robles</i>	Fecha: <i>03.04.2022</i>		
Firma:  <b>Gerardo Alvarado Robles</b> ABOGADO CAAT 3406	Teléfono: <i>952919977</i>	Email: <i>gerardoalvarado@grad.com</i>	

*Asesor a Derecho*  
*de la Administración*  
*CLAD: 6987*



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted a sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: "El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021" la evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y logra sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *Elmer Ramos Ildemso*  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Superior Universitario *Docente Universitario (Peru)*  
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: *Finanzas, Banca (Caja Piura, Caja Arequipa, Arequipa)*  
TIEMPO: *20* AÑOS CARGO ACTUAL: *Sub Gerente Contab. Sr*  
INSTITUCIÓN: *Cooperativa S.A.*

**Objetivo General:** Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021

Objetivo del Experto: Validar la encuesta

Objetivo de la Prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>- Se debe incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> <li>- El ítem es muy importante en la investigación.</li> </ul>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021

ÍTEM	SU	CO	RE	CL	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR)
	FIC	HE	LE	AR	
	IE	RE	VA	ID	
	NC	NC	NC	AD	
	**	**	**	**	

DIMENSIONES					ITEM POR FAVOR (INDIQUE)	
Evaluación Cuantitativa	Considera Usted. ¿Qué los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del cónyuge- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué la estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
Evaluación Cualitativa	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
	Considera Usted. ¿Qué conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10	
Cumplimiento Normativo	Considera Usted. ¿Qué los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente?	10	10	10	10	
	Usted. ¿ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos?	10	10	10	10	
Rentabilidad Económica	Considera Usted. ¿Que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos personales?	10	10	10	10	
	¿Qué una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta?	10	10	10	10	
Rentabilidad Financiera	Considera Usted. ¿Qué una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad?	10	10	10	10	
	Considera Usted ¿Qué la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales?	10	10	10	10	

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa se respalda, según los ítems a añadir	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		✓	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE		NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI / NO
Validado por: <b>Elmer Romero Ildopero</b>		Fecha: <b>29.04.2022</b>	
Firma: 	Teléfono: <b>938176005</b>	Email: <b>coacbsy@gmail.com</b>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted a sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: "El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021" la evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y logra sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *Milton Cesar Giraldo Morales*  
FORMACIÓN ACADÉMICA: Superior Universitario  
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: *Caja Piura - Municipalidad - Gerente Regional - Bancos*  
TIEMPO: *9<sup>o</sup>* AÑOS CARGO ACTUAL:  
INSTITUCIÓN: *De la ciudad... Universitario UNMAM - Dnd Tucay + Huancayo*

**Objetivo General:** Establecer la relación entre el análisis del crédito personal y la rentabilidad de la Caja Piura en la ciudad de Huaraz, 2021

Objetivo del Experto: Validar la encuesta

Objetivo de la Prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

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

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ítem no es claro</li> <li>El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</li> <li>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 8. Bajo Nivel 9. Moderado nivel 10. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>El ítem es relativamente importante.</li> <li>El ítem es muy importante en la investigación.</li> </ul>

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021

ÍTEM	SU	CO	RE	CL	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICAR)
	FIC	HE	LE	AR	
	IE	RE	VA	ID	
	NC	NC	NC	AD	
	IA	IA	IA		

DIMENSIONES					ITEM POR FAVOR INDIVIDUAL
Evaluación Cuantitativa	Considera Usted ¿Qué los ingresos del titular del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué los ingresos familiares -entiéndase ingresos adicionales del esposo- del crédito son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué la estabilidad laboral del cliente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué el tipo de ingreso como dependiente o independiente es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué es importante que el cliente tenga ahorros o inversiones para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Que el patrimonio familiar es determinante para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Que determinar un correcto gasto en alimentación familiar del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en educación familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
Evaluación Cualitativa	Considera Usted ¿Qué determinar adecuadamente los gastos en salud familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué determinar adecuadamente otros gastos de relevancia por su continuidad o proximidad de la familia en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué conocer las deudas financieras familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué conocer las deudas comerciales familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Que conocer las referencias personales y familiares del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Qué conocer las referencias laborales del cliente en evaluación son determinantes para la viabilidad del crédito personal?	10	10	10	10
Cumplimiento Normativo	Considera Usted ¿Qué los reglamentos de créditos son de estricto cumplimiento, aunque esto signifique perder un cliente?	10	10	10	10
	Usted ¿ha sido sancionado por no cumplir con los reglamentos de créditos?	10	10	10	10
Rentabilidad Económica	Considera Usted ¿Que la rentabilidad de la ganancia bruta dependerá de una adecuada colocación de créditos personales?	10	10	10	10
	¿Que una inadecuada colocación del crédito personal afectará de una manera negativa el resultado de la ganancia bruta?	10	10	10	10
Rentabilidad Financiera	Considera Usted ¿Que una adecuada colocación del crédito personal incrementará la rentabilidad?	10	10	10	10
	Considera Usted ¿Que la empresa ha mejorado su patrimonio en razón del rendimiento de los créditos personales?	10	10	10	10

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, suprima los ítems e añada	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	X	NO APLICABLE	10
		SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por	Milton Casan Giraldo Méndez		Fecha 27.04.2022
Firma	Teléfono	Email	
 Mag. Milton C. Giraldo Méndez G.E.A.-0190	938269632	mcgialb33@gmail.com	

*Carlo*

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 10 de junio del 2022

Sr.

Gerente Caja Piura

Presente. -

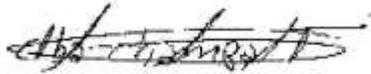
Reciba el saludo cordial

Para felicitarle por su exitosa gestión y en esta oportunidad solicitarle el apoyo de su representada para facilitar la ejecución de la investigación titulada El análisis del crédito personal y su relación con la rentabilidad - Caja Piura, Huaraz 2021, a cargo del estudiante: CHAMPA TACARPO ELBA FLOR, identificado con DNI 44040382, permitiéndole aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradecemos anticipadamente el apoyo a la investigación científica, brindándoles a los investigadores las facilidades del caso.

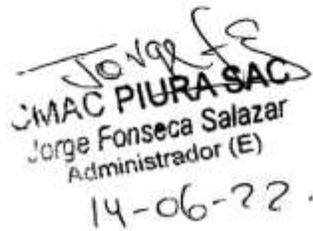
Como usted podrá apreciar el estudio no revela la razón social de su representada, cuidados éticos que tomamos muy en cuenta.

Atentamente,



CHAMPA TACARPO ELBA FLOR

DNI:44040382



CMAC PIURA SAC  
Jorge Fonseca Salazar  
Administrador (E)  
14-06-22.