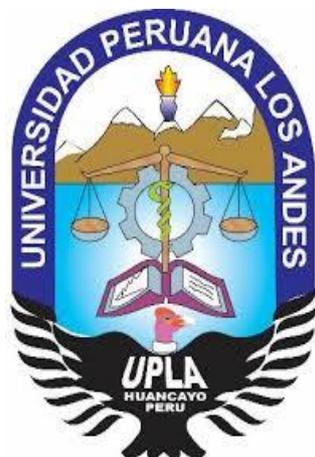


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

### **Gestión de Riesgo de Crédito y Desarrollo Empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo-2019**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Boza García Rita Vanessa  
: Bach. Nina Castro Flor de María

Asesor : Mg. Verastegui Velasquez Graciela Soledad

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 13.05.2021 – 12.05.2022

Huancayo – Perú  
2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela profesional de Administración y Sistemas  
**TESIS**  
GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO -  
2019

**PRESENTADO POR:**

Bach. Rita Vanessa Boza García

Bach. Flor de María Nina Castro

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

**APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:**

PRIMER MIEMBRO: \_\_\_\_\_

.....

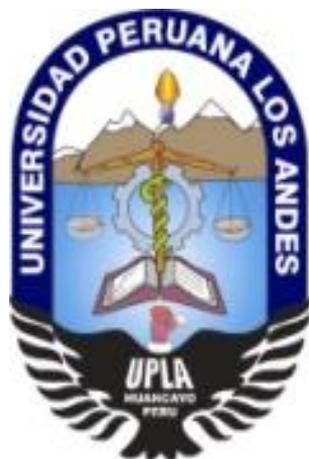
SEGUNDO MIEMBRO: \_\_\_\_\_

.....

TERCER MIEMBRO: \_\_\_\_\_

.....

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



## TESIS

Gestión de Riesgo de Crédito y Desarrollo Empresarial en la Caja  
Huancayo Agencia Satipo - 2019

Para optar : Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autores : Bach. Rita Vanessa Boza García  
Bach. Flor de María Nina Castro

Asesor : Mg. Graciela Soledad Verastegui Velasquez

Líneas de investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de inicio y culminación : Del 13/05/2021 al 12/05/2022

Huancayo – Perú

2022

**Asesor**

**Mg. Graciela Soledad Verastegui Velasquez**

**Dedicatoria**

A Dios por su ayuda incondicional, a mis amados familiares por su apoyo constante y a mí misma.

*Rita Vanessa Boza García*

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mi camino y a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria.

*Flor de María Nina Castro*

**Agradecimiento**

A Dios mi amigo Fiel, a mi querida Madre por sus consejos y a mi esposo por darme ánimo en todo momento.

*Rita Vanessa Boza García.*

A Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo y mis padres porque me han permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ellos son mis pilares de la vida, les dedico este trabajo de titulación.

*Flor de María Nina Castro.*

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa portada.....	iii
Asesor .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	vii
Contenido de Tablas .....	xi
Contenido de Figuras .....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Delimitación del problema .....	7
1.2.1. Delimitación Espacial .....	7
1.2.2. Delimitación Temporal .....	7
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	8
1.3. Formulación del problema.....	8
1.3.1. Problema general. ....	8
1.3.2. Problemas específicos.....	8
1.4. Justificación.....	9
1.4.1. Social.....	9
1.4.2. Teórica. ....	9
1.4.3. Metodológica. ....	10
1.5. Objetivos .....	10
1.5.1. Objetivo general.....	11
1.5.2. Objetivos específicos. ....	11

## Capítulo II

### Marco Teórico

2.1. Antecedentes .....	12
2.1.1. Nacionales.....	12

2.1.2. Internacionales.....	16
2.2. Bases teóricas o científicas.....	18
2.2.1. Variable N° 1: Gestión de riesgo de crédito.....	18
2.2.1.1. Dimensión 1: Ciclo de riesgo.....	19
2.2.1.1.1. Indicador 1.1: Identificación del riesgo.....	20
2.2.1.1.2. Indicador 1.2: Evaluación de riesgo.....	21
2.2.1.1.3. Indicador 1.3: Monitoreo del riesgo.....	22
2.2.1.2. Dimensión 2: Componentes del riesgo.....	22
2.2.1.2.1. Indicador 2.1: Probabilidad de incumplimiento.....	23
2.2.1.2.2. Indicador 2.2: Pérdida de Incumplimiento.....	23
2.2.1.2.3. Indicador 2.3: Exposición de incumplimiento.....	24
2.2.1.3. Dimensión 3: Gestión de recuperación.....	25
2.2.1.3.1. Indicador 3.1: Recuperación preventiva.....	26
2.2.1.3.2. Indicador 3.2: Recuperación administrativa.....	26
2.2.1.3.3. Indicador 3.3: Recuperación judicial.....	26
2.2.2. Variable N° 2: Desarrollo empresarial.....	27
2.2.2.1. Dimensión 4: Competitividad.....	28
2.2.2.1.1. Indicador 4.1: Aprendizaje empresarial.....	29
2.2.2.1.2. Indicador 4.2: Conducta organizativa.....	30
2.2.2.1.3. Indicador 4.3: Sostenibilidad de la empresa.....	31
2.2.2.2. Dimensión 5: Crecimiento económico.....	32
2.2.2.2.1. Indicador 5.1: Eficiencia empresarial.....	33
2.2.2.2.2. Indicador 5.2: Recursos disponibles.....	33
2.2.2.2.3. Indicador 5.3: Mayor productividad.....	34
2.2.2.3. Dimensión 6: Cultura empresarial.....	34
2.2.2.3.1. Indicador 6.1: Normas que caracterizan a la empresa.....	35
2.2.2.3.2. Indicador 6.2: Valores que caracterizan a la empresa.....	35
2.2.2.3.3. Indicador 6.3: Clima organizacional.....	36
2.3. Marco conceptual.....	36
2.3.1. Variables.....	37
2.3.2. Dimensiones.....	38

### Capítulo III

#### Hipótesis

3.1. Hipótesis general.....	40
-----------------------------	----

3.1.1. Hipótesis específico .....	40
3.2. Variables.....	40
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Operacionalización.....	41

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

4.1. Método de investigación .....	43
4.2. Tipo de investigación .....	47
4.3. Nivel de investigación.....	47
4.4. Diseño de la investigación.....	47
4.5. Universo, población y muestra.....	49
4.5.1. Universo.....	49
4.5.2. Población.....	49
4.5.3. Muestra.....	50
4.5.3.1. Muestreo.....	50
4.5.3.1.1. Criterios de inclusión.....	51
4.5.3.1.2. Criterios de exclusión.....	51
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
4.6.2. Técnicas de recolección de datos.....	53
4.6.3. Instrumentos de recolección de datos.....	55
4.6.4. Confiabilidad del instrumento de recolección .....	57
4.6.5. Validez del instrumento de recolección.....	59
4.6.6. Procedimiento de recolección de datos.....	60
4.7. Aspectos éticos de la investigación.....	61

## **Capítulo V**

### **Resultados**

5.1. Descripción de resultados.....	62
5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	62
5.1.1.1. Técnicas de procesamiento de datos.....	62
5.1.1.2. Técnicas de análisis de datos.....	63
5.1.2. Análisis estadístico descrito de la variable 1: Gestión de riesgo de crédito ..	64
5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Desarrollo empresarial.....	70
5.1.4. Resultados correlacionales.....	77

5.2. Contrastación de hipótesis:.....	79
Análisis y discusión de resultados .....	86
Conclusiones.....	90
Recomendaciones .....	93
Referencias Bibliográficas.....	95
Anexos .....	101
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	102
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	104
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento .....	106
Anexo 4: Instrumento de investigación .....	109
Anexo 5: Validación de instrumento .....	113
Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento .....	131
Anexo 7: Carta de Autorización .....	135
Anexo 8: Consentimiento informado.....	136
Anexo 9: Data de procesamiento de datos.....	137
Anexo 10: Evidencias Fotográficas .....	139

## Contenido de Tablas

Tabla 1: Distribución poblacional de los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo	
Agencia Satipo.....	49
Tabla 2: Distribución muestral de los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia	
Satipo.....	51
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de investigación.....	52
Tabla 4: Aplicación de técnicas e instrumentos de investigación.....	53
Tabla 5: Cronograma del trabajo de campo.....	60
Tabla 6: Resultados porcentuales de la variable gestión de riesgo de crédito en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	64
Tabla 7: Resultados porcentuales de la dimensión ciclo de riesgo en la CMAC Huancayo	
Agencia Satipo.....	65
Tabla 8: Resultados porcentuales de la dimensión componentes del riesgo en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	67
Tabla 9: Resultados porcentuales de la dimensión gestión de recuperación en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	69
Tabla 10: Resultados porcentuales de la variable desarrollo empresarial en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	70
Tabla 11: Resultados porcentuales de la dimensión competitividad en la CMAC Huancayo	
Agencia Satipo.....	72
Tabla 12: Resultados porcentuales de la dimensión crecimiento económico en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	74
Tabla 13: Resultados porcentuales de la dimensión cultura empresarial en la CMAC	
Huancayo Agencia Satipo.....	75

## Contenido de Figuras

Figura 1: Calificación crediticia de morosidad en la CMAC Huancayo, 2019 .....	3
Figura 2: Rentabilidad financiera en la CMAC Huancayo .....	3
Figura 3: Provisiones de cartera en problemas en la CMAC Huancayo.....	4
Figura 4: Resultados porcentuales de la variable gestión de riesgo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	64
Figura 5: Resultados porcentuales de la dimensión ciclo de riesgo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	66
Figura 6: Resultados porcentuales de la dimensión componentes del riesgo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	67
Figura 7: Resultados porcentuales de la dimensión gestión de recuperación en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	69
Figura 8: Resultados porcentuales de la variable desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	71
Figura 9: Resultados porcentuales de la dimensión competitividad en la CMAC Huancayo Agencia Satipo .....	72
Figura 10: Resultados porcentuales de la dimensión crecimiento económico en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.....	74
Figura 11: Resultados porcentuales de la dimensión cultura empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.....	76

## Resumen

La investigación planteada tuvo como problema general: ¿De qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?, el objetivo general planteo: Determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019; entre tanto, el método general de estudio fue el científico y los método específico mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico-sintético; la investigación fue de tipo aplicada, su nivel de investigación fue correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transeccional y de alcance descriptivo-correlacional; la muestra de estudio fue integrada por Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo, se usó como técnica de recolección de datos la encuesta con sus respectivos cuestionarios tipo escala de Likert confiables y validados que fue aplicado en un único periodo de tiempo. Los resultados alcanzados mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado fue de  $r_s = 0,815$ , con una significancia bilateral de  $p= 0,000$ ; por lo cual, se concluyó que la administración del riesgo de crédito se relaciona de manera directa con la morosidad; en tal sentido, se recomienda que la CMAC Huancayo Agencia Satipo aplique correctamente los conocimientos obtenidos en la investigación con el propósito de capacitar adecuadamente a su personal (Asesores de negocio) en el manejo eficiente de la cartera de créditos vencidos, para de este modo mejorar su desarrollo empresarial al mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros permitidos que han de posibilitar el retorno esperado de las colocaciones.

Palabras Clave: gestión de riesgo de crédito, desarrollo empresarial, riesgo de crédito, cartera en problemas.

### **Abstract**

The research raised had as a general problem: How is credit risk management related to business development in Caja Huancayo agency Satipo-2019? The general objective is: Determine the relationship between credit risk management and business development in Caja Huancayo agency Satipo-2019; meanwhile, the general method of the study was the scientific one and the specific mixed, descriptive, hypothetical-deductive, statistical and analytical-synthetic method; The research was applied, its research level was correlational, with a non-experimental research design of a transectional type and descriptive-correlational scope; The study sample was made up of business advisors from CMAC Huancayo Agencia Satipo; the survey with its respective reliable and validated Likert scale questionnaires was used as a data collection technique, which was applied in a single period of time. The results achieved using the Spearman rho correlation coefficient found was  $r_s = 0.815$ , with a bilateral significance of  $p = 0.000$ ; Therefore, it was concluded that credit risk management is directly related to delinquency; In this sense, it is recommended that CMAC Huancayo Agencia Satipo correctly apply the knowledge obtained in the investigation in order to adequately train its staff (Business Advisors) in the efficient management of the portfolio of overdue loans, in order to improve their business development by keeping the credit risk within the permitted parameters that must enable the expected return on loans.

Keywords: credit risk management, business development, credit risk, troubled portfolio.

## **Introducción**

El trabajo de investigación: Gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019; fue realizado por lo relevante y significativo que es para el desarrollo del país las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC); debido a que, cumplen una labor fundamental en la descentralización financiera y la democratización del crédito al permitir que diversos estratos sociales accedan al crédito; al respecto, la CMAC Huancayo se presenta como una institución que impulsa el fortalecimiento de los circuitos financieros locales al proporcionar microfinanzas.

En relación a lo citado resulta imprescindible llevar a cabo un estudio riguroso respecto a la problemática que viene afectando a la CMAC Huancayo Agencia Satipo en torno a su desarrollo empresarial; puesto que, en cierto modo se viene afectando significativamente su rentabilidad, solvencia, competitividad, productividad, clima organizacional; así como también su consolidación en el mercado financiero; debido a que, los índices del riesgo crediticio vienen incrementándose producto del aumento de la cartera vencida que; además exige mayores gastos en provisiones. No obstante, ante tal panorama adverso la gestión de riesgo de crédito a de controlar el riesgo crediticio manteniéndolo dentro de los parámetros permitidos; habida cuenta de que, se ha de dar el manejo eficiente de la cartera de clientes con el propósito de identificar, analizar y monitorear el riesgo crediticio (probabilidad de incumplimiento de pago); a fin de tratar de manera apropiada y oportuna las colocaciones vencidas; dado que, se han de adoptar las modalidades de recuperación administrativa y judicial que propone la gestión de recuperación de acuerdo a los días de mora.

Es por ello que, el objetivo general del proyecto es determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

En lo concerniente a, la metodología de investigación emplea como método general el método científico y como métodos específicos: el mixto, el descriptivo, el hipotético-deductivo, el estadístico y el analítico-sintético; en tanto, la investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional; habida cuenta de que, se establece el grado de relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial; asimismo, el diseño es no experimental-transversal, descriptivo-correlacional; debido a que, se describe minuciosamente las características y la relación existente entre las variables de investigación, por otra parte, la recolección de datos se efectúa mediante los instrumentos de medición (confiables y validados) de las variables del fenómeno de estudio, que son aplicados a los 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo; finalmente los datos recolectados son procesados y analizados por el software estadístico SPSS y el coeficiente de correlación rho de Spearman, a fin de establecer la relación entre variables.

Por otro lado, para un mejor ordenamiento de la investigación, esta se estructura de la siguiente manera:

**En el Capítulo I** se planteó la realidad problemática del presente trabajo en el cual se da a entender el estado actual de las variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, así también, en este capítulo se encuentra redactado los objetivos, justificación, delimitación del problema e interrogantes.

**El Capítulo II** comprende los antecedentes del estudio a fin de buscar posibles soluciones y conclusiones que ayudan, apoyan o refutan la idea principal del presente trabajo, de tal manera que, se encuentren nuevas ideas para solucionar la realidad problemática, asimismo, se encuentra definiciones de las variables, dimensiones e indicadores propuestas en la operacionalización de variables.

**El capítulo III** propone las hipótesis que son las posibles respuestas de las formulaciones de los problemas expuestos en el capítulo I, también se muestran las variables del trabajo, así como su operacionalización.

**En el Capítulo IV** se explica el tipo de metodología que se utiliza para el desarrollo del trabajo, en ella se detalla por qué se está aplicando dicha metodología y como se puede beneficiar este trabajo de la utilización de esta. También se define qué tipo de instrumento se usa para la obtención de datos y para el procesamiento de estos.

**En el Capítulo V** se realiza la descripción exhaustiva de los datos obtenidos por los instrumentos de medición, asimismo, se realiza la contrastación de las hipótesis, para evaluar la veracidad de las hipótesis formuladas en capítulos anteriores.

Sobre el particular, cabe indicar que con los resultados obtenidos del capítulo V, se lleva a cabo la discusión de resultados, tomando en cuenta las definiciones y antecedentes señalados en el Marco teórico. Por último, de la discusión de resultados, se desprende las conclusiones finales y recomendaciones.

Este trabajo de estudio permitió establecer la relación entre las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, y el manejo eficiente de la cartera de créditos en problemas.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

En la opinión de, (Valderrama, 2015) el planteamiento del problema “consiste en redactar, con coherencia y de manera amplia, el problema de la investigación, teniendo en cuenta los hechos, las relaciones y las explicaciones del contexto que permiten comprender el origen del problema” (p. 126).

La presente investigación realiza un estudio meticuloso respecto a las variables del fenómeno de estudio gestión del riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo.

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Las entidades financieras en el Perú desempeñan un rol importante; dado que, son el principal componente del sistema financiero; por cuanto, impulsan el desarrollo económico del país al efectuar labores de intermediación financiera al proveer y transferir financiamiento a las personas o empresas que demanden fondos prestables, permitiendo de este modo la circulación del dinero para la financiación de sus actividades productivas y de transacción.

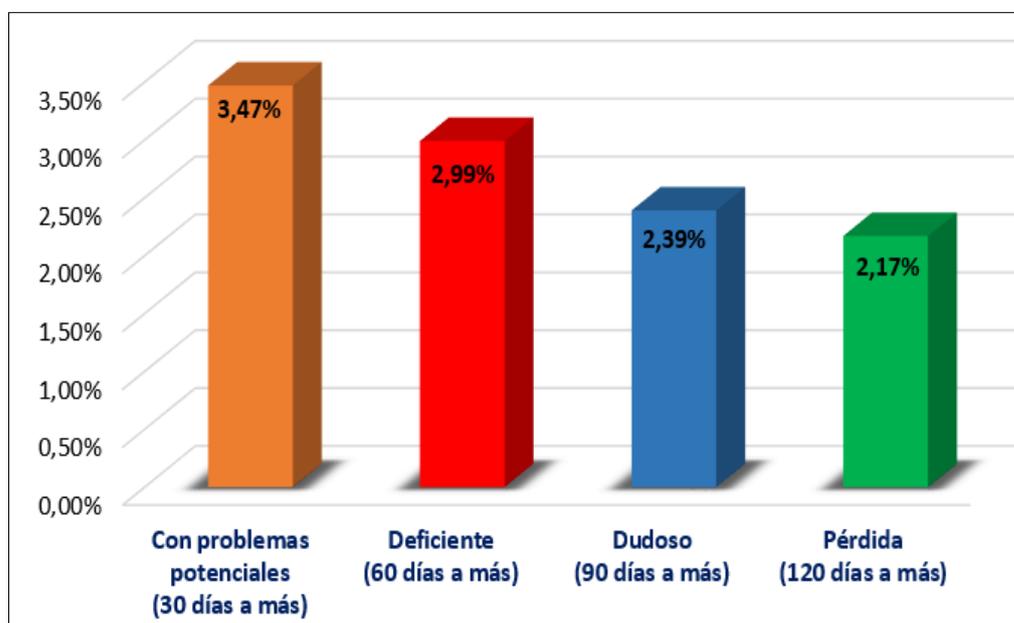
Al respecto, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) según la (SBS, 2018) se han:

“Consolidado, constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros descentralizados en el país. Estas entidades financieras constituyen una oferta única en cerca de 90 distritos del país, logrando posicionarse en lugares donde la banca tradicional no lo hace o tiene una ligera presencia, cumpliendo así un rol importante en la inclusión financiera y, por ende, en el desarrollo económico descentralizado del país” (p. 1).

Es por ello que, las CMAC son consideradas como los principales agentes económicos del sector microfinanciero, posicionándose como un componente fundamental en la descentralización y la democratización del crédito al atender a “los sectores de menores recursos, ofreciéndoles oportunidades y servicios financieros para que materialicen sus pequeños proyectos, pero grandes en impacto para el desarrollo de la nación” (Hernandez E. , 2014, pág. 7). Sobre el particular, la CMAC Huancayo inicio sus operaciones el año 1988, constituyéndose en uno de los principales instrumentos financieros de desarrollo económico de la región macro centro; en la actualidad dispone de 170 agencias distribuidas en todo el país posesionándose como una de las más importantes entidades financieras.

No obstante, conforme a la información brindada por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) esta viene afrontando ciertas dificultades en cuanto a los ratios de morosidad, pues acorde a la **(Figura 1)** el año 2019 las colocaciones con calificación crediticia de morosidad, “Con problemas potenciales” (más de 30 días de incumplimiento) han alcanzado un 3,47%; en tanto, los créditos con calificación crediticia “Deficiente” (más de 90 días de incumplimiento) alcanzaron un 2,99 %; asimismo, las colocaciones con calificación crediticia “Dudoso” ascendieron a un 2.39%; mientras que, los créditos con calificación crediticia “Perdida” (más de 120 días de incumplimiento) ascendieron a un 2,17 %.

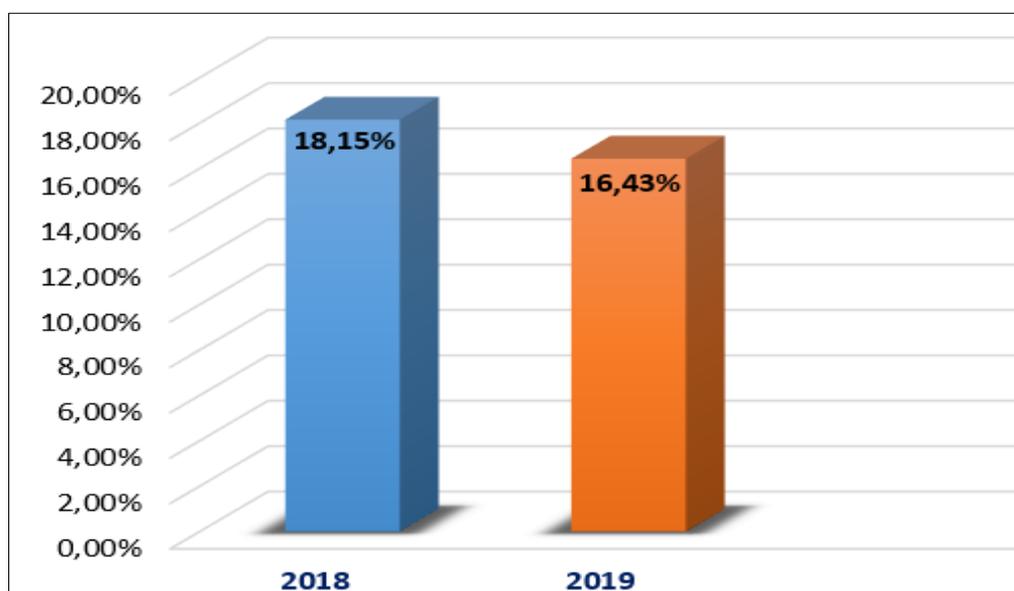
**Figura 1**  
**Calificación crediticia de morosidad en la CMAC Huancayo, 2019**



*Nota.* La figura muestra la calificación crediticia de morosidad según días de incumplimiento en la CMAC Huancayo año 2019. Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2020).

En torno, a la problemática de estudio observamos también que en la (**Figura 2**) los porcentajes de rentabilidad financiera de algún modo se han visto afectadas; debido a que, durante el año 2018 la rentabilidad financiera obtenida por la CMAC Huancayo fue de un 18,15%; mientras que, para el año 2019 esta decreció; ya que, la rentabilidad financiera de la entidad fue de un 16,43%.

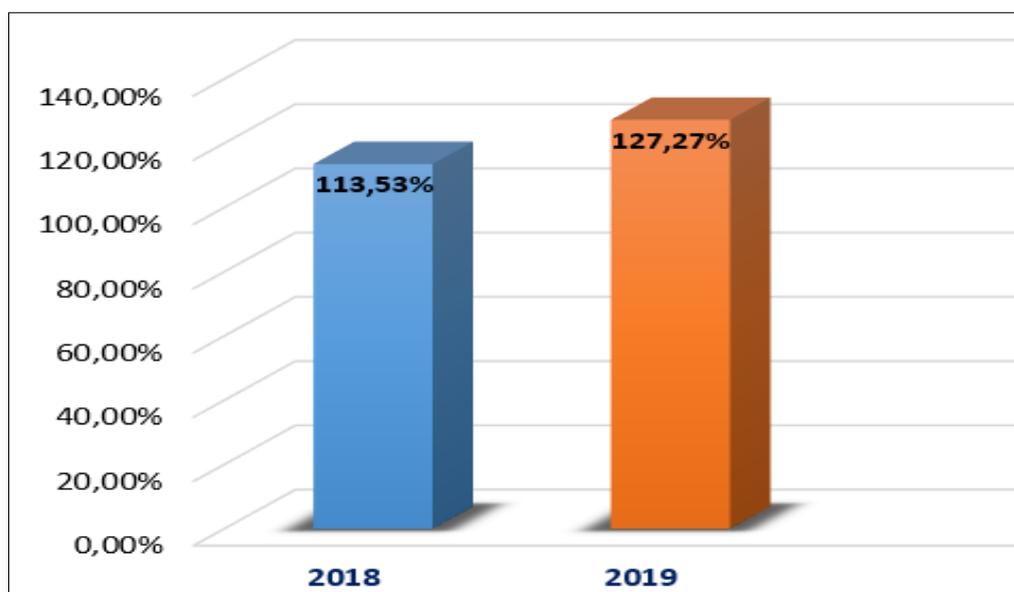
**Figura 2**  
**Rentabilidad financiera en la CMAC Huancayo**



*Nota.* La figura muestra los porcentajes de rentabilidad financiera en la CMAC Huancayo año 2018 y 2019. Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2020).

Otro factor ligado a la problemática según lo evidenciado en la **(Figura 3)** es sin duda alguna las provisiones de la cartera en problemas que al tener en cuenta el incremento de los ratios de morosidad hace que para su cobertura se genere un gasto mayor para la CMAC Huancayo debido al valor de la cartera en problemas; pues para el año 2018 se tuvo una cobertura del 113,53%; mientras que, para el año 2019 se tuvo que asignar un monto mayor a las provisiones por cartera en problemas, pues se tuvo una cobertura del 127,7%. Además, a ello se suma que, de acuerdo a los datos brindados por la SBS el 2019 el Requerimiento Total por Riesgo Operacional ascendió a S/ 84, 379.

**Figura 3**  
**Provisiones de cartera en problemas en la CMAC Huancayo**



*Nota.* La figura muestra los porcentajes de provisiones de cartera en problemas en la CMAC Huancayo año 2018 y 2019. Fuente: Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2020).

Ahora bien, en referencia a lo revelado es esencial llevar a cabo una exposición exhaustiva de la problemática de investigación que viene enfrentando CMAC Huancayo Agencia Satipo respecto a la variable desarrollo empresarial a fin de dar a conocer su estado actual, al detallar los síntomas, causas, consecuencias con el propósito de explicar las particularidades del objeto de estudio; asimismo, en el control de pronóstico se ha de plantear la probable solución a dicho escenario adverso que puede ser desempeñado por la

variable gestión de riesgo de crédito lo cual ha de facilitar pasar de una situación desfavorable a una situación deseada; por cuanto, de alguna forma se ha de mejorar el desarrollo empresarial de la entidad financiera para su consolidación en el mercado financiero al darle un manejo eficiente a sus activos (capital de trabajo, capital permanente).

### **Síntomas:**

Sobre el particular, conforme a los datos brindados por la SBS identificamos en la CMAC Huancayo Agencia Satipo que los porcentajes de morosidad revelan en cierta medida una creciente progresiva con respecto a la calificación crediticia según los días de incumplimiento: Con problemas potenciales de 30 días a más, Deficiente de 60 días a más, Dudoso de 90 días a más, Pérdida de 120 días a más.; también, denotamos que los porcentajes de rentabilidad financiera de la entidad para el año 2019 (16,43%) ha decrecido en relación al año 2018 (18,15%); por otra parte, se ha detectado que las provisiones para la cobertura de cartera en problemas ha sido mayor; puesto que, el 2019 se ha tenido un gasto mayor, pues la cobertura fue de 127,27% a diferencia del 2018, la cobertura fue de 113,53%; estos gastos son generados porque los índices de cartera en problemas fue mayor; de la misma manera encontramos que el personal (Asesores de negocio) de la CMAC Huancayo no están del todo capacitados en la adecuada gestión de la cartera; habida cuenta de que, que el monto por Requerimiento Total por Riesgo Operacional el 2019 ascendió a S/ 84, 379.

### **Causas:**

Por lo tanto, esta situación es causada en la medida en que la CMAC Huancayo Agencia Satipo no está ejecutando una apropiada, permanente y actualizada programación de la capacitación de los Asesores de Negocio referente al correcto otorgamiento de créditos y la gestión crediticia, pues estos no están efectuando un acertado manejo de los activos; dado que, las colocaciones tienen un alto riesgo de crédito; además, no le están

dando el seguimiento pertinente a la cartera de clientes. Asimismo, estos hechos han originado que no se obtenga un buen retorno de sus inversiones; ya que, los créditos (inversiones) financiados con sus fondos propios les han generado menores utilidades en comparación al año anterior; también, se ha identificado que la cartera vencida no está siendo tratada adecuadamente; ya que, no están siendo reportados y registradas en el tiempo oportuno de igual forma en el procedimiento de negociación no se proponen las alternativas y facilidades de pago que se adaptan al deudor; puesto que, de algún modo no disponen de un cronograma de recordatorio de pagos y visitas; ocasionando que los gastos por cobertura de la cartera en problemas sea mayor; lo mismo que el gasto por Requerimiento Total del Riesgo Operacional.

**Consecuencia:**

En tanto, los efectos aun largo plazo para la CMAC Huancayo Agencia Satipo serían desfavorables, puesto que, al no abordar, gestionar debidamente y prontamente el fenómeno surgido en torno al desarrollo empresarial estos se agravarían; debido a que, los índices de riesgo crediticio y riesgo operacional se acrecentarían, los ratios de morosidad se incrementarían, los porcentajes de rentabilidad decrecerían, los gastos por concepto de provisiones de cartera en problemas serían mayores, pues según (Baca, 2017) a “mayores provisiones por los préstamos vencidos de acuerdo a la reglamentación bancaria. Mayores provisiones bancarias se traducen en un aumento del costo financiero” (p. 42); impactando de manera adversa en la entidad financiera; ya que, no le permitiría cumplir con sus objetivos y metas institucionales; por cuanto, no tendrían la posibilidad de consolidarse en la industria microfinanciera a lo largo del tiempo por no ser competitiva.

**Control de pronóstico:**

En tal sentido, ante tal circunstancia adversa para los intereses de la CMAC Huancayo Agencia Satipo, la variable gestión de riesgo de crédito se presenta como posible solución a dicha problemática; por cuanto, disminuirá los ratios de morosidad; ya

que, “es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio” (Resolución SBS N° 3780-2011, 2011), posibilitando que las colocaciones tengan menor probabilidad de incumplimiento de pago; lo cual convertirá las cuentas por cobrar en efectivo en el plazo fijado; asimismo, la gestión del riesgo de crédito contribuirá en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo, pues al tener la cartera de cobranza control apropiado y pertinente de sus activos le permitirá optimizar la inversión efectuada en sus colocaciones lo cual le generará un cambio positivo cuantitativo (beneficios, colocaciones, rentabilidad, solvencia) y cualitativo (ambiente laboral, desempeño laboral, cambios en la organización, mejora en el ámbito de actividad), que repercutirá en la evolución favorable del bienestar del personal, la competitividad y la cultura empresarial de la institución.

## **1.2. Delimitación del problema**

En la opinión de, (Alvarado, 2015, pág. 3) la delimitación del problema “se refiere a identificar todos aquellos aspectos que son importantes para el desempeño de una actividad” (p. 3).

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

A criterio de (Chaverri, 2017), “La delimitación espacial, en la cual se detalla el lugar, ya se trate de una investigación global, regional, nacional o local, incluso circunscrita a espacios institucionales” (p. 190).

El estudio en ejecución se llevó a cabo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo, distrito de Satipo, provincia de Satipo, departamento de Junín.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

Desde el punto de vista de (Chaverri, 2017), “La delimitación temporal, la cual señala la extensión de tiempo que cubre el estudio, sea de meses o incluso años, de manera constante u observando intervalos de tiempo” (p. 190).

Para la presente investigación se tomó en consideración la información correspondiente de enero a diciembre del año 2019.

### **1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática**

En opinión de (Carrasco S. , 2019), la delimitación conceptual “Consiste en organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscriben las variables del problema de investigación” (p. 88).

La investigación comprendió los conceptos teóricos concernientes a las variables del fenómeno de estudio, sus dimensiones e indicadores.

**1ª variable:** Gestión de riesgo de crédito comprende las dimensiones: Proceso de riesgo, componentes del riesgo y gestión de recuperación.

**2ª variable:** Desarrollo empresarial abarca las dimensiones: Competitividad, crecimiento económico y cultura empresarial.

## **1.3. Formulación del problema**

A juicio de (Passos, 2016) la formulación del problema “se plantea a través de una pregunta problémica de investigación, la cual el investigador espera responder, con el fin de resolver el problema propuesto” (p. 30).

### **1.3.1. Problema general.**

¿De qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

1. ¿De qué manera el ciclo de riesgo se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?
2. ¿Cuál es la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?

3. ¿De qué manera la gestión de recuperación se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?

#### **1.4. Justificación**

Desde la perspectiva de, (Trejo, 2021) “La justificación expresa las razones por las que se lleva a cabo una investigación. Responde porqué y para que de esta” (p. 64).

##### **1.4.1. Social.**

En opinión de (Carrasco S. , 2019), la justificación social “radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico para la población” (p. 120).

El presente estudio beneficia a la CMAC Huancayo Agencia Satipo; por cuanto, le permitirá obtener respuestas concretas referente a la importancia de la gestión del riesgo crédito en el desarrollo empresarial de la entidad financiera; dado que, al efectuar un control y manejo adecuado del riesgo de crédito este le posibilita alcanzar un crecimiento económico que; en consecuencia, se verá reflejado en el desarrollo empresarial de dichas identidades; asimismo, esto hará posible que las CMAC Huancayo Agencia Satipo siga vigente en el mercado, beneficiando a muchos ciudadanos al facilitarles créditos para financiar sus actividades productivas y comerciales; además, es una fuente de empleo.

##### **1.4.2. Teórica.**

De acuerdo con (Carrasco S. , 2019), la justificación teórica “se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

La investigación desde el punto de vista teórico es efectuada; por cuanto, las teorías respecto a la relación existente entre las variables del fenómeno de estudio

gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial no se encuentran del todo establecidas debido a la globalización que continuamente va generando cambios en las ciencias administrativas, es por ello que se pretende llenar ciertos vacíos teóricos vinculados a dicha relación.

#### **1.4.3. Metodológica.**

Desde la perspectiva de (Carrasco S. , 2019), la justificación metodológica se da “si los métodos, procedimientos y técnica e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tiene justificación metodológica” (p. 119).

El estudio se justifica metodológicamente, habida cuenta de que, postulamos dos instrumentos de medición para las variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial; asimismo, ambos instrumentos son sometidos a un procedimiento de validez y confiabilidad respectivamente. La prueba de validez se efectúa mediante el juicio de expertos; mientras que, la prueba de confiabilidad del instrumento se realiza a través de una prueba piloto que es calculado por el coeficiente de Alfa de Cronbach conforme a la escala de confiabilidad. En tanto, una vez concluido las pruebas correspondientes los instrumentos de medición podrán ser empleados como prototipos en futuras investigaciones relacionadas con las variables de investigación.

#### **1.5. Objetivos**

Desde el punto de vista de (Bernal, 2016), “los objetivos definen el rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse y deben ser coherentes con el problema de investigación. Además, son los propósitos del estudio y expresan el fin que pretende alcanzarse” (p. 130).

Desde el punto de vista de (Monroy & Nava, 2018), el objetivo “Es el enunciado claro y preciso de los propósitos por los cuales se lleva a cabo la investigación. Es el para qué de la investigación” (p. 86).

**1.5.1. *Objetivo general.***

Determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

**1.5.2. *Objetivos específicos.***

1. Establecer la relación entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.
2. Indicar la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.
3. Señalar la relación entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

## Capítulo II

### Marco Teórico

En opinión de, (Monroy & Nava, 2018) el marco teórico “Es un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro tema de investigación” (p. 127).

En el marco teórico se fundamentó teóricamente la investigación en base a la recopilación de investigaciones y teorías científicas vinculadas a las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

#### 2.1. Antecedentes

De acuerdo con, (Gómez et al., 2015) “Los antecedentes tienen que incluir una buena revisión actualizada de la bibliografía existente sobre el problema de investigación planteado, por lo que deberán contener resultados o hallazgos de estudios preliminares, nacionales y/o extranjeros” (p. 71).

La investigación tomó como referencia estudios previos vinculados a las variables del problema de investigación gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

##### 2.1.1. Nacionales.

(Condor & Taípe, 2019) en su tesis “*Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco–Agencia Chupaca–2018*”. Realizado en la Universidad

Peruana Los Andes, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer como la gestión del riesgo crediticio se relaciona con el índice de morosidad en Mi Banco-agencia Chupaca-2018, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 30 empleados del área de crédito a los cuales se les aplicó un cuestionario validado y confiable. Los datos obtenidos concluyeron que existe una relación directa y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco Agencia Chupaca; puesto que, el Rho de Spearman fue de 0,458; lo que significó rechazar la **H<sub>0</sub>**.

El estudio citado se relaciona con la investigación planteada; dado que, nos proporcionó un instrumento de medición para la variable riesgo operacional, el cual al pasar la prueba estadística de confiabilidad y validez nos permitió emplearlo como prototipo para el perfeccionamiento de nuestro cuestionario de la variable riesgo operacional; asimismo, nos dotó de bases teóricas vinculadas con dicha variable en mención, permitiéndonos de este modo consolidar nuestro marco teórico.

(Portocarrero, 2019) en su tesis "*Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo. Agencia Los Olivos, 2018*". Desarrollado en la en la Universidad César Vallejo, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia Los Olivos, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 36 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta con su cuestionario validado y confiable. Los datos obtenidos concluyeron que existe relación entre la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos; dado que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.814; lo cual significó rechazar la **H<sub>0</sub>**.

El trabajo citado representó un buen aporte para el desarrollo de la investigación; por cuanto, nos proporcionó de un modelo de matriz de consistencia que nos permitió examinar e interpretar la operatividad teórica del estudio; así como, el nivel de coherencia y vínculo lógico entre las partes que integran el estudio; además, nos permitió comprender cómo plantear y estructurar una investigación de nivel correlacional y de tipo aplicada.

(Mendoza & Morante, 2020) en su tesis “*Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020*”. Desarrollado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Edpyme Alternativa-Agencia Chulucanas, Piura, el estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 132 clientes a los cuales se les realizó una encuesta con su cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que la Gestión del riesgo crediticio influye en el nivel de morosidad; puesto que, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.359, con una significancia bilateral de  $p= 0,000$ ; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Al respecto, el estudio referido fue de gran contribución con la investigación; habida cuenta de que, nos aportó un instrumento de recolección de datos: para la variable Gestión del Riesgo Crediticio, el cual fue utilizado como modelo para diseñar nuestro instrumento; además, nos permitió conocer cuáles son los pasos a seguir en el método científico a fin de adquirir nuevos conocimientos que serán catalogados como científicos.

(Zapata, 2018) en su tesis “*Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mibanco agencia Chiclayo - 2017*”. Elaborado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como

objetivo principal establecer estrategias de gestión de riesgo crediticio para reducir la morosidad en Mibanco agencia Chiclayo; el presente estudio fue una investigación de nivel descriptivo, la muestra fue integrada por 44 Asesores de negocio a los cuales se les aplicó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados alcanzados determinaron que la gestión del riesgo crediticio es primordial para la supervivencia de la entidad al reducir los niveles de morosidad.

El estudio citado se vincula con la investigación, ya que, nos proporcionó un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió construir con coherencia y rigor científico los problemas, objetivos e hipótesis de la investigación; asimismo, nos facilitó teorías científicas sobre la variable Gestión del riesgo crediticio posibilitándonos fundamentar teóricamente nuestro objeto de estudio.

(Casimiro, 2018) en su tesis *“Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017”*. Efectuado en la Universidad Continental, para optar el Título de Licenciado en Administración; tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo; el estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 62 clientes a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que si existe relación directa entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad; habida cuenta de que, el valor crítico  $X^2 = 16,919$  con una significancia de P-Valor= 0.000; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo referido se relaciona con el estudio; dado que, nos proporcionó un modelo de matriz de consistencia que permitió consolidar los elementos claves de todo proceso de investigación; asimismo, nos posibilitó verificar la eficacia y precisión con que se elaboró el estudio.

### 2.1.2. Internacionales.

(Lozada, 2017) en su tesis *“La gestión de riesgos de crédito y la liquidez del sector avícola de la provincia de Tungurahua”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Administración; tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión de riesgo de crédito en la liquidez del sector avícola de la Provincia de Tungurahua, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 20 avicultoras a los cuales se les aplicó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que la gestión de riesgo de crédito si afecta la liquidez del sector avícola de la provincia de Tungurahua.; puesto que, el valor de t calculado es igual a  $2,2135 > t$ -student de la distribución que es igual a  $-2,044$ ; lo cual significo aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

Con respecto al, trabajo citado este se vincula con el estudio en desarrollo; debido a que, nos ha provisto de un instrumento de recolección de datos para la variable gestión de riesgo de crédito, el cual fue utilizado como prototipo a fin de diseñar y elaborar nuestro cuestionario; además, nos facilitó un conjunto de información teórica científica relacionado con la variable gestión de riesgos de crédito que nos permitió fundamentar teóricamente nuestro estudio.

(Gamboa, 2016) en su tesis *“La gestión del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015”*. Realizado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Administración; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de la gestión de crédito en la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 19 cooperativa a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los

resultados obtenidos concluyeron que la gestión del riesgo crédito incide en la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato; puesto que, la  $t$  de Student calculada fue de 5.55 con un nivel de significancia de 0,05; lo cual significo rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo referido se relaciona con la investigación; puesto que, no facilitó un modelo de matriz de consistencia que nos permitió establecer la correlación lógica del estudio a fin de lograr que exista cohesión, firmeza y solidez entre las partes que integran el problema de estudio. Asimismo, nos muestra las etapas que recorrió el método científico para alcanzar el conocimiento científico, posibilitándonos de este modo estructurar la investigación.

(Pacari, 2015) en su tesis *“Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniero en Administración; tuvo como objetivo principal establecer Estudiar la incidencia de la Gestión de Riesgo de Crédito, y su impacto en la Rentabilidad de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 406 trabajadores a los cuales se les efectuó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los datos obtenidos concluyeron que la gestión de riesgo de crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda; dado que, el valor Chi cuadrado calculado es = 3.99 > Chi cuadrado tabular que es 3.842; lo cual significo rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo en mención representa un buen aporte para el estudio; dado que, nos a provisto de un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió formular de manera congruente y consistente los problemas, objetivos e hipótesis del estudio en relación con las variables, dimensiones e indicadores de investigación.

## 2.2. Bases teóricas o científicas

En la opinión de, (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, pág. 234) las bases teóricas “son la consecuencia una indagación bibliográfica exhaustiva que realiza el investigador sobre las variables del problema, el problema que se ha planteado. Permiten, su conocimiento y comprensión con mayor profundidad.”

El estudio efectuó la fundamentación teórica de las variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial; así como sus dimensiones e indicadores.

### 2.2.1. Variable N° 1: Gestión de riesgo de crédito.

Desde el punto de vista de, (Alvarez, 2018) la gestión de riesgo de crédito consiste:

“En identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el riesgo de crédito incurrido. Considera tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito. [...] La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras” (p. 348).

En la opinión de, (Ruza, 2013) la gestión de riesgo de crédito es “la disponibilidad de un conjunto de herramientas de análisis y simulación que permiten un tratamiento sistemático de riesgo lejos de las consideraciones subjetivas del gestor” (p. 32).

Según el (Comité de Basilea, 2015), la gestión de riesgo de crédito se encarga de “maximizar la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo del banco, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de límites aceptables mediante un sistema de cobranza” (p. 4).

A criterio de, (Gómez C. , 2014) expresa que la gestión de riesgo de crédito “se relaciona con factores volátiles y sensibles al entorno macroeconómico, por lo que

se hace imprescindible definir y controlar esos riesgos, con el fin de mitigar y reducir las posibles pérdidas que la incertidumbre depara” (p. 26).

La (Resolución SBS N° 3780-2011, 2011) en su Art. N° 1 Inc. c. señala que la gestión de riesgo de crédito “Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”.

Al respecto, podemos afirmar que la gestión de riesgo de crédito le permite a la CMAC Huancayo Agencia Satipo aplicar un conjunto métodos y estrategias administrativas para aminorar los índices de riesgo de crédito y así mantenerlos dentro de los estándares permitidos por la entidad. Siendo esta una herramienta fundamental para su desarrollo empresarial.

#### **2.2.1.1. Dimensión 1: Ciclo de riesgo.**

De acuerdo con, (Estupiñan, 2015) el ciclo de riesgo es la “aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas para las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo” (p. 92).

Desde el punto de vista de, (Ruiz, 2019) el ciclo de riesgo “se refiere a la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del contexto, e identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión del riesgo” (p. 4).

A juicio de, (Espinoza, 2016, pág. 16) el ciclo de riesgo es el “proceso conformado por al menos seis etapas adecuadamente estructuradas, consistentes y continuas, llevadas a cabo para todos los riesgos inherentes a la actividad de

intermediación financiera: identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación” (p. 8).

Desde la perspectiva de, (Moreno, 2015) el ciclo de riesgo consiste en la identificación, evaluación, “análisis, monitoreo y comunicación de riesgos críticos para cada uno de los procesos y/o áreas de mayor criticidad dentro de la organización, es decir, aquellas que se encuentren directamente ligadas con la protección y creación de valor de la Compañía” (p. 7).

En tanto, es posible mencionar que el proceso de gestión de riesgo le facilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo detectar, evaluar y dar seguimiento al riesgo de crédito para tratar de mitigarlo y seguidamente controlarlo.

#### **2.2.1.1.1. Indicador 1.1: Identificación del riesgo.**

En opinión de, (Pardo & Fernández, 2014) en la identificación del riesgo “se procede a elaborar por clases de riesgos (estratégicos, operativos, financieros, normativos, tecnológicos, de conocimiento) una lista exhaustiva de los posibles eventos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos” (p. 11).

A criterio de, (Carrasco R. , 2017, pág. 4) en la identificación del riesgo “se debe tener en cuenta el objetivo del proceso, determinando que eventos evitarían lograrlo, cuáles son las causas (Contexto estratégico), los agentes generadores y las posibles consecuencias o efectos y las acciones de prevención” (p. 4).

Desde el punto de vista de, (Medina et al., 2015) la identificación del riesgo “debe ser permanente e interactivo basado en el resultado del análisis del Contexto Estratégico, en el proceso de planeación y debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la entidad para la obtención de resultados” (p. 15).

Con respecto a, la identificación del riesgo este le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo detectar el riesgo de crédito al que están expuestos para de este modo adoptar las medidas necesarias de prevención para disminuir las pérdidas financieras que pudieran ocasionar.

#### **2.2.1.1.2. Indicador 1.2: Evaluación de riesgo.**

Desde el punto de vista de, (Moreno, 2015) en la evaluación de riesgo se evalúan:

“Los riesgos críticos, bajo los parámetros de impacto y probabilidad para determinar el riesgo inherente de estos. Por otro lado, se identificarán las actividades de control que mitigan los riesgos críticos, con el objeto de determinar el nivel de riesgo residual para cada uno de los eventos de riesgo documentados” (p. 8).

En opinión de, (Pardo & Fernández, 2014) la evaluación de riesgo es el “proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios de riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables” (p. 3).

Desde la perspectiva de, (Fernández, 2012) la evaluación de riesgo “es una medida de la severidad del riesgo, que consiste el par ordenado Probabilidad-Consecuencia. Usualmente se evalúa con valores cualitativos o cuantitativos para así priorizar y comparar los distintos eventos de riesgo” (p. 9).

En efecto, podemos afirmar que la evaluación de riesgo le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo conocer el grado de riesgo de crédito al que están expuestos para de este modo establecer su magnitud y determinar si se encuentra dentro de los parámetros permitidos por la entidad.

### **2.2.1.1.3. Indicador 1.3: Monitoreo del riesgo.**

Desde el punto de vista de, (Moreno, 2015) el monitoreo del riesgo “permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al mismo, [...] y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento” (p. 3).

A juicio de, (Carrasco R. , 2017) la finalidad del monitoreo del riesgo es hacer un seguimiento para “aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo” (p. 8).

Entretanto, es posible señalar que el monitoreo de riesgo le facilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo tener un control y supervisión permanente del riesgo de crédito posibilitándole alcanzar sus objetivos.

### **2.2.1.2. Dimensión 2: Componentes del riesgo.**

Desde la perspectiva de, (Espinoza, 2016) “se reconocen tres componentes del riesgo de crédito: Probabilidad de Incumplimiento (PI), Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) y Exposición al Momento del Incumplimiento (E)” (p. 57).

Desde el punto de vista de, (Saavedra & Saavedra, 2010, pág. 300) los componentes del riesgo “son precisamente aquellos que describen el riesgo de crédito son precisamente aquellos que describen el riesgo de crédito según las probabilidades y pérdidas por incumplimiento” (p. 300).

Desde la posición de, (Ramos M. , 2015) refiere que los componentes del riesgo que:

“Se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito son: las probabilidades de incumplimiento y/o de migración en la calidad crediticia del deudor, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores” (p. 7).

En cuanto a, los componentes del riesgo estos le posibilitan a la CMAC Huancayo Agencia Satipo medir el riesgo crediticio a través de ciertos indicadores que determinan el grado de incumpliendo de pago a la que está expuesta la entidad.

#### **2.2.1.2.1. Indicador 2.1: Probabilidad de incumplimiento.**

Desde la perspectiva de, (Rodríguez F. J., 2017) la probabilidad de incumplimiento “Es la probabilidad de que una contrapartida no haga frente a sus obligaciones contractuales en un horizonte temporal determinado de tiempo” (p. 7).

Desde el punto de vista de, (Esquibel, 2005) la probabilidad de incumplimiento es la medida de qué “tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, lo cual indicaría que es imposible que incumpla con sus obligaciones, y su máximo valor es uno cuando es seguro que incumpla” (p. 8).

De acuerdo con, (Sánchez & Mostajo, 2014) la probabilidad de incumplimiento:

“Se refiere a la probabilidad de que un deudor incumpla sus obligaciones con la Entidad de Intermediación Financiera en cualquier grado. La probabilidad de incumplimiento se encuentra en función a una tasa de riesgo, un intervalo de tiempo y el momento o punto del tiempo donde se analiza el evento de incumplimiento” (p. 6).

En efecto, podemos expresar que la probabilidad de incumplimiento le permitirá a la CMAC Huancayo Agencia Satipo establecer un cálculo respecto a la posibilidad de incumplimiento de pago del prestatario.

#### **2.2.1.2.2. Indicador 2.2: Pérdida de Incumplimiento.**

En opinión de, (Rodríguez F. J., 2017) la perdida de incumplimiento es el “Porcentaje de pérdida que finalmente se produce. Se suelen incluir los costes

del proceso recuperatorio y los costes de oportunidad por retrasos en tiempo de la recuperación” (p. 6).

De acuerdo con, (Esquibel, 2005) la pérdida de incumplimiento “es lo que pierde el acreedor en caso de incumplimiento del deudor y se mide como una proporción de la exposición” (p. 8).

Desde el punto de vista de, (Sánchez & Mostajo, 2014) la pérdida de incumplimiento “estima la pérdida que asume una Entidad Financiera una vez que se ha producido el evento de incumplimiento; corresponde a la diferencia entre el monto adeudado y el valor presente neto de realización de la(s) garantía(s) que respaldan la(s) operación(es)” (p. 6).

En tanto, es posible afirmar que la pérdida de incumplimiento le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo fijar el porcentaje de riesgo de cada crédito otorgado, el cual no se espera recuperar en caso de incumpliendo.

#### **2.2.1.2.3. Indicador 2.3: Exposición de incumplimiento.**

Desde la perspectiva de, (Rodríguez F. J., 2017) la exposición de incumplimiento (EDA) es la “Pérdida máxima a la que se puede llegar en el momento de default, valor total de los derechos que se tiene con una partida en el momento del default (EAD)” (p. 50).

De acuerdo con, (Esquibel, 2005, pág. 8) la exposición de incumplimiento “Es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento” (p. 8).

Desde el punto de vista de, (Sánchez & Mostajo, 2014) la exposición de incumplimiento:

“Es el monto total comprometido por el deudor en el momento en que ocurre el incumplimiento; en consecuencia, su estimación comprende, además de la deuda directa contraída por el deudor, la exposición

potencial por operaciones contingentes que podrían convertirse en cartera en el futuro” (p. 6).

Al respecto, podemos mencionar que la exposición de incumplimiento le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo definir desde el momento del incumplimiento de pago del cliente, el monto de pérdida al que se está exponiendo la entidad por cada colocación realizada.

### **2.2.1.3. Dimensión 3: Gestión de recuperación.**

Desde el punto de vista de, (Lee, 2010) la gestión de recuperación es un proceso:

“Bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados” (p. 3).

A criterio de, (Alvarez, 2018) la gestión de recuperación es desarrollada por:

“El área de Recobro y recuperaciones que define una estrategia global y un enfoque integral de la gestión recuperatoria, [...] actúa en cuatro fases principales: irregularidad o impago temprano, recuperación de deudas morosas, recuperación de créditos fallidos y gestión de los bienes adjudicados” (p. 351).

De acuerdo con, (De Andrés, 2016) la gestión de recuperación “es un proceso estratégico en donde se analiza de manera continua la situación del deudor con el fin de definir la estrategia de cobro adecuada para él” (p. 5).

A juicio de, (Peterson, 2008) la gestión de recuperación “es la actividad que una institución dedicada al otorgamiento de crédito debe realizar para obtener la

recuperación de la cartera, que conforme al tramo de mora en la que se encuentre efectuará la cobranza preventiva, administrativa o judicial” (p. 2).

En efecto, podemos referir que la gestión de recuperación le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo recuperar sus créditos en mora, llevando a cabo un conjunto de estrategias que harán posible su pronta recuperación evitando llegar a procesos judiciales.

#### ***2.2.1.3.1. Indicador 3.1: Recuperación preventiva.***

En tal sentido, la recuperación preventiva se efectúa antes del vencimiento de la cuota de un crédito, su objetivo es anticiparse a la probabilidad de incumplimiento de pago, este procedimiento se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a los clientes efectuado por los asesores de negocios de la entidad financiera.

#### ***2.2.1.3.2. Indicador 3.2: Recuperación administrativa.***

En opinión de, (Morales & Morales, 2017) la recuperación administrativa atiende “la cartera de clientes vencidas y que no ha tenido gestión anterior [...]. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago” (p. 153).

Entretanto, podemos indicar que la cobranza administrativa le permite a la CMAC Huancayo Agencia Satipo atender la cobranza de los créditos de cartera temprana, con el propósito de adoptar alternativas de pago que harán posible que el cliente cumpla con sus obligaciones disminuyendo los porcentajes de riesgo de crédito.

#### ***2.2.1.3.3. Indicador 3.3: Recuperación judicial.***

Desde el punto de vista de, (Morales & Morales, 2017) la recuperación judicial se “inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones

crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías” (p. 155).

De acuerdo con, (Córdoba, 2015) la recuperación judicial “es el paso más estricto en el proceso de cobro, donde las empresas pueden utilizar las empresas especializadas en cobranza, procedimiento que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios” (p. 210).

A este respecto, podemos señalar que la recuperación judicial es la última medida adoptada por la CMAC Huancayo Agencia Satipo para el cobro del total de la deuda; habida cuenta de que, se acude a instancias judiciales y en algunos casos con el protesto de las garantías.

### **2.2.2. Variable N° 2: Desarrollo empresarial.**

Desde el punto de vista de, (Pérez A. M., 2015) el desarrollo empresarial es el proceso:

Por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorezcan el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa” (p. 64).

De acuerdo con, (Koontz & O'Donnell, 2016) “El desarrollo empresarial tiene por finalidad promover la competitividad, formalización y desarrollo” (p. 110).

A juicio de, (Delfin & Acosta, 2016) el desarrollo empresarial “puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. [...] como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación” (p. 187).

Desde la posición de, (Montilla & Montero, 2016) afirman que el desarrollo empresarial lo:

“podemos dividir en dos estrategias dependiendo de si el objetivo se centra en aumentar la producción y las ventas sin variar la actividad principal a la que se dedican en cuyo caso hablamos de “Expansión”, o si, por el contrario, el desarrollo consiste en una ampliación de sus actividades introduciéndose en nuevos mercados” (p. 19).

En opinión de, (González J. E., 2016) el desarrollo empresarial Constituye el conjunto de acciones:

“Para el cambio de una organización cuyo fin es el crecimiento y mejora de su accionar corporativo, sea ésta aumentando su presencia en el mercado o su competitividad. [...] es el proceso por el cual el empresario y su equipo consiguen o fortalecen habilidades y destrezas, que ayudan al manejo eficiente de los recursos de la compañía, dando innovación de productos y procesos” (p. 90).

Al respecto, es posible indicar que el desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo se da como resultado de la aplicación de un conjunto de medidas que hacen eficiente el manejo de sus recursos permitiéndoles alcanzar el crecimiento integral y sostenible de todos los aspectos empresariales involucrados en su productividad; tanto en lo económico, organizacional y laboral.

#### **2.2.2.1. Dimensión 4: Competitividad.**

Desde el punto de vista de, (Perez D. , 2017) la competitividad se crea y se logra:

“A través de un largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por la competencia y el mercado, y por último el gobierno, y la sociedad en general” (p. 70).

En la opinión de, (Sánchez et al., 2019) la competitividad es considerada un:

“Elemento fundamental para el desarrollo y la sostenibilidad de las empresas, los sectores productivos y económicos a nivel local, nacional y global, por lo cual existe un interés generalizado en realizar estudios que permitan determinar y explicar los elementos que constituyen las ventajas competitivas de las organizaciones a fin de fomentarlas” (p. 3).

En relación a, la competitividad podemos afirmar que esta le posibilita a la CMAC Huancayo Agencia Satipo satisfacer la demanda de sus clientes estratégicamente, mediante la disminución de las tasas de interés de crédito y las ofertas crediticias tales como: las campañas crediticias (escolares, navideñas, día de la madre, etc.).

#### **2.2.2.1.1. Indicador 4.1: Aprendizaje empresarial.**

En la opinión de, (Rivas, 2016) el aprendizaje empresarial es el “cambio organizacional, puesto que las organizaciones reflejan en su interior una serie de transformaciones y renovaciones, lo cual es resultado, muy seguramente de: la adquisición de conocimientos, cultura y valores entiéndase aprendizaje de las personas que integran la organización” (p. 8).

De acuerdo con, (Garzón M. A., 2015) el aprendizaje empresarial es poder aumentar nuestras capacidades, no solamente acelerando la respuesta ante los requisitos variables de los clientes, o ante las nuevas tecnologías, sino también acelerando la innovación, utilizando al máximo las nuevas tecnologías y creando nuevos mercados” (p. 26).

Desde el punto de vista de, (Vera & Ospina, 2017) el aprendizaje empresarial “nace del ser humano, del cambio, de la necesidad de competir económica y productivamente, del mejoramiento de las capacidades del talento

humano y de la oportunidad de destacarse entre las demás empresas del sector” (p. 6).

A juicio de (González A. , 2016) el aprendizaje empresarial “Es el proceso mediante el cual se integran conocimientos, habilidades, actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta. Por lo tanto, es una acción que toma el conocimiento como “input” y genera un nuevo conocimiento” (p. 13).

Desde la perspectiva de, (Torres, 2017) refiere que el aprendizaje empresarial:

“Estimula la responsabilidad compartida, confianza, creatividad, flexibilidad, trabajo en equipo y compromiso. Una organización que aprende identifica oportunidades y problemas de manera más eficiente y orienta de manera clara los esfuerzos de todos los miembros de la organización, al mismo tiempo que valora y reconoce la experiencia, conocimiento y capacidad de cada uno” (p. 23).

En efecto, es posible afirmar que el aprendizaje empresarial es un proceso mediante el cual la CMAC Huancayo Agencia Satipo mejora su productividad y eficiencia en el mercado competitivo al desarrollar nuevos conocimientos, capacidades y habilidades de sus integrantes.

#### ***2.2.2.1.2. Indicador 4.2: Conducta organizativa.***

Desde el punto de vista de, (Dailey, 2012) la conducta organizativa son “actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización” (p. 14).

De acuerdo con, (Molina et al., 2016) la conducta organizativa “puede definirse como la conducta o el quehacer de individuos, grupos o estructuras que inciden en la eficiencia y eficacia de las instituciones” (p. 502).

En la opinión de, (Pérez M. , 2016) la conducta organizativa “es la manera cómo la persona interactúa en el ecosistema de la empresa, cómo se rige bajo normas preestablecidas, y flexibiliza sus propios intereses, que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales” (p. 22).

A juicio de (Chiavenato, 2017), la conducta organizativa “retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las” (p. 6).

En lo concerniente a, la conducta organizativa este le permite a la CMAC Huancayo Agencia Satipo canalizar el comportamiento de sus 20 empleados del área de crédito mejorando su interrelación de tal manera que influya en el rendimiento óptimo de la entidad.

#### **2.2.2.1.3. Indicador 4.3: Sostenibilidad de la empresa.**

De acuerdo con, (Uribe et al., 2018) la sostenibilidad de la empresa “es un concepto que involucra la visión de mediano y largo plazo, que en el tema de proyectos hace referencia a la permanencia de los resultados del proyecto en el tiempo, así como los impactos, ya sean negativos o positivos que se puedan dar hacia futuro como consecuencia del proyecto” (p. 60).

En la opinión de, (Scade, 2015) la sostenibilidad de la empresa “impulsa entusiasmo, conciencia y alineamiento a todos los niveles de su organización y sobre todo, ayuda a hacer la empresa más responsable y sostenible” (p. 12).

Desde el punto de vista de, (Garzón & Ibarra, 2014) la sostenibilidad de la empresa:

“Crean valor a nivel de estrategias y prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible, con fórmula de rentabilidad a escala humana que,

mediante la conexión con todos los grupos de interés (Stakeholders) y el medio natural, se enfrentan al reto de minimizar los residuos de las operaciones y a reorientar su cartera de competencias hacia tecnologías sostenibles y competitivas” (p. 59).

Al respecto, podemos indicar que la sostenibilidad empresarial le permite a la CMAC Huancayo Agencia Satipo mantenerse en el mercado competitivo satisfaciendo las expectativas y exigencias de los consumidores.

#### **2.2.2.2. Dimensión 5: Crecimiento económico.**

Desde la perspectiva de, (Castillo, 2011) el crecimiento económico se mide como:

“El aumento porcentual del producto interno bruto (PIB) o el producto nacional bruto (PNB) en un año. Puede ocurrir de dos maneras: una economía puede crecer de manera "extensiva" utilizando más recursos (como el capital físico, humano o natural) o bien de manera "intensiva", usando la misma cantidad de recursos con mayor eficiencia” (p. 4).

A criterio de, (Enriquez, 2016) el crecimiento económico “es un proceso encauzado e incentivado desde la política económica y demás instrumentos económicos diseñados y adoptados por el aparato de Estado para incidir en la construcción de los mercados y en su expansión” (p. 77).

Desde la posición de, (Parodi, 2018) crecimiento económico significa producir más:

“Si las empresas producen más es porque existe demanda por esa mayor producción. Al vender más, las empresas tienen mayores ingresos [...]. Por lo tanto, una primera razón por la que es importante crecer es que eleva los ingresos de aquellos sectores que producen más” (p. 18).

Al respecto, es posible mencionar que el crecimiento económico en la CMAC Huancayo Agencia Satipo hace posible que por medio de la eficiente gestión del riesgo crediticio pueda incrementar la capacidad productiva de la entidad financiera.

#### **2.2.2.2.1. Indicador 5.1: Eficiencia empresarial.**

Desde el punto de vista de, (Ganga et al., 2016) la eficiencia empresarial está referida a:

“La relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los inputs que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción” (p. 129).

Entretanto, es posible indicar que la eficiencia empresarial se manifiesta en la CMAC Huancayo Agencia Satipo al efectuar un manejo adecuado de sus activos en el otorgamiento de sus créditos permitiéndole de esta manera alcanzar sus objetivos planteados.

#### **2.2.2.2.2. Indicador 5.2: Recursos disponibles.**

Desde el punto de vista de, (Chiavenato, 2017, pág. 10) los recursos disponibles “son medios que las organización poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales” (p. 10).

En tanto, es posible señalar que los recursos disponibles de la CMAC Huancayo Agencia Satipo son sus activos que le permiten llevar a cabo sus actividades crediticias generándole beneficios.

#### **2.2.2.2.3. Indicador 5.3: Mayor productividad.**

Desde la perspectiva de, (Molina et al., 2016) la mayor productividad “constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa para lo cual se hace necesario que exista un adecuado clima laboral favorecido por el adecuado comportamiento organizacional de quienes laboran en la empresa” (p. 507).

Al respecto, podemos referir que la CMAC Huancayo Agencia Satipo efectúa sus actividades empresariales con el propósito de alcanzar mayor productividad al gestionar el riesgo de crédito, reduciendo las posibles pérdidas que se podrían generar.

#### **2.2.2.3. Dimensión 6: Cultura empresarial.**

Desde la perspectiva de , (Moncayo, 2017) la cultura empresarial es el conjunto de formas:

“De pensar, sentir y actuar que caracterizan a una empresa y a los miembros que la componen. Aunque en esencia la cultura empresarial permanece a lo largo del tiempo, hay momentos en los que debe ser flexible para adaptarse a las nuevas tecnologías y a la innovación en la empresa, y afrontar los retos que plantea el futuro” (p. 4).

Desde la posición de, (Garzón M. A., 2015) la cultura empresarial es la conciencia:

“Colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando. Las subvariables de la cultura organizacional son: el concepto de hombre que tiene el líder de la organización, el sistema cultural y el clima organizacional” (p. 20).

Desde el punto de vista de, (Perez J. C., 2016) en la cultura empresarial “se dan las relaciones comerciales y de producción que existen entre empresarios y clientes, proveedores, accionistas y empleados de las corporaciones” (p. 17).

A juicio de, (Pedraza, 2015) la cultura empresarial es un “Conjunto de normas, de valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la empresa” (p. 5).

De acuerdo con, (Delfin & Acosta, 2016) la cultura empresarial “son aquellos valores, supuestos, expectativas y definiciones que caracterizan a la organización y a sus miembros” (p. 185).

En cuanto a, la cultura empresarial podemos indicar que esta le permite a la CMAC Huancayo Agencia Satipo adquirir hábitos, costumbres y valores que direccionarán el accionar y pensar de sus 20 trabajadores hacia los objetivos y metas institucionales.

#### ***2.2.2.3.1. Indicador 6.1: Normas que caracterizan a la empresa.***

Desde el punto de vista de, (Chiavenato, 2017) las normas que caracterizan a la empresa son las “Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas” (p. 278).

En tanto, es posible expresar que las normas establecidas por la CMAC Huancayo son de beneficio propio; habida cuenta de que, son las encargadas de regular y controlar las conductas o actividades crediticias que se desarrollan en el interior de la entidad.

#### ***2.2.2.3.2. Indicador 6.2: Valores que caracterizan a la empresa.***

De acuerdo con, (Chiavenato, 2017) los valores que caracterizan a la empresa “Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia” (p. 123).

Al respecto, es posible expresar que los valores que identifican a la CMAC Huancayo están encaminados al trabajo con ética profesional, al cambio y mejora continua de sus servicios a fin de lograr de desarrollo empresarial.

#### **2.2.2.3.3. Indicador 6.3: Clima organizacional.**

Desde el punto de vista de, (Pérez M. , 2016) el clima organizacional es la atmósfera que “engloba apreciaciones de los miembros de la organización, estas apreciaciones se construyen a partir de las interacciones que tienen los miembros que las conforman el ambiente laboral, la cual está conformada por las apreciaciones de los miembros de la organización” (p. 25).

En opinión de, (Chiavenato, 2017) el clima organizacional “es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento” (p. 261).

En efecto, podemos afirmar que el clima organizacional en la CMAC Huancayo Agencia Satipo influye en el desempeño laboral de sus 20 trabajadores del área de crédito, repercutiendo en la productividad de la entidad; puesto que, el aspecto psicológico y emotivo jugará un rol fundamental en los 20 Asesores de negocio de dicha entidad.

### **2.3. Marco conceptual**

En la opinión de, (Sánchez & Reyes, 2016) el marco conceptual “comprenden una identificación y descripción de los términos básicos que se consideran en la investigación, y que se hallan en relación con el sistema conceptual y las variables” (p. 59).

El presente estudio conceptualiza las variables y dimensiones del fenómeno de investigación que no han sido abordadas en las bases teóricas.

### **2.3.1. Variables.**

#### **Cliente**

(Galindo, 2009, pág. 43) menciona que el cliente es la “persona física o jurídica que puede influir o ser influido por las acciones de una organización distinguiéndose dos tipos claramente diferenciados: los actuales y los potenciales”.

#### **Crédito**

(Jacques, 2009, pág. 62) refiere que el crédito es “toda operación mediante la cual un banco u otra firma asume un riesgo a favor, o por cuenta, de una persona física o jurídica”.

#### **Desarrollo**

Es el proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado.

#### **Empresa**

(Galindo, 2009, pág. 87) señala que la empresa “es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos”.

#### **Organización**

(Galindo, 2009, pág. 178) expresa que el termino organización “admite dos acepciones que hay que distinguir para no confundir la institución con el esquema de relaciones que en ella se desarrollan”.

#### **Riesgo**

El (CIIFEN, 2018) indica que “El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas”.

### 2.3.2. Dimensiones.

#### **Análisis**

Es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias.

#### **Aprendizaje**

(Galindo, 2009, pág. 19) afirma que el aprendizaje “consiste en crear, adquirir, transferir e integrar conocimientos, habilidades y actitudes, lo que se traduce en cambios o mejoras de conducta”.

#### **Competencia**

(Galindo, 2009, pág. 46) expresa que la competencia es el “grado de rivalidad existente entre la concurrencia de un mercado que persigue vender sus productos al mejor precio posible o, al menos, al que logra el equilibrio a partir de sus cualidades y su cobertura de costes”.

#### **Economía**

(Jacques, 2009, pág. 90) refiere que la economía es el “sistema de producción y distribución de la riqueza, destinado a crear bienestar global e individual de los miembros de una sociedad o de una nación”.

#### **Eficiencia**

(Galindo, 2009, pág. 85) expresa que la eficiencia “es la capacidad para alcanzar un objetivo utilizando la menor cantidad posible de recursos”.

#### **Incumplimiento**

Es la abstención de entregar la cosa debida o de realizar la prestación que se adeuda, así como la realización de la prestación que el deudor debía omitir.

#### **Gestión**

Es un conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo.

**Mercado**

(Jacques, 2009, pág. 142) menciona que el mercado es un “conjunto o grupo de compradores y vendedores potenciales de uno o varios tipos de bienes, valores o monedas, organizados para comunicarse entre ellos con el propósito de materializar intercambios”.

**Negociación**

(Jacques, 2009) expresa que “la negociación se utiliza para lograr un acuerdo con respecto a un negocio o a una situación controversial, mediante conversaciones o intercambios epistolares”.

**Productividad**

(Galindo, 2009, pág. 201) indica que la productividad “representa el grado en que se están utilizando bien los recursos”.

## Capítulo III

### Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

##### 3.1.1. *Hipótesis específicas*

1. Existe relación positiva entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.
2. Los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.
3. Existe relación positiva entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

#### 3.2. Variables

Desde el punto de vista de, (Sánchez & Reyes, Metodología y diseños en la investigación científica, 2016) “una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado” (p. 73).

### **3.2.1. Definición conceptual.**

#### **V1: Gestión de riesgo de crédito**

“Consiste en identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el riesgo de crédito incurrido. Considera tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito. [...] La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras” (Alvarez, 2018, pág. 348).

#### **V2: Desarrollo empresarial**

“El proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorezcan el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa” (Pérez A. M., 2015, pág. 65).

### **3.2.2. Operacionalización.**

#### **V1 Definición operacional de la variable Gestión de riesgo de crédito**

La variable Gestión de riesgo de crédito, para su mejor estudio se operacionaliza en 3 dimensiones: Ciclo de riesgo, componentes del riesgo y gestión de recuperación; asimismo, cada dimensión contará con 3 indicadores respectivamente; además, por cada indicador se considerará 2 ítems lo cual nos permitirá elaborar un cuestionario tipo escala de Likert con 18 ítems para medir las variables, dimensiones e indicadores de estudio; puesto que, estos serán aplicados a la muestra de investigación para la recogida de datos.

#### **V2 Definición operacional de la variable Desarrollo empresarial**

La variable Desarrollo empresarial, para su mejor estudio se operacionaliza en 3 dimensiones: Competitividad, crecimiento económico y cultura empresarial; asimismo, cada dimensión contará con 3 indicadores de

manera respectiva; además, por cada indicador se considerará 2 ítems lo cual nos posibilitará desarrollar un cuestionario tipo escala de Likert con 18 ítems para medir las variables, dimensiones e indicadores de estudio; dado que, estos serán aplicados a la muestra de investigación para la recogida de datos.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

De acuerdo con, (Reyes, 2016, pág. 87) la metodología es “el conjunto o serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación, para alcanzar un resultado teóricamente válido”.

En la presente investigación acontecido en la Caja Huancayo Agencia Satipo se utilizó como método de estudio general el método científico; mientras que, como métodos específicos se emplearon el método mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico analítico-sintético; a fin de alcanzar resultados válidos y confiables.

#### **4.1. Método de investigación**

##### **A. Método general**

###### **a. Método científico**

De acuerdo con, (Monroy & Nava, 2018) “El método científico es un conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina, plantea problemas científicos y pone a prueba las hipótesis, las soluciones o aseveraciones del trabajo investigativo” (p. 93).

Al respecto, de forma sistemática se desarrolló una serie de procedimientos que nos permitieron adquirir conocimientos de rigor científico de la siguiente manera:

- Luego de observar las variables del problema de estudio ocurrido en la CMAC Huancayo Agencia Satipo se realizó la formulación del problema *¿De qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?*
- Se planteó la hipótesis, *“existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019”*; como respuesta al fenómeno de investigación acontecido en CMAC Huancayo Agencia Satipo.
- Los datos recabados durante la aplicación de los cuestionarios fueron procesados (Excel) con el propósito de ser analizados con el software estadístico SPSS, para posteriormente ser interpretados y ser fundamentados por medio de fuentes teóricas tales como libros, tesis artículos, revistas, etc.
- Finalmente, en función a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

## **B. Métodos específicos**

En el curso de la presente investigación a fin de llevar a cabo un estudio profundo y exhaustivo dentro del proceso de investigación científica se emplearon los siguientes métodos específicos que a continuación detallamos:

### **a. Método mixto**

En opinión de, (Carhuancho & Nolazco, 2019) el método mixto “implica un conjunto de procesos de recolección, interrelación, análisis y triangulación de datos

cuantitativo y cualitativos en un mismo contexto de estudio para responder a la problemática detectada” (p. 17).

Con el objeto de abordar desde un punto de vista científico y de manera rigurosa el fenómeno de estudio y sus variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, para así darle profundidad al análisis de sus datos cuantitativos y cualitativos se empleó el método mixto, con el propósito de detectar con mayor precisión los aspectos más relevantes de la investigación a fin de resolver la problemática de estudio.

#### **b. Método descriptivo**

De acuerdo con, (Valderrama, 2015, pág. 81) el método descriptivo “consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas”.

En la presente investigación se observó y describió las particularidades y comportamiento de las variables de investigación: gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

#### **c. Método hipotético-deductivo**

A criterio de, (Ñaupas et al., 2018) “El método hipotético-deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos procesos o conocimientos mediante el principio de falsación, propuesto por él” (p. 136).

Al identificar el problema de investigación mediante de la observación se formuló la hipótesis de estudio (existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019); con sus deducciones a fin de dar respuesta a las interrogantes suscitadas entorno al fenómeno de estudio sucedido en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

#### **d. Método analítico-sintético**

A criterio de, (García, 2017) en el método analítico-sintético el análisis posibilita “la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión entre las partes, previamente analizadas, y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad” (p. 66).

La presente investigación tuvo que descomponer las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en toda sus dimensiones e indicadores a fin de efectuar un análisis minucioso, para así en función a la asociación y las características existente entre estas formular una síntesis en general que dio solución al problema existente.

#### **e. Método estadístico**

Desde la posición de, (Monroy & Nava, 2018) “El método estadístico consiste en manejar los datos en una investigación a partir de una serie de procedimientos, con el propósito de comprobar la validez de una hipótesis” (p. 99).

El método estadístico mediante el programa SPSS (Alfa de Cronbach) permitió efectuar la confiabilidad de los cuestionarios de medición, así como también facilitó llevar a cabo el manejo apropiado de los datos de las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial; habida cuenta de que, mediante el programa estadístico Excel se procesó y tabuló los datos de investigación, para posteriormente ser analizados por medio del software estadístico SPSS de manera descriptiva (frecuencias y porcentajes) e inferencial (correlaciones, contrastación de hipótesis), a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## 4.2. Tipo de investigación

A criterio de, (Barrón & D'Aquino, 2020) la investigación aplicada “se propone explicar el problema para tomar decisiones de intervención práctica. Es aplicada en cuanto a que se realiza con propósitos prácticos, ya sea para resolver un problema” (p. 50).”.

La presente investigación fue de tipo aplicada; habida cuenta de que, los conocimientos adquiridos serán utilizados con el propósito de dar solución al problema sucedido en la CMAC Huancayo agencia Satipo.

## 4.3. Nivel de investigación

En la opinión de, (Navarro et al., 2017) en la investigación correlacional se “Estudian la relación entre dos o más variables” (p. 22).

La investigación fue de nivel correlacional; debido a que, se estableció el grado de relación entre las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

## 4.4. Diseño de la investigación

### a. No experimental

En la opinión de, (Valderrama, 2015, pág. 67) la investigación no experimental es una “investigación sistemática y empírica, en donde que las variables independientes no se manipulan”.

#### ➤ **Transeccional**

Desde la perspectiva de, (Fresno, 2019) en el diseño transeccional “se hace un corte en el tiempo y se estudian las variables simultáneamente” (p. 85).

El estudio fue de diseño no experimental-transeccional; dado que, recabó los datos de las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, sin manipularlos intencionalmente y en un único periodo de tiempo.

#### • **Descriptivo**

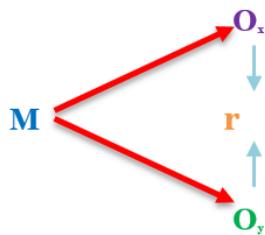
Desde el punto de vista de, (Sánchez & Reyes, 2016) el diseño descriptivo “Consiste en describir, [...] sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan” (p. 50).

En el estudio se describió el comportamiento y el estado actual de las variables de del fenómeno de investigación gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

#### • Correlacional

A juicio de, (Fresno, 2019) el diseño correlacional “tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado” (p. 89).

En el estudio se determinó de manera específica la relación existente entre las variables del fenómeno de investigación gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.



#### Dónde:

**M**= Muestra en la que se realiza el estudio.

**O<sub>x</sub>**= Gestión de riesgo de crédito.

**O<sub>y</sub>**= Desarrollo empresarial.

**O** = Observación.

**r** = Relación, Rho de Spearman, entre las dos variables.

## 4.5. Universo, población y muestra

### 4.5.1. Universo

De acuerdo con, (Carrasco S. , 2019) el universo “Es el conjunto de elementos [...] globales, finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables” (p. 236).

El universo del estudio estuvo conformado por los Asesores de negocio de las CMAC.

### 4.5.2. Población.

En la opinión de, (Ñaupas et al., 2018) la población “puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que representan las características requeridas para la investigación” (p. 334).

La población del trabajo de investigación será finita; debido a que, estará integrada por 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

**Tabla 1**  
**Distribución poblacional de los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

N.º	Empleados del área de crédito
01	Astuñaupa Rojas, Saúl Pedro
02	Bravo Gallegos, Joaquín Regino
03	Campos Villar, Yessica Gladis
04	Carbajal Cruz, Yuli Karina
05	Castillo Vilchez, Kenjho Saamir
06	Chupayo Yauri, Thomas Jorge
07	Espinoza Revolo, Iván Irwin
08	Fernandez Llantoy, Tito Daniel
09	Gutierrez Herbas, Abel
10	Huayta Pizarro, Delsy Eli
11	Lizana Guzman, Daniel
12	Molina Parra, Max Amauri
13	Quispe Paucar, Liliana Marily
14	Ramos Sanchez, Henry Antoni

15	Requena Lopez, Mildred Freszia
16	Rojas Mahuanca, Dreifus Alvino
17	Sanchez Perez, Marco Antonio
18	Santana Andrade, Iván Jhon
19	Torpoco Ventura, Cleni Mirian
20	Vivas Bejarano, Dante Eli

*Nota.* Datos tomados de la Oficina de Recursos Humanos de la CMAC Huancayo (2019).

#### 4.5.3. **Muestra.**

Desde la posición de, de, (Rosendo, 2018) la muestra “es un subgrupo de la población que ha sido seleccionada para participar en el estudio” (p. 177).

- **Muestra censal**

En la opinión de, (Tamayo, 2018) la muestra censal “recoge en su totalidad toda la población adscrito al estudio; debido a que la población es pequeña” (p. 180).

La muestra de estudio fue la misma de la población; debido a que, esta fue mínima, lo cual implicó contar con los 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo a fin de no afectar los resultados de la investigación.

##### 4.5.3.1. **Muestreo.**

Desde el punto de vista de, (Heinemann, 2017) en el “muestreo se define de forma unívoca que objetos se van analizar y cuáles no” (p. 255).

- **Probabilístico**

Desde el punto de vista de, (García, 2017) en el muestreo probabilístico “cada elemento muestral tiene idénticas probabilidades de ser seleccionado” (p. 131).

En el estudio todos los Asesores de negocio CMAC Huancayo Agencia Satipo tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos.

#### 4.5.3.1.1. *Criterios de inclusión.*

A criterio de, (Arias et al., 2016) los criterios de inclusión “son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación” (p. 204).

En tanto, los criterios de inclusión que fueron considerados en la investigación:

- Personal que labora en el Área de crédito de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.
- Asesores de negocio.

#### 4.5.3.1.2. *Criterios de exclusión.*

Desde la posición de, (Arias et al., 2016) los criterios de exclusión “se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (p. 204).

En la presente investigación se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

- Asesores de negocio que labora en otras Agencias de la CMAC Huancayo ajenas a la agencia Satipo
- Personal que labora en otras Áreas de trabajo ajenas al Área de negocios de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

**Tabla 2**  
***Distribución muestral de los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo***

N.º	Empleados del área de crédito
01	Astuñaupa Rojas, Saúl Pedro
02	Bravo Gallegos, Joaquín Regino
03	Campos Villar, Yessica Gladis
04	Carbajal Cruz, Yuli Karina
05	Castillo Vilchez, Kenjho Saamir
06	Chupayo Yauri, Thomas Jorge

07	Espinoza Revolo, Iván Irwin
08	Fernandez Llantoy, Tito Daniel
09	Gutierrez Herbas, Abel
10	Huayta Pizarro, Delsy Eli
11	Lizana Guzman, Daniel
12	Molina Parra, Max Amauri
13	Quispe Paucar, Liliana Marily
14	Ramos Sanchez, Henry Antoni
15	Requena Lopez, Mildred Freszia
16	Rojas Mahuanca, Dreifus Alvino
17	Sanchez Perez, Marco Antonio
18	Santana Andrade, Iván Jhon
19	Torpoco Ventura, Cleni Mirian
20	Vivas Bejarano, Dante Eli

Nota. Datos adquiridos de la Oficina de Recursos Humanos de la CMAC Huancayo (2019).

La muestra de estudio fue integrada por los 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

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

En opinión de, (Ñaupas et al., 2018) “Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias” (p. 199).

##### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

En la opinión de, (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, pág. 273) las técnicas de recolección de datos “Son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo”.

Las técnicas de recolección de datos que se emplearán en el estudio serán:

- Fuentes primarias: La observación y la encuesta.
- Fuentes secundarias: El análisis documental.

**Tabla 3**  
**Técnicas e instrumentos de investigación**

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Instrumentos de Registro
<b>Primarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel y lápiz (formato)</li> <li>• Papel y lápiz (formato)</li> </ul>
<b>Secundarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha textual</li> <li>• Ficha bibliográfica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel y lápiz (formato)</li> <li>• Papel y lápiz (formato)</li> </ul>

Nota. Elaborado por el autor a partir de Metodología de investigación Hernández & Mendoza, (2019).

**Tabla 4**  
**Aplicación de técnicas e instrumentos de investigación**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Datos a Observar</b>
<b>Fichaje</b>	Ficha textual, bibliográfica, transcripción y resumen	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información vinculado con la investigación.
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de gestión de riesgo de crédito	Descripción de la gestión de riesgo de crédito en la CMAC Huancayo agencia Satipo.
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de desarrollo empresarial	Descripción del desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo agencia Satipo.

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de Metodología de investigación Hernández & Mendoza, (2019).

En la presente investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de fuentes primarias y secundarias con el objetivo de recolectar datos de las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

- ✓ Fuentes primarias: La observación (ficha de observación), encuesta (cuestionario).
- ✓ Fuentes secundarias: El análisis documental (ficha textual, ficha bibliográfica).

#### **4.6.2. Técnicas de recolección de datos.**

A juicio de, (Sánchez & Reyes, 2016) las técnicas de recolección de datos “son los medios por los cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio” (p. 149).

#### **A. Fuentes primarias de recolección de datos**

De acuerdo con, (Heinemann, 2017) en las fuentes primarias “los datos se obtienen de una investigación empírica basada en los datos recogidos mediante un cuestionario propio” (p. 224).

En la investigación se usaron técnicas con sus respectivos instrumentos de recolección de datos con el propósito de recabar información de primera mano de

las variables del problema de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

#### **a. Observación**

Desde la perspectiva de, (García, 2017) la observación “es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos” (p. 76).

En la investigación se observó rigurosamente las variables del fenómeno de estudio en la CMAC Huancayo Agencia Satipo; asimismo, con el propósito de registrar los hechos relevantes se utilizó la ficha de observación.

#### **b. Encuesta**

Desde la perspectiva de, (Passos, 2016) la encuesta “Es una técnica que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias” (p. 76).

En el presente estudio se aplicó la encuesta con sus respectivos cuestionarios tipo escala de Likert validados y confiables a los 20 Asesores de negocio CMAC Huancayo Agencia Satipo, con la intención de recabar los datos de las variables del fenómeno de investigación gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

### **B. Fuentes secundarias de recolección de datos**

De acuerdo con, (Reyes, 2016) las fuentes secundarias son “Los documentos que se enmarcan en este tipo de fuentes se refieren a listas, compilaciones y resúmenes de referencias, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados” (p. 153).

En el estudio se recolectó información de segunda mano de documentos escritos (tesis, libros, artículos, revistas, etc.) que contenían a las variables del fenómeno de investigación gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

#### **a. Análisis documental**

Desde el punto de vista de, (Ñaupás et al., 2018) el análisis documental “es una técnica de investigación para recoger o recopilar información, relevante, con alto grado de veracidad, de fuentes documentales con el objetivo de verificar las hipótesis de trabajo, de un protocolo de investigación” (p. 308).

El análisis documental recabó datos de libros, revistas escritos, artículos, tesis etc., que englobaron a las variables del fenómeno de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial por medio de las fichas textuales y bibliográficas. Por cuanto, la ficha textual se encargó de transcribir los escritos científicos relacionados con el trabajo de investigación; mientras que, la ficha bibliográfica citó los datos de donde provienen dichos escritos (autor, autor, título, año de impresión, etc.).

#### **4.6.3. Instrumentos de recolección de datos.**

Desde la perspectiva de, (Sánchez & Reyes, 2015) los instrumentos de recolección de datos “Son las herramientas que se emplean en el proceso de recogida de datos. Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica previamente elegida” (p. 153).

En el trabajo de investigación se utilizaron instrumentos que nos posibilitaron recolectar los datos de las variables del fenómeno estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial.

#### **A. Fuentes primarias**

##### **a. Ficha de observación**

Desde el punto de vista de, (Ñaupas et al., 2018) la ficha de observación “Es un instrumento o herramienta de investigación que sirve a la observación. [...] consiste en una cedula o hoja de control, de verificación de la presencia o ausencia de conductas” (p. 289).

#### **b. Cuestionario**

Desde la posición de, (Hernández & Mendoza, 2019) el cuestionario “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 251).

##### ➤ **Escala de Likert**

De acuerdo con, (Sánchez et al., 2018).la escala de Likert es de “uso más amplio en encuestas para la investigación, [...]. Se presenta una afirmación y se pide al sujeto que precise su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico” (p. 61).

### **B. Fuentes secundarias**

#### **a. Ficha textual**

En opinión de, (Valderrama & Jaimes, 2019) la ficha textual se usa “para transcribir entre comillas, al pie de la letra, incluso con errores, lo considerado de vital importancia por el investigador, es decir, aquello que posea calidad científica y aciertos” (p. 262).

#### **b. Ficha bibliográfica**

Desde el punto de vista de, (Ñaupas et al., 2018) las fichas bibliográficas “son aquellas que registran los datos de la edición de un libro, esto es: el nombre del autor, título, año de impresión, lugar de impresión, la editorial, y el número de páginas del libro” (p. 312).

#### 4.6.4. *Confiabilidad del instrumento de recolección*

Desde la posición de, (Hernández & Mendoza, 2019) la confiabilidad del instrumento “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.228).

##### • **Prueba piloto**

Desde la perspectiva de, (Perez et al., 2020) la prueba piloto “consisten en probar el instrumento de recolección que hemos confeccionado antes de usarlo” (p. 253).

##### • **Coefficiente Alfa de Cronbach**

A juicio de, (Sánchez et al., 2018) el coeficiente de Alfa de Cronbach “Es un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos” (p. 16).

Los dos cuestionarios tipo escala de Likert de las variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial fueron utilizados en una prueba piloto conformada por 10 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo; con el objetivo de confirmar su confiabilidad. Asimismo, los datos recolectados por medio de los cuestionarios fueron medidos por el coeficiente de Alfa de Cronbach e interpretados conforma al Baremo de interpretación.

#### **Baremo de Interpretación**

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**V1: Gestión de riesgo de crédito:****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,953	,961	18

Debido a que el coeficiente  $\alpha = 0,953$  se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud muy alta; en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad alta y debe de aplicarse.

**V2: Desarrollo empresarial****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,854	,861	18

Debido a que el coeficiente  $\alpha = 0,854$  se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud muy alta; en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad alta y debe de aplicarse.

#### 4.6.5. Validez del instrumento de recolección

Desde la perspectiva de, (Hernández & Mendoza, 2019) la validez del instrumento “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 140).

##### ➤ Validez de contenido

De acuerdo con, (Ñaupas et al., 2018) la validez de contenido es el “grado como un instrumento refleja un dominio o contenido determinado. [...] Para que un cuestionario tenga validez de contenido, es preciso que el evaluador redacte las preguntas en relación con los objetivos, competencias y contenidos del curso o tema desarrollados” (p. 276).

##### ➤ Juicio de expertos

Desde la posición de, (Sánchez et al., 2018) el “juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consistente en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado” (p. 125).

El cuestionario: “*Gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo-2019*”, fue validado mediante la validez de contenido por juicio de expertos a cargo de:

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Opinión</b>
Lizbeth Aguilar Córdova	Licenciada en Administración	Nivel alto
Magaly Bazán Castillo	Licenciada en Administración	Nivel alto
Richard Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	Nivel alto

*Nota.* Datos tomados de la Ficha de evaluación del cuestionario.

#### 4.6.6. Procedimiento de recolección de datos

Desde la perspectiva de, (Hernández & Mendoza, 2019) “Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra” (p. 226).

#### ❖ Trabajo de campo

A criterio de, (Monroy & Nava, 2018) el trabajo de campo “Se realiza en el lugar de los hechos, implica tomar información de fuentes directas, sin manipular ni controlar las variables. Los datos recopilados provienen directamente del individuo o grupo de estudio” (p. 27).

Después de haber comprobado la validez y confiabilidad de los instrumentos de las variables gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, se llevó a cabo el cronograma de ejecución del trabajo de campo a fin de aplicar de manera ordenada y programada los cuestionarios a los 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

**Tabla 5**  
**Cronograma del trabajo de campo**

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fecha</b>	<b>Horario de aplicación</b>	<b>N° de Empleados</b>
01	Aplicación de los cuestionarios a los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.	13/09/2021	10:30 am	10
02	Aplicación de los cuestionarios a los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo Agencia Satipo	214/09/2021	10:30 am	10
<b>Total</b>				<b>20</b>

*Nota.* Elaborado por el autor.

Por último, los datos recabados mediante los cuestionarios correspondientes fueron revisados, seleccionados con la finalidad de ser registrados correctamente en el computador.

#### **4.7. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo del presente estudio han sido considerados los procedimientos adecuados establecidos en base al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, respetando los principios de ética al iniciar y concluir el trabajo de investigación.

El trabajo de investigación se llevó a cabo con independencia de criterio, imparcialidad y responsabilidad social.

La información, los registros, los datos que se obtuvieron con el propósito de ser incluidos en el trabajo de investigación fueron fidedignas; a fin de no cometer faltas éticas, tales como plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc.

Por otro lado, los datos estadísticos que se emplearon en la investigación correspondieron a datos reales obtenidos de la CMAC Huancayo Agencia Satipo; asimismo, se mantuvo en todo momento la confidencialidad de las fuentes y la información resultante del desarrollo del presente trabajo

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente trabajo de investigación...

## **Capítulo V**

### **Resultados**

#### **5.1. Descripción de resultados**

A juicio de, (Ñaupas et al., 2018) la descripción de los resultados del estudio “constituyen la parte medular de la tesis, que consiste en presentar los hallazgos o descubrimientos, mediante la aplicación de las técnicas y procedimientos de la estadística descriptiva o inferencial” (p. 479).

##### **5.1.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

###### **5.1.1.1. Técnicas de procesamiento de datos.**

En opinión de, (Ñaupas, et al., 2018) las técnicas de procesamiento de datos “básicamente comprende tres etapas: La revisión crítica, la construcción de la base de dato y el ordenamiento [...]. En el procesamiento de datos se busca que los resultados sean precisos, oportunos y sobre todo confiable” (p. 420).

Al respecto los datos recabados de la variable de estudio gestión de riesgo de crédito y desarrollo empresarial, han sido revisados, seleccionados, registrados y tabulados en un archivo del programa Excel, para así ser trasladados a un archivo del software SPSS con la finalidad de ser codificados.

### **5.1.1.2. Técnicas de análisis de datos.**

#### **A. Análisis estadístico**

A criterio de, (Hernández & Mendoza, 2019) el análisis estadístico efectúa por “un paquete muy completo para computadoras personales que contiene una variedad considerable de pruebas estadísticas (análisis de varianza, regresión, análisis de datos categóricos, análisis no paramétricos, etc.)” (p. 277).

Sobre el particular, el análisis estadístico descriptivo examinó a través del programa SPSS los datos de estudio en medidas elementales tales como porcentajes y promedios, que fueron presentados por medio de tablas y gráficos para su interpretación. Por otro lado, el análisis estadístico inferencial nos permitió efectuar la contrastación y prueba de hipótesis a través del coeficiente Rho de Spearman.

#### **a. Estadística descriptiva:**

Desde la perspectiva de, (Rendón, et al., 2016) el análisis estadístico descriptivo es la rama de “la estadística que formula recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos. Antes de realizar un análisis descriptivo es primordial retomar el o los objetivos de la investigación” (p. 397).

#### **b. Estadística inferencial:**

En opinión de, (Mias, 2018) el análisis estadístico inferencial “implica hacer inferencias a partir de una muestra, explorar asociación o correlación de variables” (p. 68).

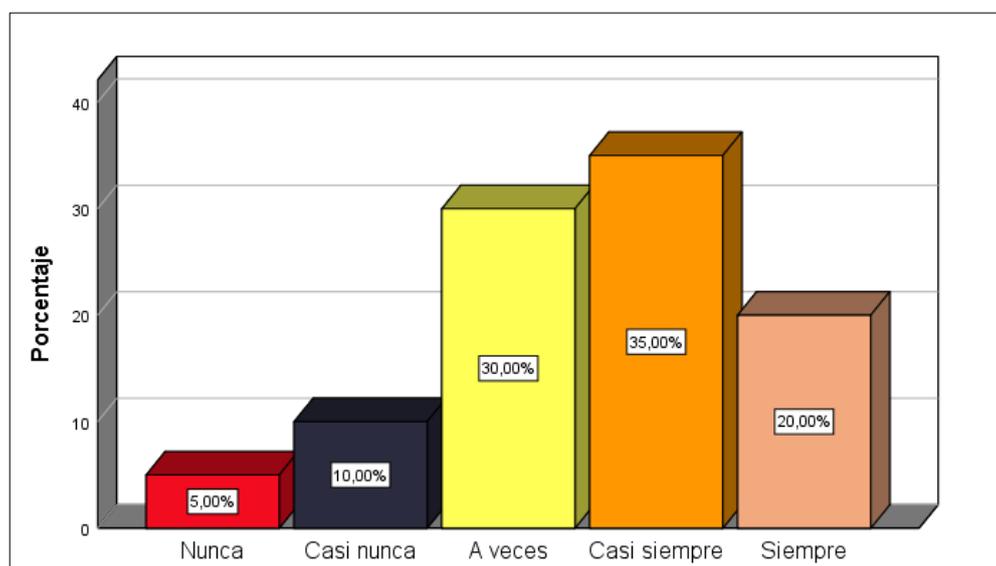
### 5.1.2. Análisis estadístico descripto de la variable 1: Gestión de riesgo de crédito

**Tabla 6**  
**Resultados porcentuales de la variable gestión de riesgo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5,0
Casi nunca	2	10,0
A veces	6	30,0
Casi siempre	7	35,0
Siempre	4	20,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 4**  
**Resultados porcentuales de la variable gestión de riesgo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 6.

#### **Interpretación:**

En la Tabla 6 y la Figura 4 de la investigación, observamos que 7 de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo que representan al 35,00% de la muestra de estudio señalaron que casi siempre la gestión del riesgo de crédito les es favorable; ya que, les posibilita mantener el riesgo de crédito dentro de los estándares permitidos por la entidad; entre tanto, 4 de los encuestados que representan al 20,00% de la muestra de investigación mencionaron que siempre la gestión del riesgo de crédito les resulta conveniente para los intereses de la institución; mientras que, 6 de

los encuestados que representan al 30,00% de la muestra de estudio refirieron que en cierto modo solo a veces la gestión del riesgo de crédito le es beneficioso.

Por otro lado, 2 encuestado que representa al 10,00% de la muestra de investigación indico que casi nunca la ejecución de la gestión del riesgo de crédito le es provechoso; asimismo, 1 encuestado que representa al 5,00% de la muestra de estudio afirmo que nunca la gestión del riesgo de crédito le es conveniente; por cuanto, ignoran que este les permite tener una menor probabilidad de impago de los créditos.

En tanto, conforme a los resultados obtenidos concluimos que predominantemente un 35,00% de los encuestados consideran que la gestión del riesgo de crédito les es conveniente; debido a que, “Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia” (Resolución SBS N° 3780-2011, 2011).

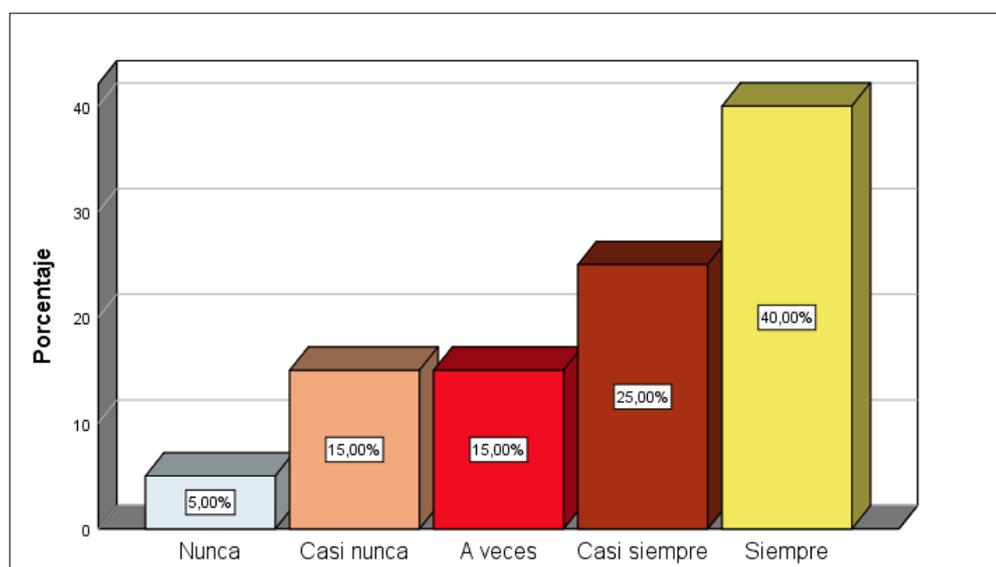
### **Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Ciclo de riesgo**

**Tabla 7**  
**Resultados porcentuales de la dimensión ciclo de riesgo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	5,0
Casi nunca	3	15,0
A veces	3	15,0
Casi siempre	5	25,0
Siempre	8	40,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 5**  
**Resultados porcentuales de la dimensión ciclo de riesgo en la CMAC Huancayo**  
**Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 7.

### **Interpretación:**

En la Tabla 7 y la Figura 5, advertimos que 8 de los encuestados que representan al 40,00% de la muestra de estudio manifestaron que siempre el ciclo de riesgo del crédito es imprescindible; ya que, en esa fase se identifica el riesgo del crédito; en tanto, 5 encuestados que representan al 25,00% de la muestra de investigación señalaron que casi siempre el ciclo del riesgo es fundamental; puesto que, les permite evaluar la magnitud del riesgo de crédito; asimismo, 3 encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio refirieron que solo a veces se cumple con las etapas que engloba el ciclo de riesgo del crédito.

Por otro lado, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio afirmaron que casi nunca el ciclo del riesgo es imprescindible; mientras que, 1 encuestado que representa al 5,00% de la muestra de investigación indicó que nunca se ejecuta correctamente todas las fases del ciclo de riesgo del crédito; por cuanto, ignoran que este les permite monitorear permanentemente el riesgo de crédito al están expuestos.

Por esta razón, en función a los resultados obtenidos deducimos que un porcentaje mayoritario representado por el 40,00% de los encuestados considera que los actos comprendidos en el ciclo de riesgo del crédito son de suma importancia; habida cuenta de que, estos facilitan la “aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas para las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo” (Estupiñan, 2015, pág. 92).

### **Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Componentes del riesgo**

**Tabla 8**

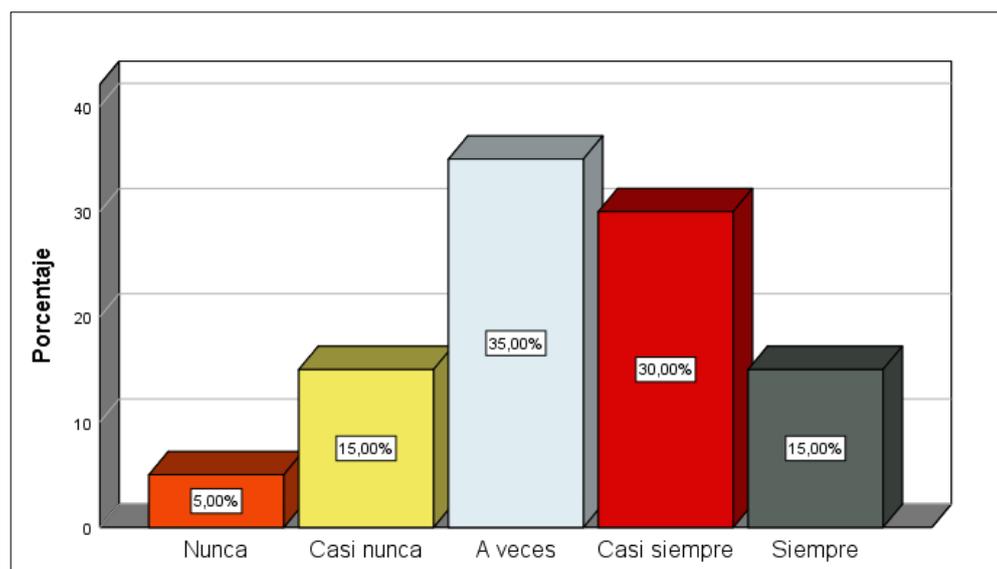
**Resultados porcentuales de la dimensión componentes del riesgo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	5,0
Casi nunca	3	15,0
A veces	7	35,0
Casi siempre	6	30,0
Siempre	3	15,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 6**

**Resultados porcentuales de la dimensión componentes del riesgo en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 8.

**Interpretación:**

En la Tabla 8 y Figura 6, notamos que 7 de los encuestados que representan al 35,00% de la muestra de estudio refirieron que de algún modo a veces los componentes del riesgo de crédito les son convenientes; puesto que, les permite determinar el monto de las provisiones que se destinarán por pérdida de incumplimiento de pago; en tanto, 6 de los encuestados que representan al 30,00% de la muestra de investigación señalaron que casi siempre los componentes del riesgo de crédito le son beneficiosos para los intereses de la entidad; asimismo, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio afirmaron que siempre los componentes del riesgo de crédito son imprescindibles; ya que, determinan el valor de exposición de incumplimiento de cada colocación.

Por otra parte, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio manifestaron que casi nunca las operaciones componentes del riesgo de crédito le son favorables; mientras que, 1 encuestado que representa al 5,00% de la muestra de investigación menciona que nunca los componentes del riesgo de crédito son llevados a cabo de forma apropiada.

En tal sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que fundamentalmente el 35,00% de los encuestados consideran que los componentes del riesgo de crédito son un factor elemental para realizar eficientemente sus actividades crediticias; habida cuenta de que, les posibilita medir “las probabilidades de incumplimiento y/o de migración en la calidad crediticia del deudor, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores” (Ramos M. , 2015, pág. 7).

### Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Gestión de recuperación

**Tabla 9**

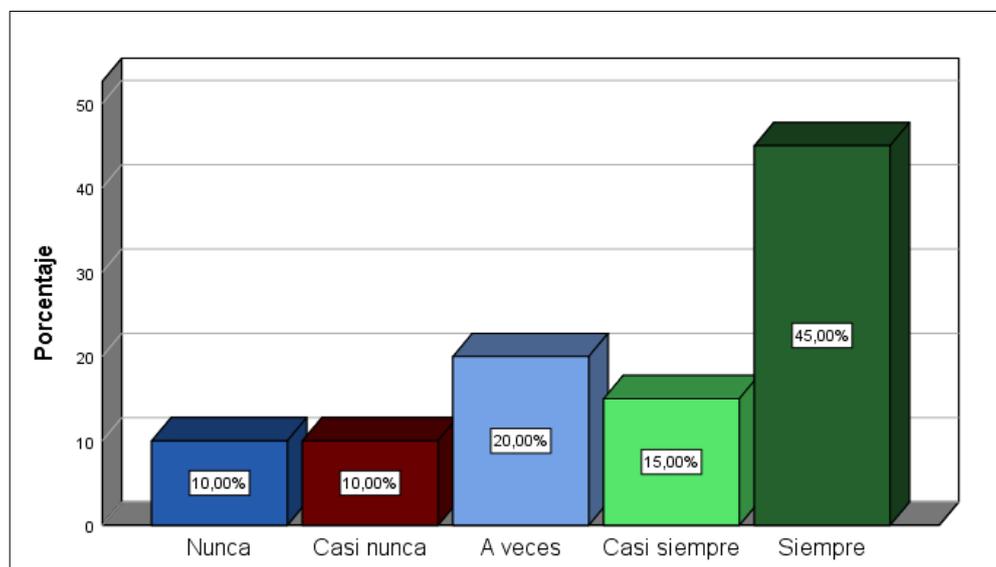
**Resultados porcentuales de la dimensión gestión de recuperación en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10,0
Casi nunca	2	10,0
A veces	4	20,0
Casi siempre	3	15,0
Siempre	9	45,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 7**

**Resultados porcentuales de la dimensión gestión de recuperación en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 9.

### **Interpretación:**

En la Tabla 9 y la Figura 9 del estudio, observamos que 9 de los encuestados que representan al 45,00% de la muestra de estudio refirieron que siempre la gestión de recuperación le es beneficioso; debidos a que, les facilita la recuperación del adeudo de la cartera vencida, en tanto, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de investigación refirieron que casi siempre la gestión de recuperación le es conveniente; debido a que, les permite conocer desde un inicio la situación actual del deudor; asimismo, 4 de los encuestados que representan al 20,00% de la muestra

de estudio creen que de alguna manera solo a veces la gestión de recuperación les es favorable.

Por otro lado, 2 de los encuestados que representan al 10,00% de la muestra de investigación refirieron que casi nunca la gestión de recuperación les resulta provechoso; puesto que, desconocen que esta operación evita que los créditos vencidos lleguen a pérdida; mientras que, 2 de los encuestados que representan al 10,00% de la muestra de estudio refirieron que nunca la gestión de recuperación les resulta provechoso; ya que, ignoran que esta acción maximiza la probabilidad recuperación de la cartera en mora.

En función a, los resultados alcanzados concluimos que un 45,00% de los encuestados considera que la gestión de recuperación es una operación imprescindible para la CMAC Huancayo Agencia Satipo; habida cuenta de que, “es un proceso estratégico en donde se analiza de manera continua la situación del deudor con el fin de definir la estrategia de cobro adecuada para él” (De Andrés, 2016, pág. 5).

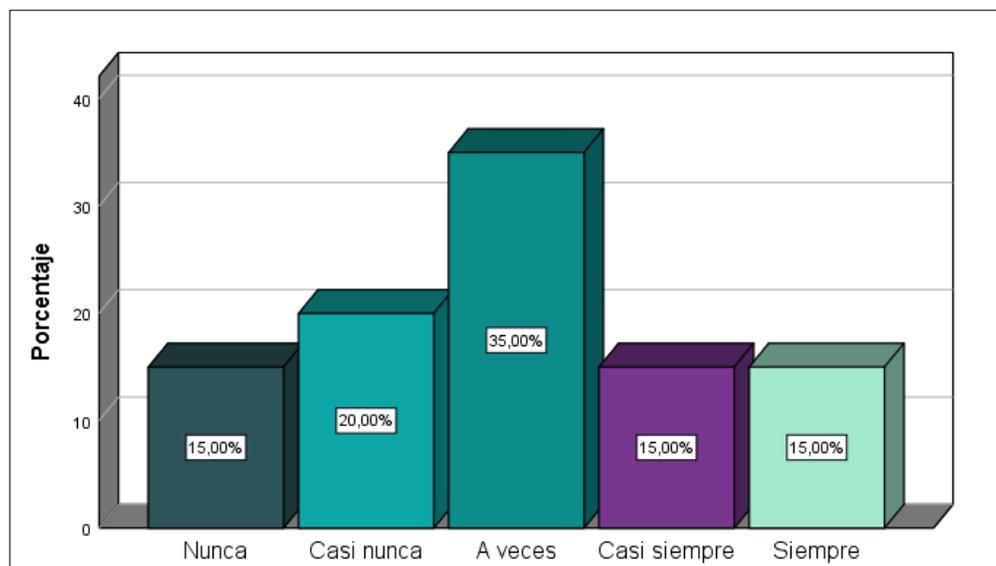
### 5.1.3. *Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Desarrollo empresarial*

**Tabla 10**  
**Resultados porcentuales de la variable desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	15,0
Casi nunca	4	20,0
A veces	7	35,0
Casi siempre	3	15,0
Siempre	3	15,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 8**  
**Resultados porcentuales de la variable desarrollo empresarial en la CMAC**  
**Huancayo Agencia Satipo**



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 10.

### **Interpretación:**

La Tabla 10 y la Figura 8 del estudio, nos revela que 7 de los encuestados que representan al 35,00% de la muestra de estudio señalaron que en cierta medida solo a veces el desarrollo empresarial les ha sido favorable; puesto que, en cierto modo la entidad no a tenido un crecimiento integral y sostenible; en tanto, 4 de los encuestados que representan al 20,00% de la muestra de investigación indicaron que casi nunca el desarrollo empresarial les ha sido beneficioso; dado que, de algún modo no han cumplido con sus objetivos institucionales; asimismo, 4 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio refirieron que nunca el desarrollo empresarial le ha sido provechoso.

Por otra parte, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de investigación señalaron que casi siempre el desarrollo empresarial les ha sido conveniente; ya que, de alguna forma han alcanzado un crecimiento crediticio; mientras que, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de estudio mencionaron que siempre han tenido un crecimiento empresarial favorable.

Por lo tanto, en base a los resultados alcanzados concluimos que predominantemente el 35,00% de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo considera que solo en cierta medida el desarrollo empresarial les ha sido beneficioso; habida cuenta de que, no tienen pleno conocimiento que este es un proceso a través del cual el “empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorezcan el manejo eficiente y eficaz de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa” (Pérez A. M., 2015, pág. 64).

#### **Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 4: Competitividad**

**Tabla 11**

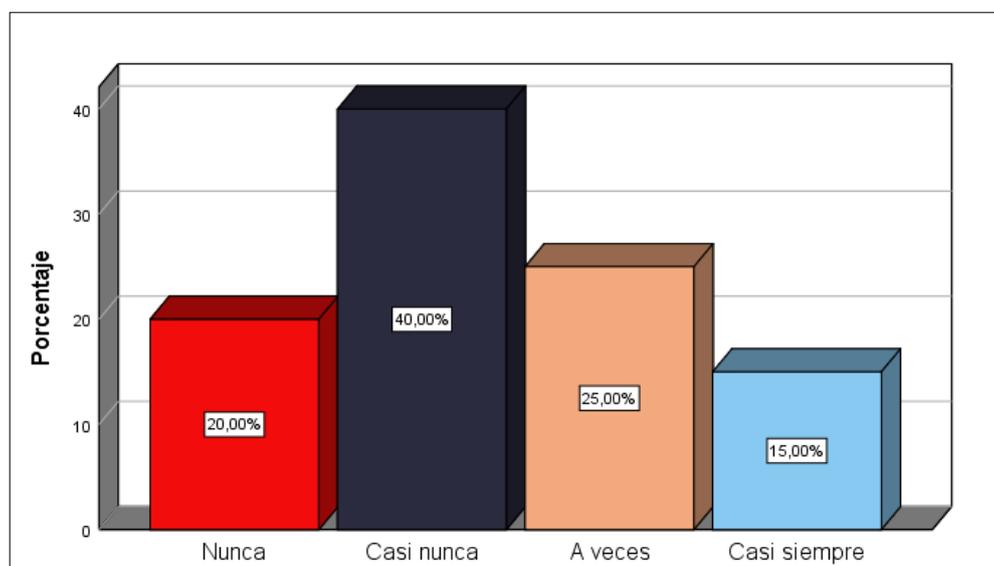
**Resultados porcentuales de la dimensión competitividad en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20,0
Casi nunca	8	40,0
A veces	5	25,0
Casi siempre	3	15,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 9**

**Resultados porcentuales de la dimensión competitividad en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 11.

**Interpretación:**

En la Tabla 11 y la Figura 9, observamos que 8 de los encuestados que representan al 48,48% de la muestra de estudio mencionaron que casi nunca han mostrado competitividad; debido a que, el personal en cierto modo no ha incrementado sus competencias a fin de mejorar su desempeño; entre tanto, 4 de los encuestados que representan al 20,00% de la muestra de investigación refirieron que nunca su actividad crediticia ha sido del todo competitiva; ya que, los componentes de la entidad no han estado alineadas con el propósito de tener capacidad para mejorar sus servicios crediticios.

Por otro lado, 5 de los encuestados que representan al 25,00% de la muestra de estudio indicaron que solo a veces la entidad ha sido competitiva; puesto que, solo en ocasiones el personal ha mostrado una conducta organizativa; mientras que, 3 de los encuestado que representan al 15,00% de la muestra de estudio afirmaron que casi siempre la entidad ha sido competitiva.

En tal sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que en cierto modo un porcentaje mayoritario representado por el 40,00% de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo consideran que la entidad no está siendo absolutamente competitiva; dado que, esta se logra a través de un “largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por la competencia y el mercado, y por último el gobierno, y la sociedad en general” (Perez D. , 2017, pág. 70).

## Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 5: Crecimiento económico

**Tabla 12**

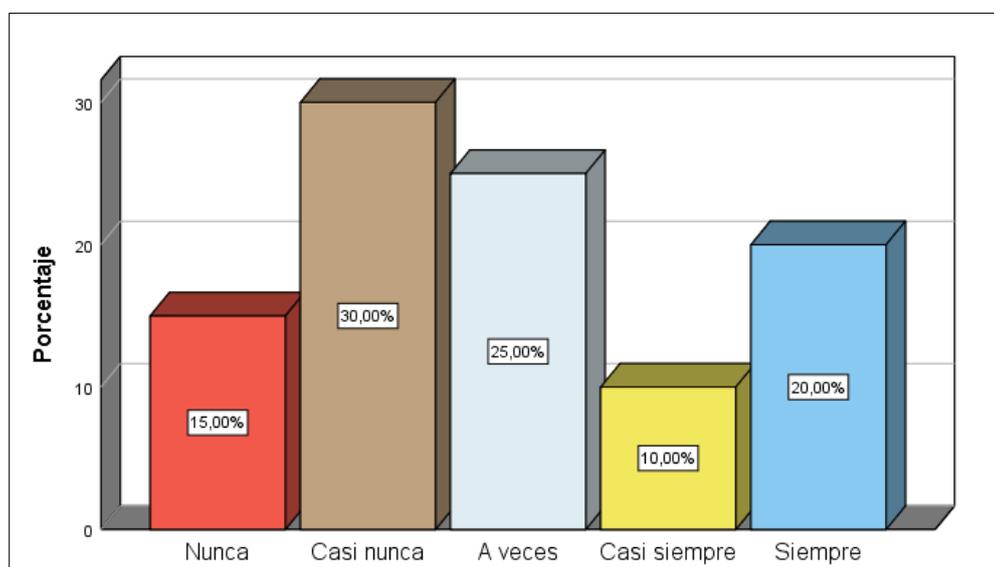
**Resultados porcentuales de la dimensión crecimiento económico en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15,0
Casi nunca	6	30,0
A veces	5	25,0
Casi siempre	2	10,0
Siempre	4	20,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 10**

**Resultados porcentuales de la dimensión crecimiento económico en la CMAC Huancayo Agencia Satipo**



*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la Tabla 12.

### **Interpretación:**

En la Tabla 12 y la Figura 10 de la investigación, observamos que 6 de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo que representan al 30,00% de la muestra de estudio refirieron que casi nunca el crecimiento económico obtenido les ha sido favorable; dado que, la entidad no ha incrementado lo suficiente la producción de sus servicios crediticios; entre tanto, 3 de los encuestados que representan al 15,00% de la muestra de investigación indicaron que prácticamente nunca han tenido un crecimiento económico óptimo; puesto que, no han utilizado adecuadamente sus

activos crediticios; asimismo, 5 de los encuestados que representan al 25,00% de la muestra de estudio señalaron que solo a veces el crecimiento económico alcanzado les ha sido beneficioso.

Por otro lado, 2 de los encuestados que representan al 10,00% de la muestra de investigación refirieron que casi siempre el crecimiento económico obtenido les ha sido favorable; por cuanto, sus activos crediticios le han generado mayores utilidades; mientras que, 4 de los encuestados que representan al 20,00% de la muestra de estudio mencionaron que siempre el crecimiento económico adquirido les ha sido favorable.

En consecuencia, en base a los resultados obtenidos concluimos que mayoritariamente un 30,00% de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo considera que en cierta medida difícilmente se ha obtenido un crecimiento económico favorable; debido a que, la entidad no ha producido más porque “Si las empresas producen más es porque existe demanda por esa mayor producción. Al vender más, las empresas tienen mayores ingresos [...]. Por lo tanto, una primera razón por la que es importante crecer es que eleva los ingresos de aquellos sectores que producen más” (Parodi, 2018, pág. 18).

### **Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 6: Cultura empresarial**

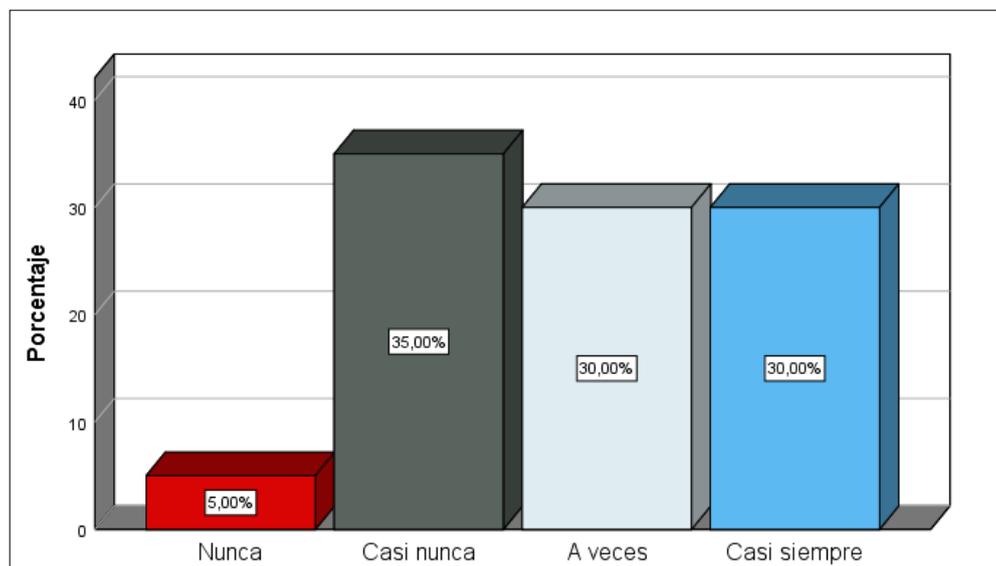
#### ***Tabla 13***

#### ***Resultados porcentuales de la dimensión cultura empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo***

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	5,0
Casi nunca	7	35,0
A veces	6	30,0
Casi siempre	6	30,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por el autor a partir de la encuesta.

**Figura 11**  
**Resultados porcentuales de la dimensión cultura empresarial en la CMAC**  
**Huancayo Agencia Satipo**



Nota. Elaborado por el autor a partir de la Tabla 13.

### **Interpretación:**

En la Tabla 13 y la Figura 11, advertimos que 7 de los encuestados que representan al 35,36% de la muestra de estudio indicaron que en cierto modo la cultura empresarial casi nunca caracteriza al funcionamiento interno de la entidad; ya que, el personal no comparte los valores empresariales; entre tanto, 1 encuestado que representan al 5,00% de la muestra de estudio señaló que nunca la cultura empresarial les es favorable porque los trabajadores no cumplen con las normas establecidas por la entidad.

Por otro lado, 6 de los encuestados que representan al 30,00% de la muestra de estudio mencionaron que solo a veces la cultura empresarial les resulta beneficioso; debido a que, algunas veces los empleados cumplen con los valores que caracterizan a la entidad; mientras que, 6 de los encuestado que representan al 30,00% de la muestra de investigación refirieron que siempre la cultura empresarial le ha sido favorable; por cuanto, se respira un buen ambiente laboral en la entidad.

Por esta razón, en función a los resultados obtenidos deducimos que un porcentaje predominante representado por el 35,00% de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Satipo considera que solo en ocasiones la cultura empresarial les ha sido beneficioso; a causa de que, no están lo están aplicando eficientemente, pues esta es un “Conjunto de normas, de valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la empresa” (Pedraza, 2015, pág. 5).

#### 5.1.4. Resultados correlacionales

##### Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

##### Objetivo general:

*Determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.*

Correlaciones			Gestión de riesgo de crédito	Desarrollo empresarial
Rho de Spearman	Gestión de riesgo de crédito	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,815** ,000 20
	Desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,815** ,000 20	1,000 . 20

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

##### Interpretación:

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,815$  con una significación bilateral de  $p = 0,000$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al

índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva muy fuerte.

### Objetivo específico 1:

*Establecer la relación entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.*

Correlaciones			Ciclo de riesgo	Desarrollo empresarial
Rho de Spearman	Ciclo de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

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

### Interpretación:

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,606$  con una significación bilateral de  $p = 0,005$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

### Objetivo específico 2:

*Indicar la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.*

Correlaciones			Componentes del riesgo	Desarrollo empresarial
Rho de Spearman	Componentes del riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

### Interpretación:

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,848$  con una significación bilateral de  $p = 0,000$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al

índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva muy fuerte.

### Objetivo específico 3:

*Señalar la relación entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.*

Correlaciones			Gestión de recuperación	Desarrollo empresarial
Rho de Spearman	Gestión de recuperación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20	,603** ,005 20
	Desarrollo empresarial	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,603** ,005 20	1,000 . 20

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

### Interpretación:

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,603$  con una significación bilateral de  $p = 0,005$  por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva fuerte.

## 5.2. Contrastación de hipótesis:

### Contrastación de la hipótesis general

#### • Hipótesis general:

Existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

$H_0: \tau = 0$

## 2. Hipótesis alterna

Existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

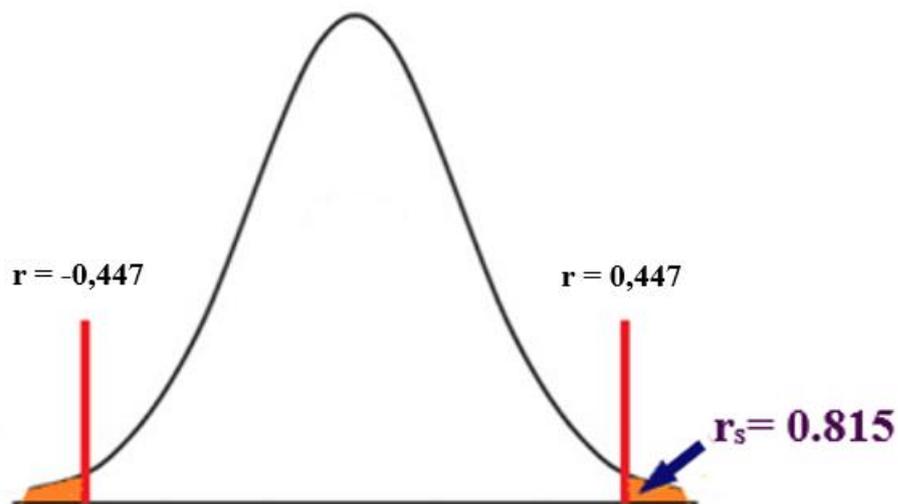
## 3. Nivel de significancia

El nivel de significación  $\alpha = 0,01$

El valor crítico “ $r_s$ ” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n = 20$  es  $r = 0,447$

## 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,815$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = 0,447$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $0,815 > 0,447$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación muy fuerte entre las variables gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

#### • Hipótesis específica 1:

Existe relación positiva entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación positiva entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019

$$H_0: \tau=0$$

##### 2. Hipótesis alterna

Existe relación positiva entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019

$$H_1: \tau \neq 0$$

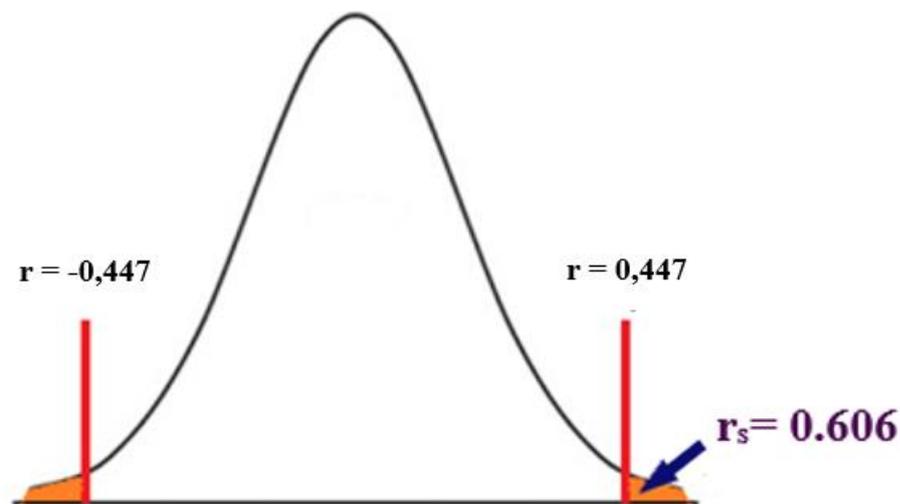
##### 3. Nivel de significancia

El nivel de significación  $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n= 20$  es  $r = 0,447$

##### 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s=0,606$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = 0,447$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $0,606 > 0,447$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación fuerte entre la dimensión ciclo de riesgo y la variable desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

#### • Hipótesis específica 2:

Los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

Los componentes del riesgo no se relacionan de manera positiva con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

$$H_0: \tau=0$$

## 2. Hipótesis alterna

Los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

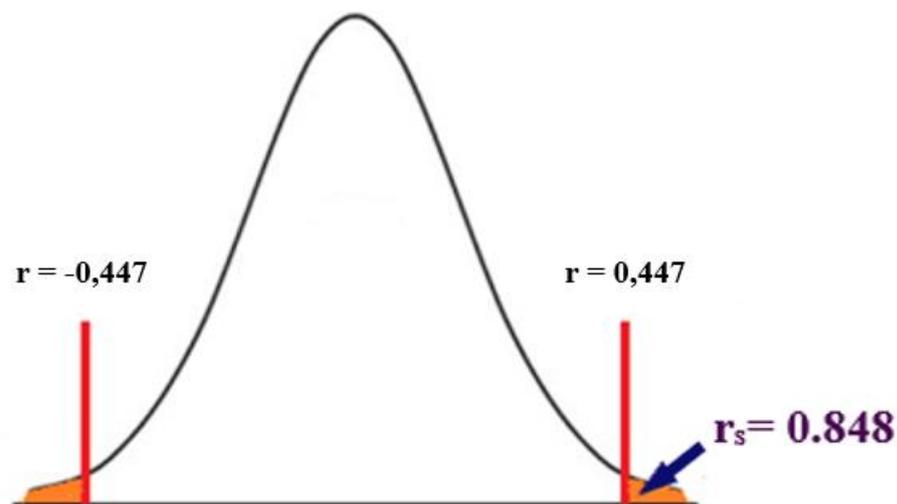
## 3. Nivel de significancia

El nivel de significación  $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n = 20$  es  $r = 0,447$

## 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,848$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = 0,447$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $0,848 > 0,447$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación muy fuerte entre la dimensión los componentes del riesgo y la variable desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

#### • Hipótesis específica 3:

Existe relación positiva entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo- 2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación positiva entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo- 2019.

$$H_0: \tau=0$$

##### 2. Hipótesis alterna

Existe relación positiva entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo- 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

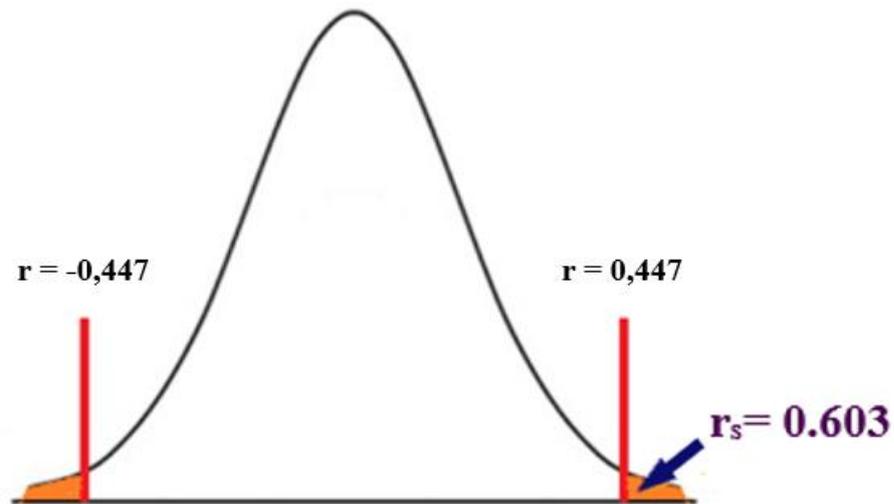
##### 3. Nivel de significancia

El nivel de significación  $\alpha = 0,01$

El valor crítico “ $r_s$ ” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n= 20$  es  $r = 0,447$

##### 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s=0,603$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = 0,447$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



### 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $0,603 > 0,447$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

### 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación fuerte entre la dimensión gestión de recuperación y la variable desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

### **Análisis y discusión de resultados**

En lo referente al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo-2019; los resultados alcanzados nos muestran que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,815$ , con una significancia bilateral de  $p= 0,000$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que indica que existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo. Asimismo, estos resultados guardan relación con la investigación de (Zapata, 2018), quien concluye que la disminución de la morosidad y los riesgos inherentes a ella dependen primordialmente de la correcta ejecución de los procedimientos de la gestión del riesgo de crédito, la cual ha de ser aplicada de forma activa conforme a los objetivos planteados por la entidad financiera a fin de generar su progreso; Así también (Alvarez, 2018) señala que la gestión de riesgo de crédito se encarga “En identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el riesgo de crédito incurrido. [...]. La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras” (p. 348).

En este sentido, en función a lo referido y al analizar estos resultados, confirmamos que la gestión de riesgo de crédito al ser ejecutado apropiadamente aminora el riesgo de crédito con la intención de mantenerlo dentro de los parámetros fijados y permitidos por la entidad; lo cual básicamente facilita que las cuentas por cobrar se transformen en efectivo en un plazo establecido, dándole un manejo adecuado a sus activos, al obtener el retorno esperado por sus colocaciones, que han de permitir que cuenten con un respaldo patrimonial que les dota de los fondos propios necesarios para financiar e incrementar la producción de sus servicios crediticios, haciéndoles sostenible en el tiempo al ser rentables y al haber experimentado cambios positivos en su organización (cuantitativos y cualitativos) que han de propiciar su desarrollo empresarial.

En cuanto, al primer objetivo específico: Establecer la relación entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019; los resultados alcanzados nos revelan que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,606$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,005$ ; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; ya que, el ciclo de riesgo se relaciona de manera positiva fuerte con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo. Estos resultados son corroborados por (Mendoza & Morante, 2020) quienes en su investigación llegan a concluir que los procesos del ciclo de riesgo crediticio: evaluación, cálculo y análisis, permiten conocer de modo cuantitativo y con un error mínimo los niveles de riesgo crediticio al que está expuesta la entidad, para así ser gestionado adecuadamente con el objeto de aminorar los porcentajes de morosidad; pues según (Estupiñan, 2015) el ciclo de riesgo es la ejecución “sistemática de procedimientos y prácticas para las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo” (p. 92).

En este sentido, en base a lo citado y al evaluar estos resultados, deducimos que, al llevar a cabo debidamente el ciclo de riesgo que se inicia con el otorgamiento del crédito hasta su cobranza y recuperación; hemos de poder identificar, evaluar y monitorear de manera permanente el riesgo crediticio; ya que, de esta manera se han de segmentar y adquirir datos reales y cuantificables del estado de la cartera de clientes y que; en consecuencia, deben de garantizar la generación de una cartera sana con la intención de incidir favorablemente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

En relación, al segundo objetivo específico: Indicar la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019; los resultados obtenidos nos muestran que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,848$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que señala que los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva muy fuerte con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo.

Así pues, estos resultados guardan relación con lo planteado por (Portocarrero, 2019) quien en su investigación concluye que al determinar la probabilidad y el impacto del riesgo crediticio es posible medir su magnitud a fin de realizar una acertada evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad; habida cuenta de que, de acuerdo con (Saavedra & Saavedra, 2010) los componentes del riesgo “son precisamente aquellos que describen el riesgo de crédito según la probabilidad y pérdidas por incumplimiento” (p. 300).

Por lo tanto, en referencia a lo señalado y al analizar estos resultados, confirmamos que al emplear adecuadamente los componentes del riesgo en base a la determinación veraz de las causas (posibilidad de incumpliendo) y consecuencias (pérdidas por incumplimiento) del riesgo crediticio, nos han de permitir cuantificar la pérdida máxima a la que está expuesto la entidad debido a la cartera vencida (morosidad); para así adoptar las medidas correctivas oportunas al articular estos elementos que han de fortalecer sus habilidades en el manejo eficiente de su capital de trabajo a fin de influir convenientemente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

En lo correspondiente al tercer objetivo: Señalar la relación entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019; los resultados obtenidos nos evidencian que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,603$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,005$ ; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que refiere que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo. Estos resultados muestran una asociación con la investigación de (Casimiro, 2018), quien concluye que al aplicar ciertos mecanismos a la gestión de recuperación tales como la segmentación de cartera, facilitarán el apropiado desarrollo de las fases de recuperación del crédito; dado que, según (De Andrés, 2016) la gestión de recuperación “es un proceso estratégico en donde se analiza de manera continua la situación del deudor con el fin de definir la estrategia de cobro adecuada para él” (p. 5).

En torno a, lo referido y al examinar estos resultados, corroboramos que al aplicar debidamente las políticas que rigen la gestión de recuperación de cartera, se ha de procurar que el prestatario se encuentre al día en sus pagos y se recuperen los créditos vencidos; ya que, los Asesores de negocio conforme a un cronograma de recordatorio de pagos y visitas han de abordar a los deudores, planteándoles alternativas y facilidades de pago que se ajusten a su realidad, minimizando el tiempo de su recuperación; puesto que, este proceso se lleva a cabo de acuerdo a la etapa de recuperación de la cartera (preventiva, administrativa, judicial); así pues, al obtener un buen retorno de su capital de trabajo se ha de tener disponibilidad de liquidez y rentabilidad lo cual a de incidir positivamente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

Sobre el particular, cabe indicar que debido a la complejidad del fenómeno de estudio se hace imprescindible llevar a cabo futuras investigaciones que den respuesta a ciertas interrogantes:

¿La política de crédito incide favorablemente en la gestión de cobranza de la cartera en mora?

¿La administración de la cartera en problemas influye positivamente en la rentabilidad y solvencia?

¿La segmentación de la cartera de créditos favorece al control del riesgo crediticio?

## Conclusiones

En lo referente a los resultados observados y analizados concluimos:

1. En cuanto al objetivo general se determina que la gestión de riesgo de crédito se relaciona de manera positiva muy fuerte con el desarrollo empresarial en la CMAC Huancayo Agencia Satipo; habida cuenta de que, el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,815$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Sobre el particular, cabe señalar que la investigación muestra congruencia con la teoría planteada, habida cuenta de que, la gestión de riesgo de crédito a de influir favorablemente en la problemática surgida en torno al desarrollo empresarial; debido a que, al ser ejecutado apropiadamente maximiza la rentabilidad, posibilita tener respaldo patrimonial, hace que la entidad financiera tenga crecimiento económico y sea competitiva; puesto que, al mantener el riesgo de crédito dentro de los estándares permitidos, reducen la cantidad de cartera en problemas (morosidad) al igual que los gastos ocasionados por las provisiones; ya que, facilitan que las cuentas por cobrar se transformen en efectivo en un plazo establecido, obteniendo un buen retorno por sus inversiones (crédito).
2. En referencia al objetivo específico 1 se estableció que el ciclo de riesgo se relaciona de forma positiva fuerte con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo AGENCIA Satipo; debido a que, el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,606$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,005$ ; lo cual implica aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; al respecto, estos resultados tienen concordancia con la teoría de estudio; dado que, al efectuar debidamente el ciclo de riesgo conforme a sus fases se podrá identificar, evaluar y monitorear de manera permanente los niveles del riesgo crediticio; puesto que, de este modo se podrá segmentar la cartera según los días de mora con el objeto de adquirir datos

cuantificables de los riesgos potenciales a fin de adoptar las medidas respectivas para ser tratados y mitigados con el propósito de tener una cartera sana que ha de generar ganancias que inciden favorablemente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

3. En relación al objetivo específico 2 se estableció que los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva muy fuerte con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo; dado que, el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,848$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo tanto, el estudio muestra concordancia con la teoría de investigación; habida cuenta de que, los componentes del riesgo determinan cuantitativamente los índices de probabilidad y pérdidas por incumplimiento de pago; para de este modo establecer el nivel máximo de riesgo crediticio al que podrá estar expuesto la entidad financiera, así pues, en base a la pérdida de crédito esperada se tomarán las acciones oportunas para el tratamiento adecuado de la cartera en problemas; al respecto, todos estos mecanismos realizados al ser articulados han de mejorar la competitividad y la habilidad del personal en el manejo eficiente del capital de trabajo a fin de influir convenientemente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.
4. En lo correspondiente al objetivo específico 3 se determinó que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo Agencia Satipo; a causa de que, el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = 0,603$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,005$ ; lo que significa aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; en consecuencia, la investigación muestra coherencia con la teoría de estudio; debido a que, al emplear debidamente las políticas que rigen la gestión de recuperación del crédito, se ha de

procurar que el cliente se encuentre al día en sus pagos y se recuperen las colocaciones vencidas; por cuanto, los Asesores de negocio en base a un cronograma de recordatorio de pagos y visitas han de apersonarse en los prestatarios, formulándoles alternativas y facilidades de pago como la reprogramación y refinanciación de deuda, que en cierto modo han de facilitar la recuperación de las colocaciones; de acuerdo a la etapa de recuperación de la cartera (preventiva, administrativa, judicial); que al obtener beneficios producto de su capital de trabajo a de tener disponibilidad de liquidez y rentabilidad el cual ha de incidir favorablemente en el desarrollo empresarial de la CMAC Huancayo Agencia Satipo.

## Recomendaciones

En la presenta investigación se formulan las siguientes recomendaciones:

1. La CMAC Huancayo Agencia Satipo con la intención de cumplir con sus objetivos institucionales a de difundir los resultados del estudio, con el objeto de capacitar adecuadamente a su personal al transmitirle los conocimientos adquiridos sobre el manejo apropiado de la cartera de clientes, para de este modo ponerlos en práctica al momento de desempeñar sus labores; ya que, estas acciones permitirán llevar a cabo una gestión eficiente del riesgo de crédito a fin de tener un control riguroso de este, para mantenerlo dentro de los estándares permitidos por la entidad, aminorando el volumen de los colocaciones vencidas al generar competitiva y una cultura empresarial entre sus trabajadores; es por ello que se sugiere realizar futuras investigaciones tomando en consideración los resultados del estudio; por otra parte, con el propósito de adquirir conocimientos trascendentales relevantes se recomienda efectuar mejoras en el método de investigación.
2. La CMAC Huancayo Agencia Satipo ha de publicitar los resultados del estudio, con el propósito de adiestrar apropiadamente a sus trabajadores responsable del tratamiento de la cartera de clientes en problemas, para así poner en práctica acertadamente los conocimientos obtenidos en el desarrollo de la investigación; ya que, al llevar a cabo acertadamente las fases comprendidas en el ciclo de riesgo de crédito podremos identificar, evaluar y monitorear oportunamente el riesgo crediticio a fin de dar respuesta inmediata a tal dificultad que afecta el desarrollo empresarial de institución financiera; sobre el particular, se dada su importancia se propone posteriores investigaciones en base a los resultados del estudio. Por otro lado, con la intención de mejorar los resultados del estudio se recomienda perfeccionar los métodos de investigación.

3. La CMAC Huancayo Agencia Satipo en función a los resultados del estudio se ha de capacitar apropiadamente a su personal a fin de emplear correctamente los conocimientos adquiridos en la investigación, para de esta manera evitar efectos contrarios en el crecimiento económico y la competitividad de la entidad financiera; dado que, los componentes del riesgo crediticio nos permitirán medir cuantitativamente los índices de probabilidad y pérdidas por incumplimiento de pago; con el propósito de fijar el nivel máximo de riesgo crediticio al que podrá estar expuesto la entidad financiera; en tanto, dada la trascendencia de los resultados de la investigación se hace indispensable difundir los resultados del estudio con el objetivo de sugerir futuras investigaciones. Asimismo, con la finalidad de generar conocimientos sólidos se recomienda mejorar los métodos de investigación en posteriores trabajos de investigación.
4. La CMAC Huancayo Agencia Satipo tienen el compromiso de publicar los resultados del estudio, así como la de capacitar adecuadamente a su personal con el propósito de poner en práctica de manera acertada los conocimientos adquiridos en el trabajo de investigación; habida cuenta de que, al aplicar correctamente las políticas que rigen la gestión de recuperación crediticia, se ha de procurar en cierta medida que el prestatario se encuentre al día en sus pagos y se recuperen las colocaciones vencidas según la aplicación de la recuperación preventiva, administrativa o judicial a fin de mejorar el desarrollo empresarial de la entidad financiera; ahora bien, por todo ello se propone llevar a cabo futuras investigaciones en base a los resultados de la investigación. asimismo, se sugiere perfeccionar los métodos de investigación con el fin de descubrir y detectar posibles fallas en el estudio.

## Referencias Bibliográficas

- Alarcón, A. D. (2018). *La planeación estratégica y su influencia en el desarrollo empresarial de las Mypes de Ciudad de Dios – SJM, 2018 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Alvarado, H. (2015). La delimitación del tema de investigación y la formulación del problema. *Universidad Mariano Gálvez*, 1-9.
- Alvarez, J. A. (2018). *Gestión de Riesgo*. Madrid: Banco Santander.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Baca, J. (1 de Enero de 2017). La morosidad del crédito al sector privado. *Expreso*, págs. 1-52.
- Barrón, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogoá: Pearson Educación.
- Carhuancho, I. M., & Nolzco, F. A. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador-Guayaquil.
- Carrasco, R. (2017). Procedimiento para la Gestión del Riesgo. *Ibal*, 1-8.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Casimiro, G. D. (2018). *Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Continental, Huancayo.
- Castillo, P. (2011). Crecimiento Económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Internacional del Mundo Económico y del Derecho*, 1-12.
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, III(157), 185-193.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGRAW-HILL.
- CIIFEN. (9 de Octubre de 2018). *Aproximación para el cálculo de riesgo*. Obtenido de Centro Internacional:  
[http://www.ciifen.org/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=84&Itemid=336&lang=es](http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=84&Itemid=336&lang=es)
- Comité de Basilea. (2015). Principios para la Administración del Riesgo de Crédito. *Basilea*, 1-36.

- Condor, K. W., & Taípe, J. Y. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Córdoba, M. (2015). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional . *Escuela de Negocios de Edimburgo* , 1-65.
- De Andrés, R. (2016). Mejora de Cobranza. *Inconcert*, 1-30.
- Delfin, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento y Gestión*, 184-202.
- Duarte, L., & González, H. (2015). *Metodología de la Investigación*. Medellín: L.Vieco S.A.S.
- Enriquez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico. *LAJED* , 73-125.
- Espinoza, I. (2016). *Gestión de Riesgos*. La Paz: Sagitario S.R.L.
- Esquibel, G. (2005). Riesgos. *Banco de Mexico*, 1-9.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, C. (2012). Procedimiento para la Gestión de Riesgos del Negocio. *Corporación Nacional*, 1-35.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Galindo, M. Á. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Gamboa, N. A. (2016). *La gestión del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. A., & Castillo, J. Q. (2016). El Concepto de Eficiencia Organizativa. *Revista Lider*, 126-150.
- García, J. (2017). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Garzón, M. A. (2015). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y Gestión*, 1-30.
- Garzón, M. A., & Ibarra, A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1-26.
- Gianella, A. (2015). Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia. *Memoria académica*, 39-128).

- Gómez, C. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. *Revista científica de la UCSA*, 24-32.
- Gómez, W., Gonzales, E., & Rosales, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad María Auxiliadora.
- González, A. (2016). Aprendizaje Organizacional. *Mercadotecnia*, 1-78.
- González, J. E. (2016). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial. *AGLALA*, 86-106.
- Heinemann, K. (2017). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Schorndorf: Editorial Paidotribo.
- Hernandez, E. (2014). Las CMAC logran una real inclusión y democratización del crédito. *El Microfinanciero*(14), 1-27.
- Hernandez, J. Y. (2017). *Financiamiento bancario y su influencia en el desarrollo empresarial de las MyPEs del mercado central Fevacel, Independencia, Lima 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Jacques, R. (2009). *Diccionario de términos financieros y bancarios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2016). *Curso de administración moderna : un análisis de las funciones de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Lee, P. (2010). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza . *In Sight*, 1-23.
- Lozada, C. A. (2017). *La gestión de riesgos de crédito y la liquidez del sector avícola de la provincia de Tungurahua (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Medina, A., Salnave, M., & Pulido, W. (2015). Gestion de Administración del Riesgo. *Departamento Administrativo de la Función Pública*, 1-28.
- Mendoza, M. A., & Morante, E. R. (2020). *Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Piura.
- Mias, C. D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos neuropsicología: guía práctica para investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Molina, L. A., Briones, Í. B., & Arteaga, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Ciencias económicas y empresariales*, 498-510.
- Moncayo, C. (2017). Qué es la cultura de una empresa. *INCP*, 1-10.

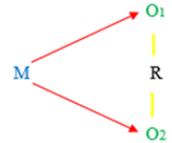
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo Editorial Éxodo.
- Montilla, M., & Montero, M. (2016). Desarrollo. *Univerisdad de Cordova*, 1-57.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2017). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, F. (2015). Procedimiento de Gestión de Riesgos. *Enaex*, 1-12.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. España: Printed in Spain.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pacari, J. E. (2015). *Incidencia de la Gestión del Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Pardo, L., & Fernández, I. (2014). Gestion de Riesgo. *Instituto para la Economía Social*, 1-14.
- Parodi, C. (2018). ¿Por qué es importante el crecimiento económico? *Gestión*, 1-24.
- Passos, E. S. (2016). *Metodología para la presentación de trabajo de investigación: una manera práctica de aprender a investigar, investigando*. Alpha Editores.
- Pedraza, K. (2015). Cultura empresarial. *REMEF*, 1-25.
- Pérez, A. M. (2015). Desarrollo empresarial como eje transversal para la competitividad en el sector portuario venezolano. *Clío América*, 60-68.
- Perez, D. (2017). Competitividad Empresarial de cara a la exportación. *Economía y Desarrollo*, 67-79.
- Perez, J. C. (2016). *Valores en la cultura Empresarial*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires : Editorial Maipue.
- Pérez, M. (2016). La Conducta Organizacional. *Revista Empresarial*, 21-26.
- Peterson, M. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *Acción InSight*, 1-23.
- Portocarrero, J. C. (2019). *Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo. Agencia Los Olivos, 2018 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Ramos, F. J., & Guerra, R. M. (2019). *Introducción a los métodos estadísticos*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Ramos, M. (2015). Definiciones básicas. *Banco de Mexico*, 1-9.
- Resolución SBS N° 3780-2011. (31 de Marzo de 2011). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Reyes, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Secretaría de Educación Pública.

- Rivas, J. F. (2016). Desarrollo organizacional y aprendizaje empresarial. *Administración*, 1-18.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26.
- Rodríguez, F. J. (2017). Riesgo de Crédito. *Think Big*, 1-77.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ruiz, N. (2019). Gestión de Riesgos. *Universidad De Jaen*, 1-14.
- Ruza, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Saavedra, M., & Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la Banca. *Cuaderno de Administración*, 295-319.
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos basicos de estadistica*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Sánchez, A., & Mostajo, S. (2014). Medición del RIESGO Crediticio mediante la aplicación de Métodos basados en Calificaciones Internas. *Investigación y Desarrollo*, 1-21.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2016). *Metdología y diseños en la investigación científica* (Quinta ed.). Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J., Guadalupe, Quijano, S., & Gómez, G. (2019). Elementos de competitividad sistémica y la relación costo privado. *Digital Publisher*, 1-14.
- Sandoval, L. L. (2017). *Planeamiento Estratégico y el Desarrollo Empresarial de la Empresa Servicios de Mantenimiento Electromecánico E.I.R.L, en el distrito de San Juan de Lurigancho (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- SBS. (2018). Cajas Municipales de Ahorro y Crédito recargadas. *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*(13), 1-7.
- SBS. (2019). Ratio de mora. *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*, 1-68.
- Scade, J. (2015). Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial. *EOI*, 1-76.
- Tamayo, M. (2018). *El proceso de la invsetigación científica* (Quinta ed.). México: Limusa.
- Torres, D. (2017). Aprendizaje Organizacional y Gestión del Conocimiento. *SENA*, 1-29.
- Trejo, K. (2021). *Fundamentos de metodología para la realización de trabajos de investigación*. Ciudad de México: Editorial Parmenia.
- Uribe, M. E., Vargas, Ó. A., & Paredes, L. M. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Gerencia de Proyectos*, 52-63.

- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El Desarrollo de la Tesis*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Vera, M., & Ospina, Y. (2017). Importancia del Aprendizaje Organizacional. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 1-32.
- Zapata, C. W. (2018). *Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mibanco agencia Chiclayo - 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.

# Anexos

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo	Hipótesis	Marco Teórico	Variables Dimensiones	Metodología
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>V1. Gestión de riesgo de crédito</b>	<b>Método general:</b> Método Científico
¿De qué manera la gestión de riesgo de crédito se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.	Existe relación positiva entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo. Agencia Los Olivos, 2018 (Portocarrero, 2019).</li> <li>Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020 (Mendoza &amp; Morante, 2020).</li> <li>Gestión del riesgo crediticio para reducir el nivel de morosidad en Mibanco agencia Chiclayo - 2017 (Zapata, 2018).</li> <li>Administración del riesgo de crédito y morosidad en la empresa América Pyme S.A. sede Chilca de la ciudad de Huancayo – 2017 (Casimiro, 2018).</li> </ul>	D1. Ciclo de riesgo. I1,1: Identifica el riesgo I1,2: Evalúa el Riesgo I1,3: Monitorea el riesgo permanentemente  D2. Componentes del riesgo. I2,1: Probabilidad de Incumplimiento I2,2: Pérdida de Incumplimiento I2,3: Exposición de Incumplimiento  D3. Gestión de recuperación. I3,1: Efectúa la recuperación Preventiva I3,2: Realiza la recuperación Administrativa I3,3: Efectúa la recuperación Judicial	<b>Método específico:</b> •Método Mixto •Método Descriptivo •Método-Hipotético deductivo •Método Estadístico •Método Analítico sintético
<b>Problema Específico:</b>	<b>Objetivo Específico:</b>	<b>Hipótesis Específico:</b>			<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada
¿De qué manera el ciclo de riesgo se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?	Establecer la relación entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.	Existe relación positiva entre el ciclo de riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019			<b>Nivel de investigación:</b> Correlacional
¿Cuál es la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?	Indicar la relación entre los componentes del riesgo y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.	Los componentes del riesgo se relacionan de manera positiva con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.	<b>V1. Gestión de riesgo de crédito</b>	<b>V2. Desarrollo empresarial</b>	<b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo-Correlacional
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Riesgo (Alvarez, 2018, pág. 348).</li> </ul>	D4. Competitividad. I4,1: Aprendizaje Empresarial	<b>Esquema:</b>  <pre> graph LR   M[M] --&gt; O1[O1]   M --&gt; O2[O2]   R[R] --- O1   R --- O2           </pre>
					<b>Dónde:</b> M = Muestra del estudio.

<p>¿De qué manera la gestión de recuperación se relaciona con el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019?</p>	<p>Señalar la relación entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.</p>	<p>Existe relación positiva entre la gestión de recuperación y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El riesgo de crédito en perspectiva (Ruza, 2013, pág. 32).</li> <li>• (Resolución SBS N° 3780-2011, 2011).</li> <li>• Principios para la Administración del Riesgo de Crédito (Comité de Basilea, 2015, pág. 4).</li> </ul> <p><b>V2 Desarrollo empresarial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo empresarial como eje transversal para la competitividad en el sector portuario venezolano (Pérez A. M., 2015, pág. 65)</li> <li>• Curso de administración moderna : un análisis de las funciones de la administración (Koontz &amp; O'Donnell, 2016, pág. 102).</li> <li>• Importancia y análisis del desarrollo empresarial (Delfin &amp; Acosta, 2016, pág. 187).</li> </ul>	<p>I4,2: Conducta organizativa de la empresa I4,3: Sostenibilidad de la Empresa</p> <p>D5. Crecimiento económico I5,1: Eficiencia empresarial I5,2: Recursos Disponibles I5,3: Genera mayor productividad</p> <p>D6. Cultura empresarial I6,1: Normas que caracterizan a la empresa I6,2: Valores que caracterizan a la empresa I6,3: Clima organizacional enes</p>	<p>O1 = Gestión de riesgo de crédito. O2 = Desarrollo empresarial. O = Observaciones. r = Relación, Rho de Spearman, entre las dos variables</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b> 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Satipo.</p> <p><b>Muestra censal</b> 20 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Satipo.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnicas</b> Observación Encuesta Revisión documental</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Ficha textual Ficha bibliográfica.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis estadístico: Análisis descriptivo Análisis inferencial</li> </ul>
--	--	--	---	---	---

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V<sub>1</sub> GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO</b>	“consiste en identificar, analizar, controlar y decidir, sobre el riesgo de crédito incurrido. Considera tanto la visión operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito. [...] La identificación del riesgo de crédito es un componente esencial para realizar una gestión activa y un control efectivo de las carteras. (Alvarez, 2018, pág. 348).	“aplicación sistemática de políticas de gestión, procedimientos y prácticas para las tareas de establecimiento del contexto, identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y comunicación del riesgo” (Estupiñan, 2015, pág. 92).	<b>D1 Ciclo De Riesgo</b>	I.1.1: Identifica el riesgo
				I.1.2: Evalúa el Riesgo
				I.1.3: Monitorea el riesgo permanentemente
		“se reconocen tres componentes del riesgo de crédito: Probabilidad de Incumplimiento (PI), Pérdida dado el Incumplimiento (PDI) y Exposición al Momento del Incumplimiento (E)” (Espinoza, 2016, pág. 57).	<b>D2 Componentes Del Riesgo</b>	I.2.1: Probabilidad de Incumplimiento
				I.2.2: Pérdida de Incumplimiento
				I.2.3: Exposición de Incumplimiento
		“es la actividad que una institución dedicada al otorgamiento de crédito debe realizar para obtener la recuperación de la cartera, que conforme al tramo de mora en la que se encuentre efectuará la cobranza preventiva, administrativa o judicial” (Peterson, 2008, pág. 2).	<b>D3 Gestión De Recuperación</b>	I.3.1: Efectúa la recuperación Preventiva
				I.3.2: Realiza la recuperación Administrativa
				I.3.3: Efectúa la recuperación Judicial
<b>V<sub>2</sub> DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	“El desarrollo empresarial tiene por finalidad promover la competitividad, formalización y desarrollo” (Koontz & O'Donnell, 2016, pág. 102).	“Se crea y se logra a través de un largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por	<b>D4 Competitividad</b>	I.4.1: Aprendizaje Empresarial
				I.4.2: Conducta organizativa de la empresa

	<p>“puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. [...] como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación” (Delfin &amp; Acosta, 2016, pág. 187).</p>	<p>la competencia y el mercado, y por último el gobierno, y la sociedad en general” (Perez D. , 2017, pág. 70). “Es considerada un elemento fundamental para el desarrollo y la sostenibilidad de las empresas” (Sánchez, Guadalupe, Quijano, &amp; Gómez, 2019, pág. 3).</p>		I.4.3: Sostenibilidad de la Empresa
		<p>Se centra “en los principios de eficiencia [...] entiende a la productividad como la habilidad o facultad de producir, lo que lleva implícito el reconocimiento del estado y la manera como fueron utilizados los diversos insumos en el proceso productivo. En este sentido, la productividad condensa el problema central de la economía: hacer un mejor y mayor uso de los recursos disponibles. Así pues, todo sistema económico tendría como objetivo obtener una mayor productividad” (Delfin &amp; Acosta, 2016, pág. 187).</p>	<p><b>D5 Crecimiento económico</b></p>	I.5.1: Eficiencia empresarial
				I.5.2: Recursos Disponibles
				I.5.3: Genera mayor productividad
		<p>“Conjunto de normas, de valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento, posicionamiento del personal en todos los niveles de la empresa”(Pedraza, 2015, pág. 5).</p> <p>“Es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando. Las subvariables de la cultura organizacional son: el concepto de hombre que tiene el líder de la organización, el sistema cultural y el clima organizacional” (Garzón M. A., 2015, pág. 20).</p>	<p><b>D6 Cultura Empresarial</b></p>	I.6.1: Normas que caracterizan a la empresa
				I.6.2: Valores que caracterizan a la empresa
I.6.3: Clima organizacional				

## Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
<b>V1:</b>  <b>GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO</b>	D <sub>1</sub> : Ciclo De Riesgo	Identifica el riesgo	1. ¿Llevan a cabo la gestión del riesgo de crédito?	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?	
		Evalúa el Riesgo	3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?	
			4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?	
		Monitorea el riesgo permanentemente	5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?	
			6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?	
	D <sub>2</sub> Componentes Del Riesgo	Probabilidad de Incumplimiento	7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?	
			8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?	
		Pérdida de Incumplimiento	9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?	
			10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?	
		Exposición de Incumplimiento	11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?	
			12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?	

		Efectúa la recuperación Preventiva	13. ¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito? 14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?		
		Realiza la recuperación Administrativa	15. ¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces? 16. ¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus clientes?		
		Efectúa la recuperación Judicial	17. ¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito? 18. ¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?		
<b>V2:</b> <b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>		Aprendizaje Empresarial	1. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad? 2. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?	<b>Escala Likert</b> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	
	D1: Competitividad	Conducta Organizativa	3. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad? 4. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?		
			Sostenibilidad de la Empresa		5. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población? 6. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?
		D2: Crecimiento económico			Eficiencia empresarial
			Recursos Disponibles		
	Genera mayor productividad				11. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad? 12. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?

	D <sub>3</sub> : Cultura Empresarial	Normas que caracterizan a la empresa	13. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?	
			14. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?	
		Valores que caracterizan a la empresa	15. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?	
			16. ¿El trabajo en equipo es un valor primordial en su entidad?	
		Clima organizacional	17. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?	
			18. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?	

## Anexo 4: Instrumento de investigación

82

### Anexo 4: Instrumento de investigación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

### CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019" el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### VARIABLE 1: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

ÍTEMS/REACTIVOS Dimensión 1: PROCESO DE RIESGO	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Llevar a cabo la gestión de riesgo de crédito?				4	
2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?					5
3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?				4	
4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?					5
5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?					5
6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?				4	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPONENTES DEL RIESGO</b>					5
7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?					5
8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?				4	
9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?					5
10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?				4	
11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?					5
12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?					5

DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE RECUPERACIÓN					
13.	¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito?				X
14.	¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?				X
15.	¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces?				X
16.	¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus clientes?			X	
17.	¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito?				X
18.	¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?				X

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019" el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los Ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

**VARIABLE 2: DESARROLLO EMPRESARIAL**

ÍTEMS/REACTIVOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: COMPETITIVIDAD</b>					
1. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad?					X
2. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?				X	
3. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad?					X
4. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?					X
5. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población?				X	
6. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?					X
<b>DIMENSIÓN 2: CRECIMIENTO ECONÓMICO</b>					
7. ¿La entidad ha incrementado su capacidad de producción?					X
8. ¿La entidad utiliza adecuadamente sus recursos para el logro de sus metas?					X
9. ¿Los activos totales de la entidad le generan beneficios?					X
10. ¿Los recursos disponibles cubren las actividades de la empresa?					X
11. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad?					X
12. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?				X	
<b>DIMENSIÓN 3: CULTURA EMPRESARIAL</b>					
13. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?					X
14. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?				X	
15. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?					X

16. ¿El trabajo en equipo es un valor primordial en su entidad?					X
17. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?					X
18. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?					X

Miembros del personal que participan en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.

1	2	3	4	5

VARIABLE DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

VALORACION		ITEMS RELEVANTES	
1	2	1	2
		1. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		2. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		3. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		4. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		5. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		6. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		7. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		8. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		9. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		10. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		11. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		12. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		13. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		14. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		15. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		16. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		17. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		18. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		19. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	
		20. El personal que participa en actividades de desarrollo de recursos humanos para el desarrollo de actividades de gestión de recursos humanos y de apoyo a la gestión de recursos humanos.	

## Anexo 5: Validación de instrumento

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo de Crédito" que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Aguilar Cordova Lizbeth

Formación académica: Lic. Administración

Áreas de experiencia profesional: Banca y Finanzas

Tiempo: 8 actual: 6

Institución: CHAC - PIURA

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

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

Variable: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
<b>D1</b> Proceso de Riesgo	1. ¿Llevar a cabo la gestión de riesgo de crédito?	4	4	3	4	4	
	2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?	3	3	3	3	3	
	5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?	4	4	4	4	4	
<b>D2</b> Componentes del Riesgo	7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?	4	4	3	4	4	
	8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?	3	4	3	3	3	
	9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?	4	4	3	4	4	
	11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
<b>D3</b> Gestión de Recuperación	13. ¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito?	4	4	3	4	4	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus	4	4	4	4	4	

	o descuentos de mora a sus clientes?						
	17. ¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito?	4	4	3	4	4	
	18. ¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

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

#### Validez de contenido

#### Cuadro 1 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Lizbeth Aguilar Cordova	Lic. Administración	18	Nivel alto (ejemplo)

Sello y Firma:

  
 LIC. ADM. LIZBETH AGUILAR CORDOVA  
 CLAD 23863

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desarrollo Empresarial" que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Aguilar Cordova Lizbeth

Formación académica: Lic. Administración

Áreas de experiencia profesional: Banca y Finanzas

Tiempo: 8 actual: 6

Institución: SNAC - DIVAS

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

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

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: DESARROLLO EMPRESARIAL

Variable: DESARROLLO EMPRESARIAL

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Competitividad	1. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad?	4	4	4	4	4	
	2. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?	4	4	4	4	4	
	3. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad?	4	4	3	4	4	
	4. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población?	4	4	4	4	4	
	6. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?	4	4	3	4	4	
D2 Crecimiento Económico	7. ¿La entidad ha incrementado su capacidad de producción?	4	4	3	4	4	
	8. ¿La entidad utiliza adecuadamente sus recursos para el logro de sus metas?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los activos totales de la entidad le generan beneficios?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Los recursos disponibles cubren las actividades de la empresa?	4	4	4	4	4	
	11. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad?	4	4	4	4	4	
	12. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?	4	4	3	4	4	
D3 Cultura Empresarial	13. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?	4	4	3	4	4	
	14. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?	4	4	3	4	4	
	15. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?	4	4	4	4	4	
	16. ¿El trabajo en equipo es un						

.....

	valor primordial en su entidad?	4	4	3	4	4	
	17. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?	4	4	4	4	4	
	18. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

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

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Lizbeth Aguilar Cordova	Lic. Administración	18	

Sello y Firma:

  
 LIC. ADM. LIZBETH AGUILAR CORDOVA  
 CLAD 23863

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Riesgo de Crédito" que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: ... MAGALY BAZAN CASTILLO

Formación académica: ... LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Áreas de experiencia profesional: ... FINANZAS, CONTROL GUBERNAMENTAL, ETC.

Tiempo: ... 5 años actual: 5 años

Institución: ... MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO

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

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

Variable: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Proceso de Riesgo	1. ¿Llevar a cabo la gestión de riesgo de crédito?	4	3	4	4	4	
	2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?	4	4	4	3	4	
	4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?	4	4	4	4	4	
	5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?	4	4	4	4	4	
D2 Componentes del Riesgo	7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?	4	4	4	3	4	
	8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?	3	4	4	3	4	
	9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?	4	4	4	4	4	
	11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?	4	4	4	3	4	
	12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
D3 Gestión de Recuperación	13. ¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito?	4	4	4	4	4	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?	4	3	4	3	4	
	15. ¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus	4	4	4	4	4	

	clientes?						
	17. ¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito?	4	4	4	4	4	
	18. ¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

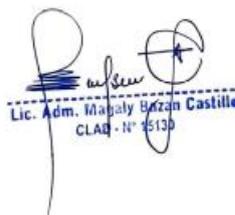
Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro I  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LIC. ADM. MAGALY BAZAN CASTILLO	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN	4/8	Nivel alto (ejemplo)

Sello y Firma:

  
 Lic. Adm. Magaly Bazan Castillo  
 CLAQ - N° 45130

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desarrollo Empresarial" que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: ...MAGALY BAZAN CASTILLO...

Formación académica: ...LICENCIADA EN ADMINISTRACION...

Áreas de experiencia profesional: ...FINANZAS, CONTROL GUBERNAMENTAL, ETC....

Tiempo: 5 AÑOS.. actual: 5 AÑOS.....

Institución: ...MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO.....

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

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Cuestionario 2: DESARROLLO EMPRESARIAL

Variable: DESARROLLO EMPRESARIAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Competitividad	1. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad?	4	4	4	4	4	
	2. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?	4	4	4	4	4	
	3. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad?	4	4	4	3	4	
	4. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población?	4	4	4	4	4	
	6. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?	4	4	4	4	4	
D2 Crecimiento Económico	7. ¿La entidad ha incrementado su capacidad de producción?	4	4	4	4	4	
	8. ¿La entidad utiliza adecuadamente sus recursos para el logro de sus metas?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los activos totales de la entidad le generan beneficios?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Los recursos disponibles cubren las actividades de la empresa?	4	4	4	4	4	
	11. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad?	4	4	4	4	4	
	12. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?	4	4	4	3	4	
D3 Cultura Empresarial	13. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?	4	4	4	4	4	
	16. ¿El trabajo en equipo es un	4	4	4	4	4	

	valor primordial en su entidad?						
	17. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?	4	4	4	4	4	
	18. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?	4	4	4	3	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

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

#### Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LIC. ADM. MARGALY CAZAN CASTILLO	LICENCIADA EN ADMINISTRACION	18	

Sello y Firma:

  
 Lic. Adm. Margaly Baza Castillo  
 CLAD - N° 15/00

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de Riesgo de Crédito” que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Richard Díaz Urbano

Formación académica: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales

Áreas de experiencia profesional: Tributación

Tiempo: 18 años. actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

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

Questionario 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO  
Variable: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Proceso de Riesgo	1. ¿Llevan a cabo la gestión de riesgo de crédito?	4	4	3	4	4	
	2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?	3	4	4	4	4	
	3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?	4	3	4	4	4	
	4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?	4	4	4	4	4	
	5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?	4	4	4	3	4	
	6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?	4	4	3	4	4	
D2 Componentes del Riesgo	7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?	4	4	4	4	4	
	8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?	4	3	4	4	4	
	9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?	4	4	3	4	4	
	10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?	4	4	4	4	4	
	11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?	4	4	4	3	4	
	12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?	4	4	3	4	4	
D3 Gestión de Recuperación	13. ¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito?	4	3	4	4	4	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?	4	3	4	4	4	
	15. ¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces?	4	4	4	4	4	
	16. ¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus	4	4	3	4	4	

	clientes?						
	17. ¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito?	4	4	3	4	4	
	18. ¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?	4	3	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

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

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Richard Díaz Urbano	DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES Y CONTABLES	18	Nivel alto

Sello y Firma:

  
Dr. CPCC Richard V. Díaz Urbano  
MAT. 534

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desarrollo Empresarial" que hace parte de la investigación: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Richard Díaz Urbano

Formación académica: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales

Áreas de experiencia profesional: Tributación

Tiempo: 18 años actual: Docente

Institución: Universidad Peruana Los Andes

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

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

Questionario 2: DESARROLLO EMPRESARIAL

Variable: DESARROLLO EMPRESARIAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Competitividad	1. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad?	4	4	3	4	4	
	2. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?	3	4	4	4	4	
	3. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad?	4	4	4	3	4	
	4. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?	4	3	4	4	4	
	5. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población?	4	4	4	4	4	
	6. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?	4	4	4	3	4	
D2 Crecimiento Económico	7. ¿La entidad ha incrementado su capacidad de producción?	4	3	4	4	4	
	8. ¿La entidad utiliza adecuadamente sus recursos para el logro de sus metas?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los activos totales de la entidad le generan beneficios?	4	3	4	4	4	
	10. ¿Los recursos disponibles cubren las actividades de la empresa?	4	4	4	4	4	
	11. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad?	4	4	4	4	4	
	12. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?	4	4	4	4	4	
D3 Cultura Empresarial	13. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?	4	3	4	4	4	
	14. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?	4	4	4	3	4	
	15. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?	4	4	3	4	4	
	16. ¿El trabajo en equipo es un	4	4	4	4	4	

	valor primordial en su entidad?						
	17. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?	4	3	4	4	4	
	18. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?	4	4	4	3	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

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

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

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

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Richard Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	18	Nivel alto

Sello y Firma:

  
 Dr. CPCC Richard V. Díaz Urbano  
 -MAT. 534-

## Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento

### Estadística de fiabilidad de la variable “Gestión de riesgo de crédito” Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Llevan a cabo la gestión del riesgo de crédito?	77,90	75,433	,585	,952
2. ¿Cuentan con mecanismos para la identificación del riesgo de crédito?	77,70	74,456	,867	,949
3. ¿La entidad dispone de instrumentos para la evaluación del riesgo de crédito?	77,80	74,622	,730	,950
4. ¿La información obtenida de la evaluación del riesgo de crédito le permite establecer el nivel de riesgo de la entidad?	77,80	73,067	,643	,951
5. ¿El monitoreo le permite detectar oportunamente el riesgo de crédito?	77,80	73,067	,643	,951
6. ¿El monitoreo del riesgo de crédito le permite adoptar medidas correctivas para mitigar el riesgo?	77,70	74,456	,867	,949
7. ¿La utilización de la calificación crediticia del cliente le ayuda a evaluar la probabilidad de impago?	77,90	68,322	,854	,948
8. ¿La probabilidad de incumplimiento se incrementa en periodos de recesión?	78,20	72,400	,704	,950

9. ¿Dispone de las provisiones necesarias para hacer frente la pérdida de incumplimiento?	78,40	72,711	,427	,959
10. ¿Los índices de pérdida de incumplimiento se encuentran dentro de los estándares permitidos por la entidad?	78,50	74,056	,443	,956
11. ¿El valor de la exposición de incumplimiento está calculado de forma individual por cada crédito?	78,20	71,067	,828	,948
12. ¿Consideran a la exposición de incumplimiento como un indicador imprescindible para calcular el riesgo de crédito?	78,10	70,989	,803	,949
13. ¿La recuperación preventiva disminuye los niveles de riesgo de crédito?	77,70	71,344	,861	,948
14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece al pronto cobro de la deuda?	77,80	71,511	,786	,949
15. ¿Para efectuar la recuperación del crédito en mora disponen de métodos eficaces?	77,70	71,344	,861	,948
16. ¿Brindan facilidades de pago o descuentos de mora a sus clientes?	77,80	71,511	,786	,949
17. ¿Son frecuentes los procesos judiciales de crédito?	77,70	71,344	,861	,948
18. ¿En la etapa de cobranza judicial ejecutan los embargos de las garantías?	77,80	71,511	,786	,949

**Estadística de fiabilidad de la variable asociada “Desarrollo empresarial”**  
**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
19. ¿El desarrollo empresarial contribuye al crecimiento integral y sostenible de la entidad?	77,3000	26,900	,306	,852
20. ¿El aprendizaje empresarial hace posible la competitividad de la entidad?	77,3000	27,344	,216	,856
21. ¿La conducta organizativa influye en el desarrollo de las actividades de la entidad?	77,2000	26,400	,482	,846
22. ¿El clima laboral repercute en la conducta del personal?	77,4000	27,600	,147	,859
23. ¿Las actividades realizadas por la entidad benefician a la población?	77,8000	24,400	,619	,838
24. ¿La entidad garantiza su continuidad y posicionamiento en el mercado competitivo?	77,6000	24,044	,860	,829
25. ¿La entidad ha incrementado su capacidad de producción?	77,6000	23,378	,466	,852
26. ¿La entidad utiliza adecuadamente sus recursos para el logro de sus metas?	77,5000	24,056	,838	,829
27. ¿Los activos totales de la entidad le generan beneficios?	77,4000	25,156	,626	,839
28. ¿Los recursos disponibles cubren las actividades de la empresa?	77,6000	24,044	,860	,829
29. ¿La entidad emplea estrategias que incrementen su productividad?	77,4000	25,156	,626	,839

30. ¿La inversión realizada en sus activos le ha generado mayor productividad?	77,7000	24,900	,733	,835
31. ¿Las normativas establecidas por la entidad promueven el desarrollo empresarial?	77,4000	26,711	,316	,852
32. ¿Las normas fijadas por la entidad regulan la conducta del personal?	77,5000	27,167	,222	,856
33. ¿Los valores empresariales forman parte esencial de la identidad?	77,3000	26,678	,352	,851
34. ¿El trabajo en equipo es un valor primordial en su entidad?	77,3000	26,233	,286	,856
35. ¿El clima organizacional que existe en su centro de labor le permite desarrollarse eficientemente?	77,3000	27,789	,127	,859
36. ¿El clima organizacional influye en el trabajo en equipo que realizan?	77,4000	26,267	,403	,849

## Anexo 7: Carta de Autorización



\*AÑO DEL VICENTENARIO DEL PERU, 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA\*

Satipo, 06 de enero del 2020

Señores:  
**RITA VANESSA BOZA GARCIA**  
**FLOR DE MARIA NINA CASTRO**

Presente. -

## CARTA DE AUTORIZACION

Por medio de la presente comunico a USTED, en respuesta a la solicitud presentada, a la entidad CMAC HUANCAYO SA, se le autoriza a realizar el trabajo de investigación en nuestra Agencia de Satipo para la tesis Titulada "Gestión de Riesgo de Crédito y Desarrollo Empresarial en la CAJA HUANCAYO Agencia Satipo 2019".

En la espera que con la presente aceptación podamos contribuir con el desarrollo de futuros profesionales, me suscribo de Usted.

Atentamente.

  
**Administrador**  
 CMAC - HUANCAYO S.A.

Oficina principal: Calle Real 341 - 343 Huancayo Central Telefónica (064)481000 Central de Atención al Cliente: 0800 100 64 www.cajahuancayo.com.pe; atencióndeconsultas@cajahuancayo.com.pe

AGENCIAS: Junín: Real - Ciudad Universitaria II - Open San Carlos - Tarma - La Merced - La Oroya - Mercado - Jauja - Satipo - Mazamán - San Martín de Pangoa - Perené II - Pichanaki - San Ramón - Junín - El Tambo - 13 de Noviembre - Chupaca - Chilca - Parque Los Héroes - Concepción - Real y Cajamarca - Ciudad Universitaria - Huancas - Huancavelica el Tambo - Bruno Terreros - Carhuamayo - Real y Huánuco - Pilsomayo - San Jerónimo de Tunán - Huayusañi - Ocochilla **Huánuco**: Huánuco I - Huánuco II - Pílo Marca - Tingo María - La Unión - Ambo - José Crespo y Castillo - Pánuco **Pasco**: Cerro de Pasco - Oxapampa - Villa Rica - Puerto Bermúdez - San Juan de los Rios - Carapongo - Los Olivos - San Martín de Porras - Comas - Abancay - San Juan de Miraflores - Villa El Salvador - Carabaylo - Chosica - Huacho - Caféte - Hualar - Barranca - Manchay - Jicamarca - Miraflores - Santa Clara - Paramonga - Ventanilla - Huandoy - Villa María del Triunfo - Huancavelica Santa Ana - Lircay Acobamba - Paucará **Lima**: Ate - Huachipa - Huaycán - San Juan de Miraflores - Miraflores - San Juan Bautista - Huanta II - Huanta Ucayali - Pucallpa - Aguylla - Atalaya **Cusco**: Pichari - Espinar - Sicuani - San Jerónimo - Wanchap - San Sebastián - Urubamba - Anta - Cusco **San Martín**: Tocache - Arequipa - Tumbes **La Libertad**: Trujillo **Moquegua**: Ilo - Moquegua **Cajamarca**: Cajamarca **Loreto**: Tarapoto

## Anexo 8: Consentimiento informado

### Anexo 5: Consentimiento informado

#### Información:

La presente investigación es conducida por Rita Vanessa Boza Garcia y Flor de María Nina Castro de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y DESARROLLO EMPRESARIAL EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA SATIPO-2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

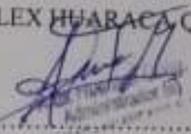
#### Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rita Vanessa Boza Garcia y Flor de María Nina Castro. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión de riesgo de crédito y el desarrollo empresarial en la Caja Huancayo agencia Satipo-2019.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Rita Vanessa Boza Garcia y Flor de María Nina Castro.

Nombres y apellidos: ALEX HUARACA QUISPE

Firma:  .....

Fecha: Satipo... 12... / 03... / 2020

## Anexo 9: Data de procesamiento de datos

### V1. GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

ENCUESTADOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	88
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	86
4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	84
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	83
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
8	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	75
9	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	84
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	85
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
12	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	75
13	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	75
14	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	78
15	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	84
16	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	79
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	75
18	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	69
19	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	70
20	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	81

## V2. DESARROLLO EMPRESARIAL

SUJETOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	86
2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	76
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	84
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	80
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
9	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	79
10	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	77
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
12	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	73
13	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	81
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	77
15	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86
16	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	81
17	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	80
18	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	74
19	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	71
20	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	80

Anexo 10: Evidencias Fotográficas







