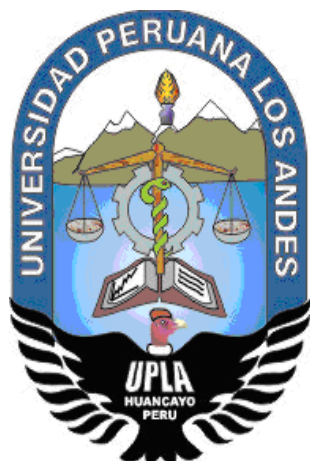


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

**Política de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en la Caja  
Huancayo en el 2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Dolorier García Rosmery  
: Bach. Diego Ramos Katy

Asesor : Dra. Quispe Espinoza Edith Pilar

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

Fecha de Inicio y  
Culminación : 16.01.2021 – 15.01.2022

Huancayo – Perú  
2021

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas**

**TESIS**

**POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO  
CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Rosmery Dolorier García

Bach. Katy Diego Ramos

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

CONTADOR PÚBLICO

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

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

.....

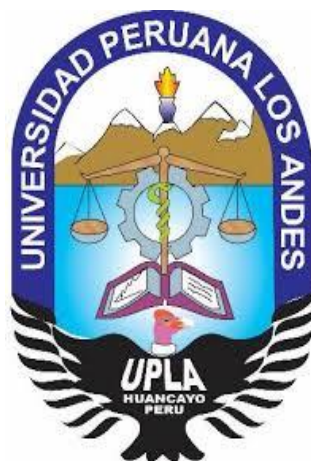
SEGUNDO MIEMBRO: \_\_\_\_\_

.....

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

.....

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



## TESIS

“Política de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en la Caja  
Huancayo en el 2019”

Para optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Rosmery Dolorier García  
Bach. Katy Diego Ramos

Asesor : Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza

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

Fecha de inicio y culminación : 16/01/2021 al 15/01/2022

Huancayo – Perú

2021-Julio

**Asesor**

**Dra. Edith Pilar Quispe Espinoza**

### **Dedicatoria**

A mis padres por haberme brindado su apoyo moral y espiritual, todos mis logros se los debo a ustedes. Me formaron con reglas y con algunas libertades y me motivaron constantemente por alcanzar mis anhelos.

Gracias papá y mamá.

### **Katy**

A mis padres Humberta y Alberto por su incansable apoyo y amor incondicional, a mis tíos Juan Carlos y Daniel por sus enseñanzas y ejemplo de vida.

### **Rosmery**

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme tener vida, salud y disfrutar de mi familia. También porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar alado de mis seres queridos.

Gracias a mis padres y hermanos(as) por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Agradecemos a la Caja de ahorro y crédito Huancayo por permitirnos haber realizado la investigación, a la universidad y sus docentes por las enseñanzas y dedicación brindada.

**Las autoras**

## Contenido

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

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	26
1.2.1. Delimitación Espacial .....	26
1.2.2. Delimitación Temporal .....	26
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	26
1.3. Formulación del problema .....	27
1.3.1. Problema general. ....	27
1.3.2. Problemas específicos.....	27
1.4. Justificación .....	27
1.4.1. Social.....	27
.....	27
1.4.2. Teórica. ....	28
1.4.3. Metodológica. ....	28
1.5. Objetivos.....	29
1.5.1. Objetivo general.....	29
1.5.2. Objetivos específicos .....	29

## Capítulo II

### Marco Teórico

2.1. Antecedentes.....	30
2.1.1. Nacionales.....	31
2.1.2. Internacionales.....	33
2.2. Bases teóricas o científicas .....	38
2.2.1. Política de crédito.....	38
2.2.1.1. Análisis crediticio.....	41
2.2.1.1.1. Historial crediticio.....	42
2.2.1.1.2. Capacidad de pago.....	42
2.2.1.1.3. Garantía.....	44
2.2.1.2. Condiciones de Crédito.....	45
2.2.1.2.1. Plazo de crédito.....	45
2.2.1.2.2. Tasa de interés.....	45
2.2.1.2.3. Contrato de crédito.....	46
2.2.1.3. Tipo de crédito.....	46
2.2.1.3.1. Crédito personal.....	47
2.2.1.3.2. Crédito hipotecario de vivienda.....	47
2.2.1.3.3. Crédito microempresas.....	48
2.2.2. Gestión del riesgo crediticio.....	48
2.2.2.1. Proceso de riesgo.....	49
2.2.2.1.1. Evaluación de riesgo.....	50
2.2.2.1.2. Administración de riesgo.....	50
2.2.2.1.3. Control de riesgo.....	51
2.2.2.2. Parámetro de riesgo.....	51
2.2.2.2.1. Probabilidad de incumplimiento.....	51
2.2.2.2.2. Severidad de la pérdida.....	52
2.2.2.2.3. Pérdida esperada.....	52
2.2.2.3. Sistema de cobranza.....	52
2.2.2.3.1. Cobranza administrativa.....	53
2.2.2.3.2. Cobranza prejudicial.....	53
2.2.2.3.3. Cobranza judicial.....	53



2.3. Marco conceptual.....	53
2.3.1. Variables. ....	54
2.3.2. Dimensiones.....	55

### **Capítulo III**

#### **Hipótesis**

3.1. Hipótesis general.....	57
3.2. Hipótesis específicas.....	57
3.3. Variables.....	58
3.3.1. Definición conceptual.....	58
3.3.3. Operacionalización.....	59

### **Capítulo IV**

#### **Metodología**

4.1. Método de investigación.....	61
4.2. Tipo de investigación.....	64
4.3. Nivel de investigación.....	65
4.4. Diseño de la investigación.....	65
4.5. Población y muestra.....	67
4.5.1. Universo.....	67
4.5.2. Población.....	67
4.5.3. Muestra.....	71
4.5.3.1. Muestreo probabilístico.....	71
4.5.3.1.1. Criterios de inclusión.....	72
4.5.3.1.2. Criterios de exclusión.....	72
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	77
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	79
4.6.3. Confiabilidad del instrumento.....	80
4.6.4. Validez del instrumento de recolección.....	82

4.6.5. Recolección de datos.....	83
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	85
4.7.1. Técnicas de procesamiento de datos.....	85
4.7.2. Técnicas de análisis de datos .....	85
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	86

## **Capítulo V**

### **Resultados**

5.1. Descripción de resultados .....	88
5.1.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: política de crédito .....	88
5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: análisis crediticio .....	90
5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: condiciones de crédito ..	91
5.1.4. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: tipo de crédito .....	93
5.1.5. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: gestión del riesgo crediticio.. .....	95
5.1.6. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 4: proceso de riesgo .....	96
5.1.7. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 5: parámetro de riesgo.....	98
5.1.8. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 6: sistema de cobranza .....	99
5.1.9. Resultados correlacionales.....	101
5.2. Contrastación de hipótesis: .....	103
Análisis y discusión de resultados .....	111
Conclusiones.....	115
Recomendaciones .....	117
Referencias Bibliográficas.....	119
Anexos .....	125
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	126
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	128
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	129
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	132
Anexo 5: Validación de Instrumento .....	136
Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento .....	154

Anexo 7: Solicitud de Autorización.....	158
Anexo 8: Consentimiento Informado CMAC HYO SAC .....	159
Anexo 9: Data de procesamiento de datos .....	160
Anexo 10: Evidencias Fotográficas .....	162

## Contenido de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Distribución poblacional de trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo, distrito de Huancayo-2019 .....	68
<b>Tabla 2:</b> Distribución muestral de los Trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo, distrito de Huancayo-2019 .....	73
<b>Tabla 3:</b> Técnicas e instrumentos de investigación .....	76
<b>Tabla 4:</b> Aplicación de técnicas e instrumentos de investigación .....	76
<b>Tabla 5:</b> Registro del trabajo de campo .....	84
<b>Tabla 6:</b> Resultados porcentuales de la variable política de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	88
<b>Tabla 7:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	90
<b>Tabla 8:</b> Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	92
<b>Tabla 9:</b> Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	93
<b>Tabla 10:</b> Resultados porcentuales de la variable gestión del riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	95
<b>Tabla 11:</b> Resultados porcentuales de la dimensión proceso de riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	96
<b>Tabla 12:</b> Resultados porcentuales de la dimensión parámetro de riesgo en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	98
<b>Tabla 13:</b> Resultados porcentuales de la dimensión sistema de cobranza en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.....	99

### Contenido de Figuras

<b>Figura 1:</b> Colocaciones de la CMAC Huancayo .....	20
<b>Figura 2:</b> Porcentajes de morosidad de la CMAC Huancayo .....	21
<b>Figura 3:</b> Créditos vencidos de la CMAC Huancayo .....	22
<b>Figura 4:</b> Clasificación de deuda como perdida, CMAC Huancayo .....	23
<b>Figura 5:</b> Resultados porcentuales de la variable política de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	89
<b>Figura 6:</b> Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	90
<b>Figura 7:</b> Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	92
<b>Figura 8:</b> Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	94
<b>Figura 9:</b> Resultados porcentuales de la variable gestión del riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	95
<b>Figura 10:</b> Resultados porcentuales de la dimensión proceso de riesgo en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	97
<b>Figura 11:</b> Resultados porcentuales de la dimensión parámetro de riesgo en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	98
<b>Figura 12:</b> Resultados porcentuales de la dimensión sistema de cobranza en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo .....	100

## Resumen

El problema general del trabajo de investigación fue, ¿De qué manera la política de crédito se relaciona con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?; en tanto, el objetivo general fue, determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019; entre tanto, el método general del estudio es el científico y los métodos específicos: mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico-sintético; el estudio fue de tipo aplicada, su nivel de investigación fue correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transeccional y de alcance descriptivo-correlacional; la muestra de estudio fue conformada por 94 trabajadores de la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta con sus correspondientes cuestionarios tipo escala de Likert confiables y validados que fue aplicado en un único periodo de tiempo. Los resultados alcanzados a través del coeficiente de correlación tau-b Kendall fue de  $\tau = 0,695$  con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; por lo cual, conforme a los resultados obtenidos se concluye que la política de crédito se relaciona de manera directa y considerable con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo; por ello cabe recomendar que la política de crédito al establecer apropiadamente y mantener actualizado las normativas y lineamientos técnicos para la ejecución de sus operaciones crediticias, permiten evaluar acertadamente al cliente con el propósito de determinar si se le otorga o deniega el crédito, posibilitándole de esta manera mantener el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos al optimizar la gestión de estas.

Palabras Claves: política de crédito, gestión del riesgo crediticio, análisis crediticio, evaluación y control del riesgo.

## Abstract

The research work had as a general problem, How is credit policy related to credit risk management in Caja Huancayo, in 2019? The general objective, to determine the relationship between credit policy and credit risk management in Caja Huancayo, in 2019; meanwhile, the general method of the study was the scientific one and the specific mixed, descriptive, hypothetical-deductive, statistical and analytical-synthetic methods; The study was of an applied type, its research level was correlational, with a non-experimental research design of a transectional cut and descriptive-correlational scope; The study sample was made up of 94 workers from Caja Huancayo in the Huancayo district; The data collection technique used was the survey with its corresponding reliable and validated Likert scale questionnaires that was applied in a single period of time. The results achieved through the Kendall tau-b correlation coefficient was  $\tau = 0.695$  with a bilateral significance of  $p = 0.000$ ; Therefore, according to the results obtained, it is concluded that the credit policy is directly and considerably related to the management of credit risk in Caja Huancayo; For this reason, it is recommended that the credit policy by properly establishing and keeping the regulations and technical guidelines for the execution of its credit operations updated, allow the client to be correctly evaluated in order to determine if the credit is granted or denied, making it possible for them to do so. way to keep credit risk within the permitted standards by optimizing their management.

Keywords: credit policy, credit risk management, credit analysis, risk assessment and control.

## Introducción

La presente investigación “*Política de crédito y gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo en el 2019*”. Se inicia, dada la importancia de las Cajas Municipales en el sistema financiero del país, por todo lo que acontecen en su desarrollo, consolidación y permanencia; pues en la actualidad son consideradas una de las principales fuentes prestadoras de servicios crediticios que dinamizan la economía local en el Perú, siendo por tal motivo catalogados a nivel mundial como uno de los sectores de las microfinanzas más sólidos.

No obstante, con el objeto de lograr el crecimiento y desarrollo empresarial de estas entidades crediticias a fin de ampliar sus servicios a la ciudadanía, resulta fundamental efectuar investigaciones respecto a la gestión del riesgo crediticio, puesto que, son elementales para que la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo obtenga el retorno esperado de las colocaciones de sus créditos al mantener el riesgo de crédito dentro de los niveles permitidos, pues estas desarrollarán una serie de acciones y mecanismos para mitigar las posibles pérdidas financieras al administrar exitosamente las cuentas por cobrar; habida cuenta de que, entendemos que todo crédito está expuesto permanentemente a la probabilidad de impago por parte del deudor; así pues, ante estos hechos la política de crédito se presenta como una herramienta esencial para tratar de mejorar la gestión del riesgo crediticio; debido a que, en ella se establecerán los filtros para la aprobación de los créditos; posibilitándonos de este modo identificar a los potenciales clientes morosos antes de haberles concedido un crédito; además, en ella se establecen las normativas, lineamientos técnicos y estratégicos de los que dispone la entidad para el logro de sus objetivos y metas institucionales.

En relación a, lo citado se establece que el objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.



En tanto, en lo concerniente a la metodología de investigación se utiliza como método general: el método científico y como métodos específicos: el mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico-sintético; asimismo, la investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional; pues, se establece el grado de relación existente entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio; entre tanto, el diseño es no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo-correlacional; por cuanto, describe las características y la relación existente entre las variables del fenómeno de estudio; en tanto, la recolección de datos se lleva a cabo mediante los dos instrumentos de medición confiables y validados para las variables política de crédito y gestión del riesgo crediticio, que son aplicados a los 94 trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo. Posteriormente los datos recolectados son procesados y analizados por medio del programa estadístico SPSS y el Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall con la finalidad de establecer la relación entre las variables de investigación.

El trabajo de investigación se ha estructurado detalladamente en sus 5 capítulos, el capítulo I se titula “Planteamiento del problema”, el capítulo II se titula “Marco teórico”, el capítulo III “Hipótesis”, el capítulo IV “Metodología”, el capítulo V “Resultados” y se concluye con la “Discusión de Resultados”, las “Conclusiones” y “Recomendaciones”. A continuación, se detalla en que consiste cada capítulo.

**En el Capítulo I** se plantea la realidad problemática del presente trabajo en el cual se da a entender la situación en que las variables “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” se encuentran actualmente, así también, en este capítulo se encuentra redactado los objetivos, justificación, delimitación del problema e interrogantes.

**El Capítulo II** abarca los antecedentes del estudio para buscar posibles soluciones y conclusiones 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 utiliza para la obtención de datos y para el procesamiento de estos mismos.

**En el Capítulo V** se realiza la descripción minuciosa 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.

Por otro lado, con los resultados obtenidos del capítulo V, se realiza la discusión de resultados, tomando en cuenta también, 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 investigación permite establecer la relación entre la *“política de crédito y la gestión del riesgo crediticio”*.

## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

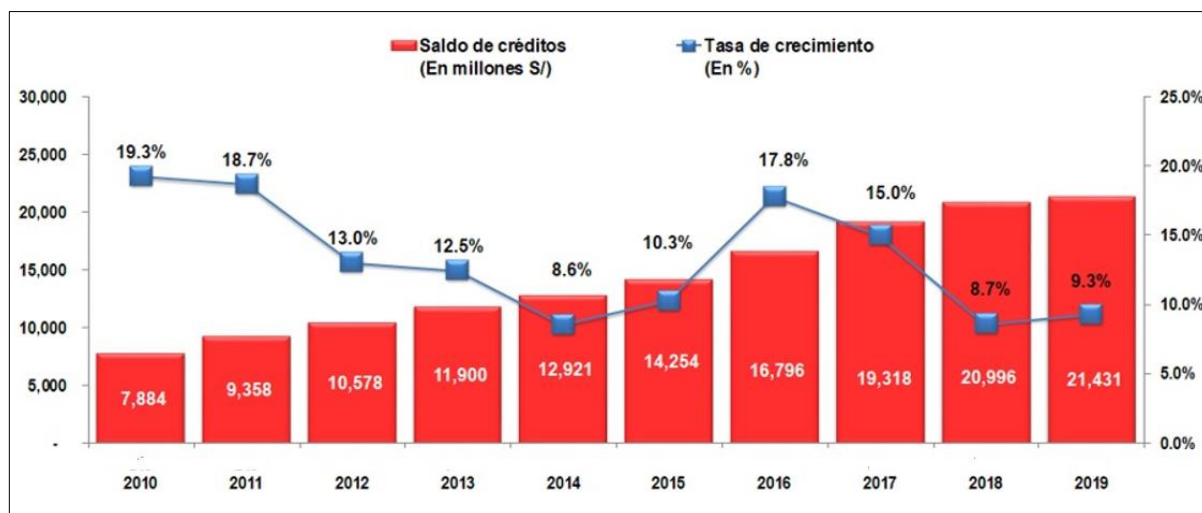
#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las Cajas Municipales de ahorro y crédito (CMAC) son instituciones del sistema financiero, las cuales son consideradas en el Perú como una de las principales fuentes de financiación empleadas por los ciudadanos y empresas durante las últimas décadas, puesto que, representan una opción accesible conforme a sus ingresos económicos, (Jaramillo, 2014) señala que son entidades de microfinanciamiento calificadas como una de las más consolidadas a nivel mundial, debido a que, contribuyen al desarrollo económico del país.

Al respecto, (Ruiz, 2019) señala que las Cajas Municipales impulsan la economía del país, por cuanto, en la **Figura 1** observamos que el año 2016 las cajas municipales tienen S/16,796 millones en colocaciones; en tanto, el periodo 2017 el monto total de créditos otorgados por las cajas municipales ascendieron a S/ 19,318 millones; entre tanto, para el año 2018 las cajas municipales tienen S/ 20,996 millones en colocaciones; mientras que, para el año 2019 los créditos concedidos por las cajas municipales sumaron S/ 21,431 millones; por lo tanto, las cifras obtenidas nos revelan que las cajas municipales

han mostrado un crecimiento progresivo anual siendo en la actualidad la mejor opción crediticia elegida por los clientes.

**Figura 1**  
**Colocaciones de la CMAC Huancayo**

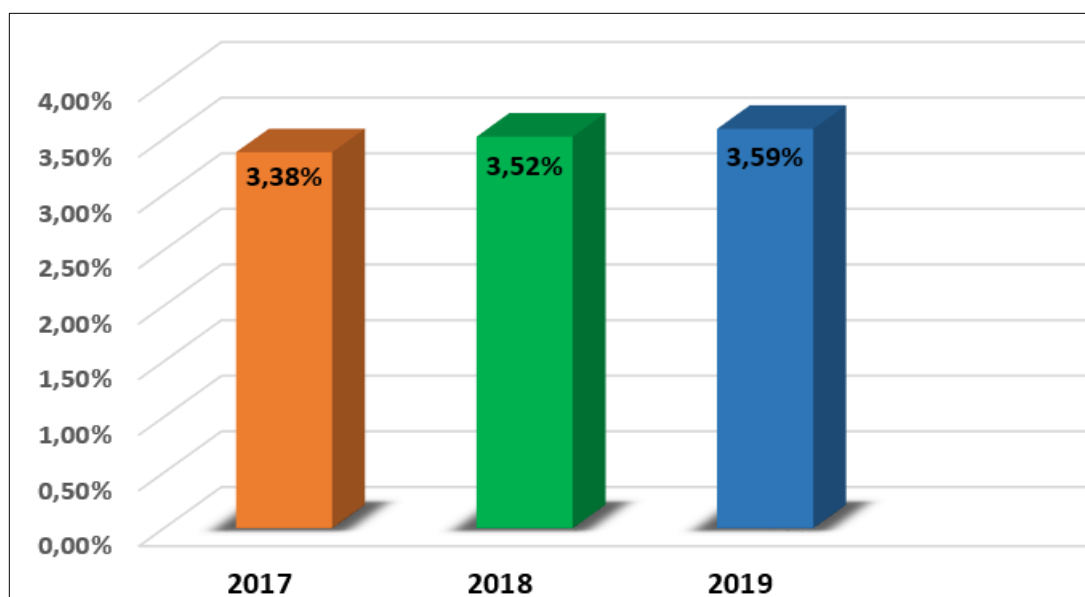


*Nota.* La figura muestra las colocaciones de las CMAC. Fuente: SBS (2020).

No obstante, es importante afirmar que las cajas municipales se ven amenazadas de manera constante por el riesgo crediticio, pues según (Belaunde, 2012) el solo hecho de que una financiera otorgue un crédito a un cliente automáticamente ya está expuesto al riesgo; ya que, este es la probabilidad de pérdida, ocasionado por el incumplimiento de pago del prestatario, infringiendo de esta manera todo acuerdo pactado con su acreedor (Campoverde, 2018).

En relación a, la problemática de estudio acontecido en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo, los datos proporcionados por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) en la **Figura 2** nos revelan los ratios de morosidad de la CMAC Huancayo; pues bien, el año 2017 el porcentaje morosidad fue de 3,38%, en tanto, el año 2018 el porcentaje de morosidad de la CMAC Huancayo ascendió a 3,52%; mientras que, el porcentaje de morosidad correspondiente al año 2019 fue de 3,59%; sin duda los indicadores nos demuestran que los índices de morosidad se han incrementado sistemáticamente.

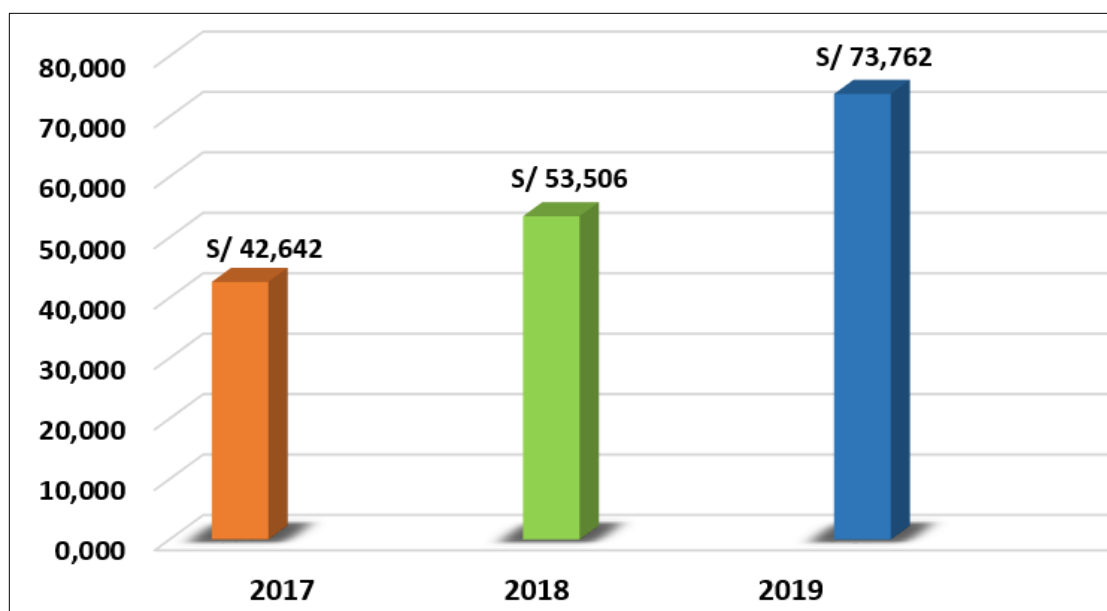
**Figura 2**  
**Porcentajes de morosidad de la CMAC Huancayo**



*Nota.* La figura muestra los porcentajes de morosidad de la CMAC Huancayo. Fuente: SBS (2020).

En asociación a las evidencias mostradas sobre la problemática en cuestión la SBS en la **Figura 3** nos evidencia que el año 2017 la CMAC Huancayo tuvo créditos vencidos que ascendieron a un monto de S/ 42,642; entre tanto, para el año 2018 los créditos vencidos de la CMAC Huancayo equivalen a un saldo de S/ 53,506; mientras que, para el periodo 2019 el saldo total de créditos vencidos por la CMAC Huancayo suman S/ 73,762.

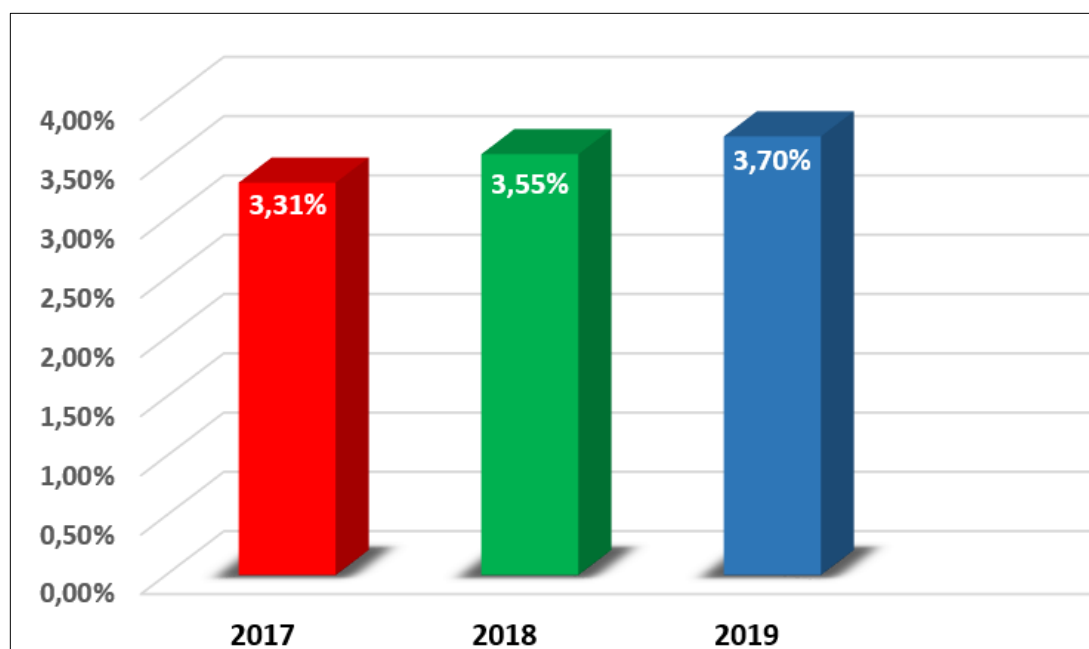
**Figura 3**  
**Créditos vencidos de la CMAC Huancayo**



*Nota.* La figura muestra los montos de los créditos vencidos de la CMAC Huancayo. Fuente: SBS (2021).

En tanto, la información brindada por la SBS en la **Figura 4** nos muestra que el año 2017 la CMAC Huancayo según la categoría de riesgos ha tenido 3,31% de deuda clasificada como perdida (atrasos en el pago del crédito con más de 120 días; entre tanto, el año 2018 la CMAC Huancayo ha adquirido un 3,55% deuda calificada como perdida; mientras que, para el periodo 2019 la CMAC Huancayo ha tenido 3,70% de deuda clasificada como perdida.

**Figura 4**  
**Clasificación de deuda como perdida, CMAC Huancayo**



*Nota.* La figura muestra los porcentajes de deudas clasificadas como perdida de la CMAC Huancayo.  
*Fuente:* SBS (2020).

En efecto dentro de este contexto, en función a las evidencias y los requerimientos del estudio, mediante el diagnóstico exponemos comprensivamente los síntomas, causas, consecuencias del fenómeno de estudio a fin de que por medio de los hechos y sucesos podamos conocer el estado actual y el comportamiento de la variable gestión del riesgo crediticio; de modo que nos permite identificar a la variable política de crédito como un elemento de posible mejora (control del pronóstico) de la gestión del riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

### **Síntomas**

Al referirnos de la CMAC Huancayo, se tiene que durante los últimos años en cierta medida han mostrado un incremento progresivo en cuanto a sus porcentajes de morosidad; de forma similar ha ocurrido en lo que respecta a los montos totales de los créditos vencidos, pues estos de algún modo han ido acrecentándose escalonadamente; por otra parte, la clasificación de riesgos del deudor como “pérdida” correspondientes a los atrasos de pagos con más de 120 días han aumentado paulatinamente año tras año.

### **Causas**

En la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo se está llevando a cabo una mala gestión en los cobros, el personal de cobranza no está capacitado óptimamente en las funciones concernientes a la cartera de sus Clientes; de igual modo no se está efectuando de manera eficiente la evaluación del riesgo crediticio; debido a que, no se está recopilando oportunamente la información correspondiente al crédito del cliente. Además, no se está realizando el seguimiento, control y monitoreo eficiente del riesgo crediticio.

### **Consecuencias**

De mantenerse esta situación de no gestionar apropiadamente el riesgo crediticio este se acrecentará significativamente sobrepasando los estándares de riesgos establecidos por la entidad que; en consecuencia, a de afectar negativamente la rentabilidad; habida cuenta de que, la inversión realizada en sus créditos le generarán mínimas ganancias (mal retorno de sus inversiones); además, el incremento en el nivel del riesgo de crédito ocasiona el crecimiento de las provisiones, el cual es dinero inmovilizado que la CMAC Huancayo tiene que destinar obligatoriamente, imposibilitando que este saldo considerable pueda ser trabajado (capital de trabajo).

En tal sentido, de persistir el incremento del riesgo crediticio se acrecienta los índices de morosidad y de las cuentas incobrables y como consecuencia de ello las pérdidas se tornarán insostenibles dificultando el financiamiento de las operaciones crediticias de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo; por cuanto, el valor de sus activos disminuye notablemente.

### **Control de pronóstico**

Ante la dificultad presentada respecto a la inadecuada gestión del riesgo crediticio, la política de crédito ha de proporcionar las normativas, lineamientos técnicos y directivas estratégicas para la ejecución correcta de sus operaciones crediticias; pues



estos elementos eficaces y procedimientos preestablecidos le permitirán transformar sus cuentas por cobrar en efectivo sin inconveniente alguno, para de este modo contar con un flujo de caja sano que además facilitará el cumplimiento de sus objetivos empresariales, es por ello que en cierta medida estas posibilitarán la óptima y eficiente gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; debido a que, estas marcan el inicio del crédito al determinar si los préstamos son entregados o no al cliente; ya que, son los encargados de seleccionar al sujeto de crédito idóneo. No obstante, para que estas acciones se lleven a cabo de la forma eficaz es necesario disponer de ciertos elementos tales como: Análisis crediticio, condiciones de crédito y el tipo de crédito.

El análisis crediticio se ocupará de examinar minuciosamente a la persona que requiere el crédito, pues así, se evitará tener mayores probabilidades de impago (menor riesgo de crédito), en tanto que, se empleen mecanismos tales como el historial crediticio que dilucidará la conducta crediticia del prestatario, es decir, si tiene antecedentes de ser deudor o, todo lo contrario. Asimismo, se determinará si la persona tiene capacidad de pago verificando sus ingresos, también resulta ser necesario aplicar la garantía de crédito, pues así, de alguna u otra manera se trata de garantizar el cumplimiento del pago del crédito.

Con respecto al tipo de crédito estas serán ofertadas tomando en consideración la necesidad y situación financiera del prestatario para que así en función a las condiciones de crédito, plazos de crédito, tasa de interés y el contrato de crédito la entidad determine a qué tipo de crédito puede acceder el solicitante con el propósito de aminorar las probabilidades de impago (riesgo crediticio).

## 1.2. Delimitación del problema

### 1.2.1. Delimitación Espacial

Desde la perspectiva de, (Supo, 2015) la delimitación espacial “es el espacio geográfico de donde obtendremos a las unidades de estudio” (p. 17).

El trabajo de investigación se desarrolla concretamente en la CMAC Huancayo, distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín.

### 1.2.2. Delimitación Temporal

A criterio de, (Chaverri, 2017) la delimitación temporal “señala la extensión de tiempo que cubre el estudio, sea de meses o incluso años, de manera constante u observando intervalos de tiempo” (p. 186).

Para el desarrollo de la investigación se toma en consideración la información y los datos correspondientes de enero a diciembre del 2019.

### 1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

A juicio de, (Carrasco, 2019) la delimitación conceptual “debe establecer un dominio teórico donde los temas que explican y definen cada una de las categorías propias del problema que se investiga, están plenamente relacionados unos con otros” (p. 88).

La investigación comprende conceptos y constructos relacionados a las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores.

**1ª variable:** Política de crédito comprende temas tales como análisis crediticio, condiciones de crédito y tipo de crédito.

**2ª variable:** Gestión del riesgo crediticio comprende materias relacionadas a proceso de riesgo, parámetro de riesgo y sistema de cobranza.

### **1.3. Formulación del problema**

En opinión de, (Valderrama, 2015) la formulación del problema “es el enunciado claro y preciso de lo que se va investigar, generalmente a través de una forma interrogativa. Las preguntas representan el que de la investigación” (p. 78).

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

1. ¿Qué relación existe entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?

#### ***1.3.2. Problemas específicos.***

1. ¿Qué relación existe entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?
2. ¿Qué relación existe entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?
3. ¿Qué relación existe entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?

### **1.4. Justificación**

En opinión de Carrasco (2019), la justificación significa “explicar la utilidad, los beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación, tanto para la sociedad en general, el ámbito sociográfico donde se realiza, así como las esferas intelectuales del país” (p. 118).

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

A juicio de, (Carrasco, 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).

La presente investigación es imprescindible dado que le facilita a las entidades financieras, principalmente a las Cajas Municipales tomar medidas respecto a la

gestión del riesgo crediticio en sus instituciones, habida cuenta de que, representa una herramienta fundamental que optimiza su rentabilidad al generarle mayores utilidades por su inversión efectuada; permitiendo de este modo ampliar sus actividades crediticias a más ciudadanos del distrito de Huancayo, al mismo tiempo, las ganancias producidas son empleadas para el financiamiento de obras públicas en beneficio de la población.

#### **1.4.2. Teórica.**

A criterio de Carrasco (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 presente investigación se justifica teóricamente; puesto que, las teorías y conceptos respecto a la correlación existente entre las variables de estudio: política de crédito y gestión del riesgo crediticio no están del todo establecidas; por lo ídem ciertos vacíos teóricos que darán explicación a la relación entre ambas variables, asimismo, dichos conocimientos han de ser utilizados en el sector de las entidades financieras (Cajas Municipales) con el propósito de minimizar sus ratios de riesgo crediticio y morosidad.

#### **1.4.3. Metodológica.**

Desde la perspectiva, (Carrasco, 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. 120).

La investigación se justifica metodológicamente; debido a que, los cuestionarios que se utilizan en la investigación pueden ser usados en posteriores

investigaciones que contengan a las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” o simplemente ser utilizados como modelo para elaborar sus instrumentos o perfeccionarlos; no sin antes haber corroborado que estos midan y tengan un dominio de las variables a tratar al haber sido validados mediante juicio de expertos; por otra parte, se garantiza que los instrumentos generan resultados consistentes (confiabilidad), al realizar la prueba piloto que es medida por el Coeficiente de Alpha de Cronbach.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

- 1.** Establecer la relación entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.
- 2.** Señalar la relación entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.
- 3.** Establecer la relación entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

## Capítulo II

### Marco Teórico

Desde la perspectiva de, (Hernández & Mendoza, 2019) el marco teórico “consiste en sustentar teóricamente el estudio [...]. Ello implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos y adecuados para contextualizar y orientar tu estudio” (p. 70).

En el marco teórico fundamenta y argumenta teóricamente el fenómeno de estudio; asimismo, nos proporciona un marco de referencia para el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

#### 2.1. Antecedentes

A criterio de, (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).

En la investigación se tomó como referencia trabajos previos vinculados a las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

### 2.1.1. Nacionales.

(Coronel & Quintana, 2019) en su tesis “*Política de crédito para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo*”. Desarrollado en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer cómo la política de crédito reduce la morosidad en las droguerías de la provincia de Huancayo, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue compuesta por 28 droguerías a los cuales se les realizó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados alcanzados concluyeron que la política de crédito reduce significativamente la morosidad en las droguerías de la provincia de Huancayo; puesto que, el valor del coeficiente de correlación  $r$  de Rho de Spearman = 0.56169; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo referido se vincula con el proyecto en curso; dado que, nos dota de un modelo de matriz de consistencia que nos permitirá fundamentar los elementos claves de todo el proceso de investigación del proyecto posibilitándonos alcanzar un nivel de enlace lógico entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, método, diseño, etc.

(Casasola & Ramos, 2020) en su tesis “*Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte*”. Realizado en la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer en qué medida las políticas de crédito se relacionan con la gestión de cobranza en la empresa Laboratorios SMA SAC, el estudio fue de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 50 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta con sus correspondientes cuestionarios tipo Escala Likert confiables y validados. Los resultados alcanzados concluyeron que existe una correlación positiva

considerable entre las políticas de crédito y la gestión de cobranza; debido a que, el Coeficiente de correlación Rho de Spearman fue = 0.755, con una significancia bilateral de p-valor = 0,000 < 0.05; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El estudio citado se relaciona con el trabajo de investigación; puesto que, nos proporcionó un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió afianzar el grado de coherencia entre las variables de estudio facilitándonos construir con rigor científico los problemas, objetivos e hipótesis del estudio; asimismo, nos proporcionó información que nos permitió consolidar nuestras bases teóricas respecto a la variable políticas de crédito.

(Bustamante, 2020) en su tesis "*Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020*". Elaborado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer la relación de las políticas de crédito con la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 42 trabajadores de 21 entidades financieras a los cuales se les aplicó una encuesta con sus respectivos cuestionarios validado y confiable. Los resultados alcanzados concluyeron que existe una correlación positiva alta entre las políticas de crédito y la morosidad; habida cuenta de que, el valor obtenido en el coeficiente de Rho Spearman = 0.937, con una significancia bilateral de p-valor = 0,000 < 0.05; lo cual implicó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Al respecto, el trabajo citado aportó al desarrollo de la investigación; dado que, nos provee de un modelo de matriz de consistencia que nos permitió estructurar la lógica interna del estudio al tener una visión general de esta. Además, nos dotó de un



instrumento de investigación validado y confiable para la variable políticas de crédito, el cual fue usado como referencia para perfeccionar nuestro instrumento de medición.

(Cumpa, 2019) en su tesis “*Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017*”. Desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, el estudio fue de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 72 clientes a los cuales se les aplicó una encuesta con sus correspondientes cuestionarios tipo Escala Likert confiables y validados. Los resultados alcanzados concluyeron que existe una relación inversa muy alta entre las políticas de crédito y la morosidad; debido a que, el Coeficiente de correlación Rho de Spearman fue = -0.925, con una significancia bilateral de p-valor =  $0,001 < 0.05$ ; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

La investigación en mención, al igual que nuestra investigación emplea el diseño no experimental-transeccional-descriptivo, lo cual nos facilitó aplicar la metodología de nuestro estudio, además, nos brindó información teórica respecto a la variable políticas de crédito.

### **2.1.2. Internacionales.**

(Chongo, 2017) en su tesis “*Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*”. Realizado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera, el método aplicado fue deductivo, analítico; la muestra fue integrada por 10 funcionarios a los cuales se les aplicó una encuesta con

su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que la cooperativa muestra un alto índice de morosidad, puesto que, el 90% de los encuestados indicaron que la entidad no cuenta con un plan de riesgo crediticio que le permita controlar y emplear eficazmente sus recursos económicos.

La investigación citada, nos facilitó información teórica correspondiente al riesgo crediticio; asimismo, nos mostró la importancia que esta representa para controlar la morosidad generada por los clientes.

(Martínez, 2014) en su tesis *“Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán agencia El Ángel”*. Desarrollado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal implementar un plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la cooperativa, el presente estudio fue una investigación de nivel descriptivo. Los resultados obtenidos concluyeron que uno de los principales factores que acrecientan el riesgo crediticio es; debido a que, no llevan a cabo un seguimiento apropiado a los créditos en mora y la falta de procedimientos adecuados para el otorgamiento de créditos. Asimismo, el estudio precisa que con la elaboración de un plan de riesgo crediticio no se pretende eliminar dichos riesgos, sino minimizarlos.

Este trabajo se relaciona con la investigación; ya que, nos brindó aporte teórico que nos permitió ampliar el conocimiento respecto al riesgo crediticio, así como, detectar cuales son las causas que la generan.

(Zambrano, 2014) en su tesis *“Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alangasí”*. Elaborado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría;

tuvo como objetivo principal elaborar una propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa Alangasí, el presente estudio empleo el método deductivo, para ello se analizaron los estados financieros mediante el FODA, que le permitió detectar los problemas existentes en la entidad. Los resultados obtenidos concluyeron que el principal causante del riesgo crediticio es la ineficiente entrega y cobranza de los créditos a los clientes; al igual que la sobreoferta de créditos con requisitos flexibles ponen en riesgo la recuperación de los créditos.

El estudio en mención, nos proporcionó información teórica respecto al riesgo crediticio, así como, nos develó que el no contar con una adecuada política de crédito, origina la sobreoferta de estas y, por ende, incrementa los índices de morosidad.

(Tirado, 2015) en su tesis *“Las políticas de créditos y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de las políticas de crédito en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia, 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 correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados alcanzados concluyeron que la inexistencia de políticas de crédito si provoca tener una reducida liquidez en la empresa; habida cuenta de que, el nivel de confianza fue de 95% con cinco grados de error igual a 0.05, el valor de  $X^2_c = 6.70$ ; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El estudio en mención, nos proporcionó información teórica respecto a las políticas de crédito, así como, nos develó que el no contar con una adecuada política

de crédito, origina la sobreoferta de estas y, por ende, incrementa los índices de morosidad que la liquidez.

(Chasi, 2015) en su tesis *“Las políticas de crédito y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el CALVARIO LADA, durante el año 2012”*. Elaborado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de las políticas de crédito en el incremento de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario, el estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 202 personas a los cuales se les realizó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que las políticas de crédito SI inciden en el incremento de la cartera vencida; puesto que, el valor de  $X^2 = 3,84 < X^2 = 11,08$ ; lo cual implicó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

La investigación citada, nos facilitó información teórica correspondiente a la política de crédito; asimismo, nos mostró la importancia que esta representa para controlar la morosidad generada por los deudores.

(Culqui, 2015) en su tesis *“Las políticas de crédito y su incidencia en los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda.”*. Realizado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de la política de crédito en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Cía. Ltda., el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 136 personas a los cuales se les realizó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado

y confiable. Los resultados alcanzados concluyeron que las políticas de crédito inciden en los riesgos crediticios ( $X^2 c= 17.41 > X^2 t= 3.84$ ); así también se estableció que el personal del departamento de crédito de la entidad, no verifica apropiadamente la información y documentación que se le ha de solicitar a sus clientes para acceder al crédito; lo cual significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo citado se vincula a la investigación; habida cuenta de que, nos proporcionó información teórica respecto la variable política de crédito con el fin de consolidar nuestro marco teórico y fundamentar el problema de estudio.

(Aleaga, 2015) en su tesis *“Las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título Profesional de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia de la política de crédito en la liquidez de la cooperativa de vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue integrada por 40 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta con su correspondiente cuestionario validado y confiable. Los resultados alcanzados concluyeron que las políticas de crédito inciden en la liquidez; dado que, la Prueba t-student fue  $2.54 > 2.13$ ; lo cual implicó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

En tal sentido, el trabajo referido se relaciona con la investigación; por cuanto, nos provee de un modelo de matriz de consistencia que nos permitió estructurar la lógica interna del estudio al tener una visión general de esta.

(Martínez, 2014) en su tesis *“Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán agencia El Ángel”*. Desarrollado en la Universidad Central del Ecuador, para optar el Título de Ingeniería

en Contabilidad y Auditoría; tuvo como objetivo principal implementar un plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la cooperativa, el presente estudio fue una investigación de nivel descriptivo. Los resultados obtenidos concluyeron que uno de los principales factores que acrecientan el riesgo crediticio es; debido a que, no llevan a cabo un seguimiento apropiado a los créditos en mora y la falta de procedimientos adecuados para el otorgamiento de créditos. Asimismo, el estudio precisa que con la elaboración de un plan de riesgo crediticio no se pretende eliminar dichos riesgos, sino minimizarlos.

Este trabajo se relaciona con la investigación; ya que, nos brindó aporte teórico que nos permitió ampliar el conocimiento respecto al riesgo crediticio, así como, detectar cuales son las causas que la generan.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Política de crédito.**

Desde el punto de vista de, (Piñeiro et al., 2016) la política de crédito es definida como “las condiciones de venta, en lo relativo a las condiciones de pago que se van a ofrecer a cada cliente, y establecer un mecanismo [...] que fiscalice el proceso de conversión en liquidez de las cuentas a cobrar y vigile la evolución de la morosidad” (p. 310).

En opinión de, (García, 2016) la política de crédito son normativas adoptadas por:

Una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de del tipo de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito [...] Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito (p. 14).

De acuerdo con, (Madroño, 2016) la política de crédito “se refiere a las normas bajo las cuales se otorga el crédito a los clientes, para ello los elementos que juegan un papel de vital importancia son: costo de investigación y cobranza, costo de morosidad, costo de incobrabilidad” (p. 99).

Desde la perspectiva de, (Roberti et al., 2013) que la política de crédito hace referencia al “procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas” (p. 2).

A criterio de, (Bañuelos, 2015) la política de crédito “es un curso de acción desarrollado para situaciones recurrentes y designado con el fin de controlar y minimizar el riesgo que asume al otorgarle crédito a sus clientes” (p. 6).

Al respecto, las políticas de crédito en nuestro país están normadas por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS), asimismo, son un conjunto de mandatos y exigencias empleados por cada entidad financiera para otorgar crédito a sus clientes. No obstante, cabe mencionar que un factor determinante para llevar a cabo dichas acciones y operaciones de manera eficiente es el factor humano; dado que, la eficacia de la aplicación de las políticas de crédito dependerá de la experiencia del personal; así como también de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas mediante la capacitación.

#### **a. Factores internos**

- **Experiencia del analista**

Quintero (2018), define una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas.

El contacto directo usualmente es iniciado por la unidad responsable de las decisiones sobre selección, remuneraciones, entrenamiento y otras. También

incluye las interacciones de las personas con ejecutivos y supervisores que, a través del ejercicio de su cargo, dan instrucciones, comunican, reconocen, disciplinan y realizan una amplia gama de conductas que tienen un impacto en lo que las personas piensan sobre su trabajo y la organización.

Los contactos indirectos son encuentros no programados con otros trabajadores de la organización, clientes, proveedores, representantes de la competencia e incluye recomendaciones, críticas verbales. También implica contactos con noticias, publicidad, anuncios gubernamentales, etc.

Todos estos contactos, interactuando con las expectativas de los trabajadores respecto a su organización y su puesto, contribuyen a generar los pensamientos, emociones y estados mentales que forman la experiencia laboral global y que afectan profundamente el comportamiento en el trabajo.

- **Capacitación del analista**

Los Analistas de Crédito evalúan la solvencia de las personas que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

La labor desempeñada por estos profesionales es distinta a la de los Asesores de Crédito, quienes orientan y asisten a los clientes a lo largo de todo el proceso. En cambio, los Analistas les explican los distintos tipos de préstamos y sus condiciones a los clientes; seguidamente, proceden con la verificación del récord financiero de quienes optan a un préstamo o línea de crédito, a los fines de determinar si esa persona califica o no para la aprobación correspondiente.

Por su parte, los Analistas de Crédito se enfocan en examinar la información crediticia para calcular el riesgo financiero existente de ser aprobado el préstamo o crédito solicitado. En tal sentido, por lo general, estos profesionales



trabajan para instituciones financieras, empresas dedicadas a realizar inversiones, corredores de bolsas de valores y firmas financieras.

#### **2.2.1.1. Análisis crediticio.**

Desde el punto de vista de, (Westreicher, 2019) el análisis crediticio “es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando aspectos como el historial crediticio, capacidad de pago, aval y garantía”.

En opinión de, (Hernandez et al., 2015) el análisis crediticio nos permite “evaluar todos los riesgos cualitativos y cuantitativos para el otorgamiento de créditos” (p. 131).

A juicio de, (Morales & Morales, 2015) refieren que el análisis crediticio “se orienta a la evaluación de la capacidad de una compañía para cumplir sus compromisos. [...] implica la evaluación de la solvencia y la liquidez de una compañía, junto con la variabilidad en sus utilidades” (p. 160).

De acuerdo con, (Camacho, 2019) el análisis de crédito “es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo”. Debido a que, el prestamista estimará la posibilidad de que si entrega un crédito este le será reintegrado conforme a lo acordado” (p. 5).

Como expresa, (Morales & Morales, 2015) el análisis crediticio “es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad” (p. 25).

En tal sentido, la evaluación de crédito es una serie de procesos en el cual la entidad financiera determina si la persona solicitante del crédito cumple con los requisitos establecidos por estas, para la devolución del crédito concedido.

#### **2.2.1.1.1. Historial crediticio.**

En opinión de, (Calderón & Castro, 2014) el historial crediticio hace referencia a la “capacidad crediticia para el prestatario y la verificación por parte del prestamista” (p. 4).

De acuerdo con, (Calderón R. C., 2015) el historial crediticio es “el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral)” (p. 10). Son los antecedentes de pagos de créditos anteriores, se emplea para establecer si se concede o no un crédito.

A criterio de, (Gamarra, 2015) afirma que el historial crediticio es un elemento imprescindible para obtener un crédito de una identidad financiera, puesto que, proporciona datos importantes relacionados al comportamiento de pago del individuo que solicita un préstamo (p. 9).

Según la (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2015), indica que el historial crediticio es más indispensable de lo que se le considera, pues nos presenta los precedentes crediticios de una persona; su conducta ante un crédito, lo cual le permitirá a una financiera resolver si otorga un crédito (p. 12).

Desde la perspectiva de, (Roberti et al., 2015) el historial crediticio “es una evaluación solicitante orientada a indicar si éste es o no un buen pagador, ya sea en términos efectivos o potenciales” (p. 7).

Por lo tanto, es posible afirmar que el historial crediticio es la reputación del prestatario ante las entidades financieras, demostrando que tan buen pagador es respecto a préstamos anteriores.

#### **2.2.1.1.2. Capacidad de pago.**

Desde el punto de vista de, (Cardozo, 2015) “para evaluar la capacidad de pago de un deudor se debe contar con información suficiente que permita determinar el flujo de ingresos y egresos, verificando la veracidad de los

documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito” (p. 76).

Según el (BBVA, 2018) la capacidad de pago “es la posibilidad para poder apelar a un préstamo en un momento determinado, es un factor que los bancos tendrán en cuenta en función de los ingresos y gastos fijos del solicitante”.

En opinión de, (Meneses & Macuacé, 2016) la capacidad de pago es “un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera, que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. [...] actualmente, se han desarrollado modelos y herramientas estadísticas que permiten calcular la probabilidad de incumplimiento” (p. 70). Para lo cual se debe tener en consideración: la solvencia del deudor, informes correspondientes al cumplimiento de pago de créditos anteriores e historial crediticio.

Desde la perspectiva de, (Morales & Morales, 2015) la capacidad de pago “es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio” (p. 33).

En tanto, “la capacidad de pago es la evaluación que se le realiza al sujeto que solicita el crédito “para determinar la probabilidad de incumplimiento de crédito” (Cardozo, 2011, pág. 76).

Sobre el particular, la capacidad de pago se fija conforme a los ingresos que percibe la persona que requiere de un crédito, para de esta manera determinar que monto de sus ingresos pueden ser destinados al pago de su préstamo.

### **2.2.1.1.3. Garantía.**

Desde el punto de vista de, (Mavila, 2014) la garantía son todos los métodos “que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso” (p. 61).

Desde la perspectiva de, (Northcote, 2018) la garantía “son aquellos mecanismos que permiten respaldar el cumplimiento de una obligación asumida por una persona, de forma tal que ante un incumplimiento, la persona pueda obtener la satisfacción de su pretensión ejecutando la garantía” (p. 76).

A criterio de, (Zunzunegui, 2016) refiere que la garantía está “destinado a garantizar el cumplimiento de obligaciones financieras. No son un mero mecanismo con funciones de garantía. Sirven para asegurar a las entidades financieras acreedoras una cobertura segura y eficiente, sometida al simple acuerdo de voluntades”.

Según el (BBVA, 2015) la garantía son “destinadas a garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, y varían dependiendo de cuál sea el activo o las condiciones exactas que se suscriban entre el prestamista y el prestatario”.

Desde la posición de, (Cardozo, 2015) sostiene que “las garantías que respaldan la operación son necesarias para calcular las pérdidas esperadas en el evento de no pago y, por consiguiente para determinar el nivel de provisiones” (p. 77).

En cuanto a, la garantía es posible mencionar que esta es utilizada por las entidades financieras para garantizar el pago de un crédito otorgado a un cliente; por cuanto, es considerado como un modo de seguro frente a un impago.

### **2.2.1.2. Condiciones de Crédito.**

Desde el punto de vista de, (Córdoba, 2016) las condiciones de crédito “ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pueden tener efectos en su rentabilidad total. Específica el periodo o plazo de crédito, la tasa de interés y la forma de contrato” (p. 206).

En tanto, las condiciones de crédito le posibilitarán a la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo establecer el periodo en que se extiende el Crédito y el descuento por pronto pago.

#### **2.2.1.2.1. Plazo de crédito.**

Desde la perspectiva de, (Godoy, 2012) el plazo de crédito “es el tiempo que transcurre entre el momento que empieza y termina una transacción” (p. 456).

En tal sentido, es posible afirmar que el plazo de crédito es el tiempo de pago acordado entre la CMAC Huancayo y el prestatario.

#### **2.2.1.2.2. Tasa de interés.**

En opinión de, (Chicaiza, 2013) la tasa de interés “es el costo de un préstamo expresado como una tasa porcentual” (p. 16).

Desde la perspectiva de, (Chu, 2014) la tasa de interés “es el alquiler o rédito que se acuerda pagar por un dinero tomado como préstamo [...] La unidad de tiempo es el año. La tasa se expresa en porcentajes” (p. 127).

De acuerdo con, (Aching, 2016) la tasa de interés “es la expresión porcentual del interés [...] es el precio del tiempo” (p. 36).

A criterio de, (Godoy, 2014) la tasa de interés “es el precio que se paga por el uso del dinero que se toma en préstamo durante un periodo de tiempo determinado” (p. 466).

Al respecto, la tasa de interés es el porcentaje que se tiene que pagar por un crédito más la suma del saldo inicial que le fue prestado. Este pago se efectuará conforme al periodo establecido por la entidad financiera.

#### **2.2.1.2.3. Contrato de crédito.**

Desde el punto de vista de, (Blanco, 2016) el contrato de crédito se lleva a cabo “cuando la institución financiera otorga el préstamo o crédito a la persona acreditante, previo a un convenio voluntario acordado entre ambas partes la cual consta de cláusulas específicas que se han de cumplir para la devolución del dinero prestado” (p. 23).

En cuanto, al contrato de crédito es posible afirmar que la CMAC Huancayo a través de este documento legal exige el cumplimiento de pago conforme a las cláusulas estipuladas; habida cuenta de que, este crea obligaciones y generar derechos de ambas partes.

#### **2.2.1.3. Tipo de crédito.**

Desde el punto de vista de, (Roca, 2018) los tipos de crédito “son las distintas clasificaciones de créditos (personal, comercial, hipotecario y microempresa) las cuales cuentan con distintas particularidades según su origen o destino” (p. 12).

#### **Crédito**

En la opinión de, (Del Valle, 2015) el crédito “es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (p. 8).

Desde la perspectiva de, (Morales & Morales, 2015) el crédito “es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para

dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera” (p. 23)

A criterio de, (Tarango, 2014) el crédito “es aquella operación financiera donde una persona, denominada prestatario, recibe el dinero de una sola vez al inicio de la operación y, desde ese momento, debe al prestamista el importe recibido más los correspondientes intereses” (p. 139).

En tal sentido, la CMAC Huancayo a través de los tipos de crédito ofrece a sus clientes diferentes productos de acuerdo a sus necesidades y su situación financiera.

#### ***2.2.1.3.1. Crédito personal.***

De acuerdo con, (Aibar, 2015) el crédito personal “están destinadas a la financiación de cualquier necesidad del cliente: estudios, reforma del hogar, adquisición de bienes, realizar inversión [...] debe devolver el importe recibido más el interés correspondido” (p. 76).

Al respecto, los créditos personales son otorgados por la CMAC Huancayo para la adquisición de bienes y servicios por parte del cliente.

#### ***2.2.1.3.2. Crédito hipotecario de vivienda.***

Según la (SBS, 2018) acorde a la Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, indica que el crédito hipotecario de vivienda debe ser entregados “amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características” (p. 22).

En la opinión de, (Rojas, 2016) el crédito hipotecario de vivienda “permiten financiar la adquisición [...] de la vivienda” (p. 12). Así como, su edificación, reparación y mejoras.

El crédito hipotecario es un tipo de crédito brindado por la CMAC Huancayo para la adquisición, refracción, remodelación y construcción de una vivienda.

#### **2.2.1.3.3. Crédito microempresas.**

La (SBS, 2018) conforme a la Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, señala que el crédito microempresas “Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero [...] es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis meses” (p. 12).

Desde el punto de vista de, (Alam, 2012) expresa que el crédito microempresas está asignado para la financiación de mercancía y productos que generarán la mejora de la producción de las microempresas (p. 2).

A juicio de, (Mendoza, 2019) el comprobante de ingreso es un “documento formal donde se evidencie que posees una fuente de ingresos regular o periódica. Según el tipo de actividad económica al que te dediques”.

En tanto, los créditos microempresa son otorgados por la CMAC Huancayo con el fin de financiar actividades de comercialización y producción.

#### **2.2.2. Gestión del riesgo crediticio.**

De acuerdo con, (SBS, 2014) la gestión del riesgo crediticio 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” (p. 8).

A criterio de, (Gómez, 2014) la gestión del riesgo crediticio “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. 27).

Según el (Comité de Basilea, 2005) señala que la gestión del riesgo crediticio 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).

Desde la perspectiva de, (Cuervo, 2016) sostiene que la gestión del riesgo crediticio permite que la entidad financiera pueda “maximizar su rentabilidad y, por otro lado, mantengan el riesgo dentro de límites razonables”.

Al respecto, la gestión del riesgo crediticio le posibilita a la CMAC Huancayo mantener el riesgo de crédito dentro de los estándares permitidos; puesto que, empleará una serie de procedimientos a fin de recuperar las cuentas por cobrar.

#### **2.2.2.1. Proceso de riesgo.**

Desde el punto de vista de, (Añez, 2014) el proceso de riesgo “es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos” (p. 8).

Desde la perspectiva de, (Ledesma & Sanchez, 2017) mencionan que el proceso de riesgo crediticio “está ligado a la incertidumbre que rodea en general a cualquier hecho económico, en el sentido de contingencias que puedan ocasionar pérdidas” (p. 79).

A juicio de, (Estupiñán, 2015) señala que el proceso 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).

#### **2.2.2.1.1. Evaluación de riesgo.**

De acuerdo con, (Cardozo, 2011, pág. 75) la evaluación de riesgo es un procedimiento que “corresponde a la planificación de medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor actual y potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y externalidades a las que puede estar expuesto”.

Desde la posición de, (Estupiñán, 2015) la evaluación de riesgo es un “proceso usado para determinar las prioridades de la gestión del riesgo mediante la comparación del nivel de riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo objeto u otros criterios” (p. 91).

A criterio de, (Estupiñán, 2015) la evaluación de riesgo es “comparar los niveles de riesgo calculados contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ranqueados de modo que se identifiquen prioridades de gestión” (p. 93).

En tanto, la CMAC Huancayo efectúa el análisis del riesgo para determinar la capacidad del deudor de cumplir con el pago de su deuda de conformidad con los criterios establecidos.

#### **2.2.2.1.2. Administración de riesgo.**

En la opinión de, (Meneses & Macuacé, 2016) la administración de riesgo “es el conjunto de políticas, procedimientos, normas y metodologías de medición de los riesgos que rigen y controlan los procesos de crédito y cobranza de las entidades” (p. 67).

Desde la perspectiva de, (Elizondo & Lopez, 2014) refieren que la administración de riesgo “es fundamental para cualquier empresa cuya rentabilidad de negocio este íntimamente ligada a los negocios que asume.

Cualquier entidad económica necesita identificar, valorar y cuantificar su exposición al riesgo” (p. 50).

En tal sentido, la CMAC Huancayo mediante la administración del riesgo de crédito intenta reducir la probabilidad de pérdida generada por la disminución del valor de sus activos a consecuencia del impago del deudor.

#### **2.2.2.1.3. Control de riesgo.**

Desde el la perspectiva de, (Estupiñán, 2015) el control de riesgo es “aquella parte de la gestión de riesgo que involucra la implementación de políticas, normas, procedimientos y cambios físicos a fin de eliminar o minimizar riesgos adversos” (p. 90).

Al respecto, la CMAC Huancayo a través del control del riesgo crediticio detecta los factores de riesgo, así como también cuantifica los índices de riesgo.

#### **2.2.2.2. Parámetro de riesgo.**

De acuerdo con, (González, 2015) los parámetros de riesgo “son mecanismos de medición que han ido evolucionando conforme se ha desarrollado los regímenes de inversión, estos mecanismos están focalizados principalmente en la gestión del riesgo crediticio” (p. 4).

Por medio de los parámetros de riesgo la CMAC Huancayo establece magnitud de la pérdida por el incumplimiento de pago por parte del deudor.

##### **2.2.2.2.1. Probabilidad de incumplimiento.**

Desde la posición de, (Trejo et al., 2016) la probabilidad de incumplimiento “es la medida de qué tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones estipuladas en el contrato crediticio” (p. 22).

En tanto, la CMAC Huancayo a través de la probabilidad de incumplimiento obtendrá una calificación crediticia por medio del scoring y de rating.

#### **2.2.2.2.2. Severidad de la pérdida.**

Desde el punto de vista de, (Brescia, 2012) la severidad de la pérdida es una medida importante en el análisis cuantitativo del riesgo y se define como el porcentaje sobre la exposición en riesgo que no se espera recuperar en caso de incumplimiento.

En tal sentido, la CMAC Huancayo por medio de la severidad de pérdida establece la pérdida económica que tendrá que enfrentar si el deudor no cumple con sus pagos respectivos.

#### **2.2.2.2.3. Perdida esperada.**

En la opinión de, (Bonas et al., 2017) la pérdida esperada “es el primer elemento del riesgo de crédito. Esta depende del deterioro que presenta la cartera en la fecha del análisis y se determina con la calidad de cada uno de los acreditados por medio de su calificación” (p. 37).

En tanto la CMAC Huancayo como resultado de la probabilidad de incumplimiento determina el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio.

#### **2.2.2.3. Sistema de cobranza.**

Desde la perspectiva de, (Morales & Morales, 2015) el sistema de cobranza son “las estrategias de cobranza que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente” (p. 152).

A criterio de, (Córdoba, 2016) el sistema de cobranza “son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar [...], las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrable que presente la empresa” (p. 209).

La CMAC Huancayo a través del sistema de cobranza gestiona el proceso de cobro de la morosidad.

#### **2.2.2.3.1. Cobranza administrativa.**

Desde la posición de, (Morales & Morales, 2015) la cobranza administrativa “es la cartera de clientes que están por vencer 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).

#### **2.2.2.3.2. Cobranza prejudicial.**

En la opinión de, (Morales & Morales, 2015) la cobranza prejudicial “comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio” (p. 154).

#### **2.2.2.3.3. Cobranza judicial.**

De acuerdo con, (Morales & Morales, 2015) la cobranza 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).

A criterio de, (Córdoba, 2012) señala que la cobranza 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).

### **2.3. Marco conceptual**

Desde la perspectiva de, (Ñaupas et al., 2018) el marco conceptual “consiste en definir los términos básicos utilizados en el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis, del proyecto de investigación” (p. 177).

### **2.3.1. Variables.**

#### **Análisis crediticio**

(Camacho, 2019, pág. 5), sostiene que “es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo”.

#### **Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC)**

(Jaramillo, 2014), refiere que son “instituciones de microfinanciamiento (IMF) que pertenecen a los gobiernos municipales, aunque estos no tienen el control mayoritario ya que las decisiones están a cargo de una junta que reúne a diversos actores, entre estos la sociedad civil” (p. 2).

#### **Capacidad de Pago**

(Morales & Arturo, 2014, pág. 33), señalan que “es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio”.

#### **Condiciones de Crédito**

(Cevallos, 2012, pág. 21), expresa que son la “Especificación de los términos y condiciones establecidos para los clientes que reciben los productos a crédito, por parte de la empresa”.

#### **Crédito**

(Tarango, 2014, pág. 139), afirma que “es aquella operación financiera donde una persona, denominada prestatario, recibe el dinero de una sola vez al inicio de la operación y, desde ese momento, debe al prestamista el importe recibido más los correspondientes intereses”.

### **Cronograma de pagos**

(Eguiluz, 2018, pág. 2), menciona que es un “documento que se entrega con el desembolso del préstamo y que detalla las fechas y monto de pago comprometidos para la cancelación del préstamo. Su incumplimiento genera la aplicación de importes adicionales a la cuota (interés compensatorio)”.

### **Garantía**

(Northcote, 2018, pág. 76), afirma que “son aquellos mecanismos que permiten respaldar el cumplimiento de una obligación asumida por una persona, de forma tal que, ante un incumplimiento, la persona pueda obtener la satisfacción de su pretensión ejecutando la garantía”.

### **Normas de crédito**

(Cevallos, 2012, pág. 19), expresa que son “Criterios básicos que define la institución financiera y que el cliente debe cumplir para que pueda recibir los productos crediticios”.

#### **2.3.2. Dimensiones**

##### **Cobranza**

(Huertas, 2017, pág. 1), sostiene que “es la actividad que una institución dedicada al otorgamiento de crédito debe realizar para obtener la recuperación de la cartera, uno de los principales activos que maneja la organización”.

##### **Gestión**

(Faga & Ramos, 2001, pág. 70), refieren que es la “actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización”.

**Riesgo**

(Echemendía, 2011, pág. 471), afirma que en “ella se describe, desde el sentido común, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso”.

**Riesgo crediticio**

“Es la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados” (Comité de Basilea, 2005, pág. 4).



## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

A criterio de, (Rivas, 2015) la hipótesis correlacional “Establecen correlaciones entre dos o más variables. Las correlaciones pueden ser positivas, negativas o mixtas” (p. 159).

#### **3.1. Hipótesis general**

La política de crédito se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación directa entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.
2. Las condiciones de crédito se relacionan de forma directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.
3. Existe relación directa entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

### 3.3. Variables

#### 3.3.1. *Definición conceptual.*

##### **V<sub>1</sub>: Política de Crédito**

La política de crédito es definida como “las condiciones de venta, en lo relativo a las condiciones de pago que se van a ofrecer a cada cliente, y establecer un mecanismo [...] que fiscalice el proceso de conversión en liquidez de las cuentas a cobrar y vigile la evolución de la morosidad” (Piñeiro, Alvarez, & De Llano, 2016, pág. 310).

##### **V<sub>2</sub>: Gestión de riesgo crediticio**

La gestión del riesgo crediticio 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” (SBS, 2014, pág. 8).

### 3.3.3. Operacionalización.

La operacionalización de variables “Es el proceso lógico mediante el cual el investigador transforma las variables teóricas o abstractas, en sub-variables o dimensiones y estas a su vez se transforman en variables empíricas, conocidas también como indicadores” (Ñaupas et al., 2018).

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V<sub>1</sub> Política de Crédito</b>	La política de crédito son normativas adoptadas por “una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de del tipo de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito [...] Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.” (García, 2016, pág. 14).	“es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando aspectos como el historial crediticio, capacidad de pago, aval y garantía” (Westreicher, 2019).	Análisis crediticio	Historial crediticio
				Capacidad de pago
				Garantía
		“ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pueden tener efectos en su rentabilidad total. Especifica el periodo o plazo de crédito, la tasa de interés y la forma de contrato”. (Córdoba, 2016, pág. 206).	Condiciones de Crédito	Plazo de crédito
				Tasa de interés
				Contrato de crédito
		“son las distintas clasificaciones de créditos (personal, comercial, hipotecario y microempresa) las cuales cuentan con distintas particularidades según su origen o destino” (Roca, 2018).	Tipo de Crédito	Crédito personal
				Crédito hipotecario
				Crédito microempresa
<b>V<sub>2</sub> Gestión del Riesgo Crediticio</b>	La gestión del riesgo crediticio 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” (SBS, 2014).	“es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos” (Añez, 2014, pág. 8).	Proceso de Riesgo	Evaluación de Riesgo
				Administración de riesgo
				Control de Riesgo
		“son mecanismos de medición que han ido evolucionando conforme	Parámetro de Riesgo	Probabilidad de incumplimiento

	La gestión del riesgo crediticio 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” (Comité de Basilea, 2005, pág. 4).	se ha desarrollado los regímenes de inversión, estos mecanismos están focalizados principalmente en la gestión del riesgo crediticio” (González, 2015, pág. 4).		Severidad de la pérdida
				Pérdida esperada
		“son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar [...], las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrable que presente la empresa” (Córdoba, 2016, pág. 209).	Sistema de Cobranza	Cobranza administrativa
				Cobranza prejudicial
				Cobranza judicial

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

En la opinión de, (López & Fachelli, 2015) la metodología opera “en la constitución de métodos, de procedimientos que actúan de guías y pautas para construcción y análisis del objeto de estudio” (p. 9).

La metodología encaminó el estudio; habida cuenta de que, nos proporcionó los métodos y técnicas pertinentes para llevar a cabo eficientemente el trabajo de investigación

#### **4.1. Método de investigación**

##### **A. Método general**

##### **a. Método científico**

Desde la perspectiva de, (Carrasco, 2019) el método científico “constituye un sistema de procedimientos, técnicas, instrumentos, acciones estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica” (p. 269).

Los conocimientos científicos de la realidad del fenómeno de estudio fueron obtenidos a través del desarrollo de una serie de etapas:

- Se observó el fenómeno de investigación y sus variables “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo,
- En función a lo observado se realizó el planteamiento del problema *¿De qué manera la política de crédito se relaciona con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?*
- Se planteó una hipótesis “*Existe relación directa entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019*”, como posible solución al fenómeno de estudio.
- Por medio de la experimentación se comprobó que la hipótesis formulada es correcta; asimismo, los resultados alcanzados (datos) fueron analizados mediante programas estadísticos e interpretados en función a las bases teóricas, para lo cual consultamos documentos escritos (tesis, libros, revistas, artículos) que englobaron a las variables del fenómeno de estudio. Por último, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

## **B. Método específico**

### **a. Método mixto**

A juicio de, (Hernández & Mendoza, 2019) el método mixto “implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 614).

El estudio empleó datos cuantitativos de realidad objetiva (trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo) y datos cualitativos de la realidad

subjetiva (perciben aspectos ligados a las variables del fenómeno de estudio política de crédito y gestión del riesgo crediticio), con el objeto de que la investigación se llevase a cabo de la forma más acertada.

#### **b. Método descriptivo**

A criterio de, (Sánchez & Reyes, 2015) el método descriptivo “Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente” (p. 50).

El presente estudio describió y precisó las características y el comportamiento de las variables del fenómeno “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

#### **b. Método hipotético-deductivo**

En opinión de, (Sánchez F. A., 2019) el método hipotético-deductivo “Tiene la finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la generan. [...] se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad” (p. 108).

En torno a, la referencia de lo percibido (inducción) sobre las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, en la CMAC Huancayo se formuló la hipótesis deduciendo (generaliza) sus posibles consecuencias; seguidamente se contrastó la hipótesis por medio de la experimentación; estableciendo la veracidad de la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

### **c. Método estadístico**

Desde el punto de vista, (Ramos & Guerra, 2019) los métodos estadísticos son “técnicas empleadas para recolectar, organizar y analizar datos, los cuales sirven de base para tomar decisiones en las situaciones de incertidumbre” (p. 5).

La investigación se llevó a cabo de manera estructurada mediante una serie de procedimientos y el programa estadístico Excel y SPSS, con el fin de efectuar el tratamiento apropiado de los datos de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

### **d. Método analítico-sintético**

Desde la perspectiva de, (Tapia, 2016) el método analítico-sintético es “aquel que estudia los hechos partiendo de la disgregación del objeto de estudio en sus partes dando luego una mirada holística e integral al mismo” (p. 19).

En la investigación se realizó la división de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, en todas sus dimensiones e indicadores con el propósito de efectuar un análisis exhaustivo e identificar los elementos fundamentales del tema tratado; seguidamente en función a las particularidades y las relaciones existentes entre los componentes examinados se llevó a cabo una síntesis general del estudio.

## **4.2. Tipo de investigación**

Como afirma, (Carrasco, 2019, pág. 43) la investigación de tipo aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43).



Los conocimientos adquiridos en el curso de la investigación serán utilizados a fin de dar respuesta al fenómeno de estudio sucedido en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

#### **4.3. Nivel de investigación**

Como señala, (Hernández & Mendoza, 2019) la investigación de nivel correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 109).

En la presente investigación se midió y determinó el nivel de relación entre las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

#### **4.4. Diseño de la investigación**

A juicio de, (Hernández & Mendoza, 2019) el diseño de investigación “representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos” (p. 148).

##### **A. No experimental**

Desde la perspectiva de, (Valderrama, 2015) la investigación de diseño no experimental es una “investigación sistemática y empírica, en donde que las variables independientes no se manipulan” (p. 67).

En la investigación las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” se dan en la CMAC Huancayo sin ser manipulados intencionalmente.

### **a. Transeccional**

De acuerdo con, (Cabezas et al., 2018) en el diseño transeccional se “recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. [...] es como una radiografía en un momento dado del problema” (p. 79).

En la presente investigación se recabaron los datos de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” en un periodo de tiempo único.

#### **• Descriptivo**

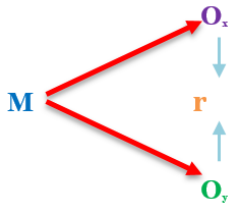
Desde el punto de vista de, (Sánchez & Reyes, 2015) el diseño descriptivo “Consiste en describir, [...] sistemáticamente un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan” (p. 50).

En la presente investigación se describió detalladamente las particularidades y singularidades de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

#### **• Correlacional**

A criterio de, (Mías, 2018) el diseño correlacional “se encarga de describir relaciones entre dos o más variables” (p. 51).

En la investigación se describió específicamente la correlación existente entre las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

**Dónde:**

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

**O<sub>x</sub>**= Política de crédito

**O<sub>y</sub>**= Gestión del riesgo crediticio

**O** = Observación.

**r** = Relación.

**4.5. Población y muestra****4.5.1. Universo**

A criterio de (Carrasco, 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 trabajo de investigación fue conformado por los trabajadores de las CMAC.

**4.5.2. Población**

En 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).

En tal sentido, la población de la investigación es finita; habida cuenta de que, estuvo integrado por 125 empleados del Área de negocios de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo,

**Tabla 1**  
**Distribución poblacional de trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo, distrito de Huancayo-2019**

N.º	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	Alanya Huarcaya, Delia Raquel	Asesor de Negocios
02	Aranda Campos, Liz Pamela	Asesor de Negocios
03	Ayala Palma, Guido Oswaldo	Asesor de Negocios
04	Breña Arana, Julio Eduardo	Asesor de Negocios
05	Carhuaricra Huaman, Juan Carlos	Asesor de Negocios
06	Castro Nuñez, Henry Joel	Asesor de Negocios
07	Cayetano Ayque, Jose	Asesor de Negocios
08	Chacon Moltalvan, Sheyla Adelma	Asesor de Negocios
09	Chuquillamqui Jesus, Felix Gonsalo	Asesor de Negocios
10	Cotera Casas, Ana Ysabel	Asesor de Negocios
11	Garay Buendía, Azlim Manuel	Asesor de Negocios
12	Herrera Reñao, Paola	Asesor de Negocios
13	Llanos Morales, Nataly Glenda	Asesor de Negocios
14	Lopez Paulino, Ruben Dario	Asesor de Negocios
15	Macha Lopez, Albert Junior	Asesor de Negocios
16	Mallma Pecho, Wilbwr Jose	Asesor de Negocios
17	Martinez Vasquez, Janrry Ronald	Asesor de Negocios
18	Meza Sanchez, Magdiel	Asesor de Negocios
19	Montero Aguirre, Indhira Astril	Asesor de Negocios
20	Morales Vilcameche, Jessica Giuliana	Asesor de Negocios
21	Nuñes Espejo, David Miguíel	Asesor de Negocios
22	Pagarra Maldonado, Grace Magaly	Asesor de Negocios
23	Perez Roman, Alicia	Asesor de Negocios
24	Poma Mendoza, Quety	Asesor de Negocios
25	Quispe Lopez, Javier Alberto	Asesor de Negocios
26	Quispe Soriano, Peter Luis	Asesor de Negocios
27	Sauñe Lazaro, Saul Zacarias	Asesor de Negocios
28	Trucios Samaniego, Mirian Govani	Asesor de Negocios

29	Vasquez Orocajagaby, Paola	Asesor de Negocios
30	Haranya Ruis, Viviana Elena	Asesor de Negocios
31	Alanya Quihui, Hermilio	Asesor de Negocios
32	Arenas Diaz, Jessica Karina	Asesor de Negocios
33	Barros Rojas, Nelly Soledad	Asesor de Negocios
34	Cardenas Valentin, Jherson Piero	Asesor de Negocios
35	Castillo Sanchez, Victor Antonio	Asesor de Negocios
36	Correa Santivañez, Nilsa	Asesor de Negocios
37	Davila Moya, Rocio Del Pilar	Asesor de Negocios
38	Delgado Campos, Kateryne Cecilia	Asesor de Negocios
39	Garcia De La Cruz, Wilson	Asesor de Negocios
40	Huaroc Ari, Jhuliana Wehndy	Asesor de Negocios
41	Huanates Vargas, Yaquiline	Asesor de Negocios
42	Melchor Remuzgo, Kely Iliana	Asesor de Negocios
43	Palacios Galvan, Roland Jesus	Asesor de Negocios
44	Parco Llorona, Fiorela Khatarinne	Asesor de Negocios
45	Pilco Bonifacio, Mario Alberto	Asesor de Negocios
46	Piñas Villegas, Cristhian Javier	Asesor de Negocios
47	Porta De La Cruz, Esther Dina	Asesor de Negocios
48	Saccsara Hilario, Lucero Cristal	Asesor de Negocios
49	Sanchez Morales, Henry Richard	Asesor de Negocios
50	Vilcapoma Roman, Katty	Asesor de Negocios
51	Ambrosio Acosta, Susan Maritza	Asesor de Negocios
52	Artica Vasquez, Jhonatan Cristian	Asesor de Negocios
53	Camasca Cruz, Katty	Asesor de Negocios
54	Curasma Bendezu, Richard	Asesor de Negocios
55	De La Paz Casas, Cristian	Asesor de Negocios
56	Figuerola Humpiri, Essenia	Asesor de Negocios
57	Flores Salcedo, Franz Leonardo	Asesor de Negocios
58	Granados Borja, Fabiola Janet	Asesor de Negocios
59	Granados Samaniego, Raquel Marcela	Asesor de Negocios
60	Lindo Lapa, Gustavo Oscar	Asesor de Negocios
61	Ospina De La Cruz, Ivan	Asesor de Negocios
62	Parian Soto, Ketty Cynthia	Asesor de Negocios
63	Romero Espinoza, Enith Luz	Asesor de Negocios
64	Rondon Osorio, Christian Pool	Asesor de Negocios

65	Sapallanay Santos, Jhon Jember	Asesor de Negocios
66	Torralva Berrospi, Andrea Del Pilar	Asesor de Negocios
67	Velasquez Rivera, Sara	Asesor de Negocios
68	Gomez Castillo, Rosa Pilar	Asesor de Negocios
69	Hinojosa Rojas, David Jhonatan	Asesor de Negocios
70	Huaman Ore, Yefry Teodosio	Asesor de Negocios
71	Huaroc Carrion, Jose Luis	Asesor de Negocios
72	Poma Huaman, Paul Franz	Asesor de Negocios
73	Romero Sulca, Cristhian Max	Asesor de Negocios
74	Vargas Travesaño, Alan Cristhiam	Asesor de Negocios
75	Veliz Jaucha, Zarela Mae	Asesor de Negocios
76	Villaverde Tomas, Denis Gustavo	Asesor de Negocios
77	Ames Quispe, Danny Daniel	Asesor de Negocios
78	Apolinario Pizarro, Josselyn Tatiana	Asesor de Negocios
79	Balbin Salas, Carlota Trinidad	Asesor de Negocios
80	Benavides Martinez, Cynthia Milena	Asesor de Negocios
81	Cevaloz Perreira, Rodrigo	Asesor de Negocios
82	Chanca Perez, Angelica Dometila	Asesor de Negocios
83	Cotarate Tejeda, Feliz Juan	Asesor de Negocios
84	Escobar Zamora, Diogenes Anibal	Asesor de Negocios
85	Gamarra Lopez, Augusto Angel	Asesor de Negocios
86	Gutierrez Hualparuca, Roberto Carlos	Asesor de Negocios
87	Huallpa Palomino, Henry	Asesor de Negocios
88	Luna Escobar, Elsa Bertha	Asesor de Negocios
89	Miranda Palomino, Janeth Yoosy	Asesor de Negocios
90	Paucar Condori, Maribel	Asesor de Negocios
91	Paucar Santiago, Aldo Egor	Asesor de Negocios
92	Piñas Casayhuama, Jonathan	Asesor de Negocios
93	Quintana Veramendi, Rubi Ruth	Asesor de Negocios
94	Rojas Adatao, Luis Franz	Asesor de Negocios
95	Espinoza Saenz Jhon Litma	Asesor de Negocios
96	Lazo Alvarez Ivan Renzo	Asesor de Negocios
97	Oroncoy Jayo Anyela Rosali	Asesor de Negocios
98	Tenemas Cavillo Nocole Zenaida	Asesor de Negocios
99	Ramos Romero Pablo Edesio	Asesor de Negocios
100	Pastrana Mendoza Mirian Mery	Asesor de Negocios

101	Acevedo Vilchez Miguiel Angel	Asesor de Negocios
102	Peres Cristobal Amilkar Lino	Asesor de Negocios
103	Quintanilla Beltan Alberto Eduardo	Asesor de Negocios
104	Tape Ascona Jakile Mishel	Asesor de Negocios
105	Avellaneda Bardales Pedro David	Asesor de Negocios
106	Delgadaillo Avellaneda Jose Jherson	Asesor de Negocios
107	Dipas Medrano Edison	Asesor de Negocios
108	Sucualaya Suarez Manuel Hugo	Asesor de Negocios
109	Torrez Romero Cristian David	Asesor de Negocios
110	Maravi Ascona Marco Eduardo	Asesor de Negocios
111	Ricse Juan De Dios David Felix	Asesor de Negocios
112	Torres Saico Mario	Asesor de Negocios
113	Untiveros Gomez Jose Luis	Asesor de Negocios
114	Nuñez Espejo David Miguiel	Asesor de Negocios
115	Pagarra Maldonado Grace Magaly	Asesor de Negocios
116	Perez Roman Alicia	Asesor de Negocios
117	Poma Mendoza Quety	Asesor de Negocios
118	Quispe Lopez Javier Alberto	Asesor de Negocios
119	Quispe Soriano Peter Luis	Asesor de Negocios
120	Sauñe Lazaro Saul Zacarias	Asesor de Negocios
121	Trucios Samaniego Mirian Govani	Asesor de Negocios
122	Vasquez Orocajagaby Paola	Asesor de Negocios
123	Haranya Ruis Viviana Elena	Asesor de Negocios
124	Piñas Villegas Cristhian Javier	Asesor de Negocios
125	Porta De La Cruz Esther Dina	Asesor de Negocios

---

Fuente: CMAC Huancayo

### 4.5.3. *Muestra*

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

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

Desde la posición de, (Carrasco, 2019) en el muestreo probabilístico “la muestra tiene que ser estrictamente representativa, para que sus resultados puedan generalizarse a toda la población” (p. 242).

En la investigación los trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados como parte de la muestra.

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

Como expresa, (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 este sentido, los criterios de inclusión que se tomaron en consideración en el estudio fueron:

- CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.
- Trabajadores del Área de negocios de la CMAC Huancayo.

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

Desde la perspectiva 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).

Al respecto, los criterios de exclusión que fueron considerados en el trabajo de investigación fueron:

- CMAC Huancayo ubicadas fuera del distrito de Huancayo.
- Trabajadores que no laboran en el Área de negocios de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

En el trabajo de investigación se utilizó una fórmula para población finita con el propósito de calcular el tamaño exacto de la muestra de estudio:



$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 125}{(0.05)^2 (125-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{0.96 \times 125}{0.31 + 0.96}$$

$$n = \frac{120}{1.27} = 94$$

**Tabla 2**  
***Distribución muestral de los Trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo, distrito de Huancayo-2019***

N.º	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
01	Alanya Huarcaya, Delia Raquel	Asesor de Negocios
02	Aranda Campos, Liz Pamela	Asesor de Negocios
03	Ayala Palma, Guido Oswaldo	Asesor de Negocios
04	Breña Arana, Julio Eduardo	Asesor de Negocios
05	Carhuaricra Huaman, Juan Carlos	Asesor de Negocios
06	Castro Nuñez, Henry Joel	Asesor de Negocios
07	Cayetano Ayque, Jose	Asesor de Negocios
08	Chacon Moltalvan, Sheyla Adelma	Asesor de Negocios
09	Chuquillamqui Jesus, Felix Gonsalo	Asesor de Negocios
10	Cotera Casas, Ana Ysabel	Asesor de Negocios
11	Garay Buendia, Azlim Manuel	Asesor de Negocios
12	Herrera Reñao, Paola	Asesor de Negocios
13	Llanos Morales, Nataly Glenda	Asesor de Negocios
14	Lopez Paulino, Ruben Dario	Asesor de Negocios
15	Macha Lopez, Albert Junior	Asesor de Negocios
16	Mallma Pecho, Wilbwr Jose	Asesor de Negocios
17	Martinez Vasquez, Janrry Ronald	Asesor de Negocios
18	Meza Sanchez, Magdiel	Asesor de Negocios
19	Montero Aguirre, Indhira Astril	Asesor de Negocios
20	Morales Vilcameche, Jessica Giuliana	Asesor de Negocios
21	Nuñes Espejo, David Miguíel	Asesor de Negocios

22	Pagarra Maldonado, Grace Magaly	Asesor de Negocios
23	Perez Roman, Alicia	Asesor de Negocios
24	Poma Mendoza, Quety	Asesor de Negocios
25	Quispe Lopez, Javier Alberto	Asesor de Negocios
26	Quispe Soriano, Peter Luis	Asesor de Negocios
27	Sauñe Lazaro, Saul Zacarias	Asesor de Negocios
28	Trucios Samaniego, Mirian Govani	Asesor de Negocios
29	Vasquez Orocajagaby, Paola	Asesor de Negocios
30	Haranya Ruis, Viviana Elena	Asesor de Negocios
31	Alanya Quihui, Hermilio	Asesor de Negocios
32	Arenas Diaz, Jessica Karina	Asesor de Negocios
33	Barros Rojas, Nelly Soledad	Asesor de Negocios
34	Cardenas Valentin, Jherson Piero	Asesor de Negocios
35	Castillo Sanchez, Victor Antonio	Asesor de Negocios
36	Correa Santivañez, Nilsa	Asesor de Negocios
37	Davila Moya, Rocio Del Pilar	Asesor de Negocios
38	Delgado Campos, Kateryne Cecilia	Asesor de Negocios
39	Garcia De La Cruz, Wilson	Asesor de Negocios
40	Huaroc Ari, Jhuliana Wehndy	Asesor de Negocios
41	Huanates Vargas, Yaquiline	Asesor de Negocios
42	Melchor Remuzgo, Kely Iliana	Asesor de Negocios
43	Palacios Galvan, Roland Jesus	Asesor de Negocios
44	Parco Llorona, Fiorela Khatarinne	Asesor de Negocios
45	Pilco Bonifacio, Mario Alberto	Asesor de Negocios
46	Piñas Villegas, Cristhian Javier	Asesor de Negocios
47	Porta De La Cruz, Esther Dina	Asesor de Negocios
48	Saccsara Hilario, Lucero Cristal	Asesor de Negocios
49	Sanchez Morales, Henry Richard	Asesor de Negocios
50	Vilcapoma Roman, Katty	Asesor de Negocios
51	Ambrosio Acosta, Susan Maritza	Asesor de Negocios
52	Artica Vasquez, Jhonatan Cristian	Asesor de Negocios
53	Camasca Cruz, Katty	Asesor de Negocios
54	Curasma Bendezu, Richard	Asesor de Negocios
55	De La Paz Casas, Cristian	Asesor de Negocios
56	Figueroa Humpiri, Essenia	Asesor de Negocios
57	Flores Salcedo, Franz Leonardo	Asesor de Negocios

58	Granados Borja, Fabiola Janet	Asesor de Negocios
59	Granados Samaniego, Raquel Marcela	Asesor de Negocios
60	Lindo Lapa, Gustavo Oscar	Asesor de Negocios
61	Ospina De La Cruz, Ivan	Asesor de Negocios
62	Parian Soto, Ketty Cynthia	Asesor de Negocios
63	Romero Espinoza, Enith Luz	Asesor de Negocios
64	Rondon Osorio, Christian Pool	Asesor de Negocios
65	Sapallanay Santos, Jhon Jember	Asesor de Negocios
66	Torralva Berrospi, Andrea Del Pilar	Asesor de Negocios
67	Velasquez Rivera, Sara	Asesor de Negocios
68	Gomez Castillo, Rosa Pilar	Asesor de Negocios
69	Hinojosa Rojas, David Jhonatan	Asesor de Negocios
70	Huaman Ore, Yefry Teodosio	Asesor de Negocios
71	Huaroc Carrion, Jose Luis	Asesor de Negocios
72	Poma Huaman, Paul Franz	Asesor de Negocios
73	Romero Sulca, Cristhian Max	Asesor de Negocios
74	Vargas Travesaño, Alan Cristhiam	Asesor de Negocios
75	Veliz Jaucha, Zarela Mae	Asesor de Negocios
76	Villaverde Tomas, Denis Gustavo	Asesor de Negocios
77	Ames Quispe, Danny Daniel	Asesor de Negocios
78	Apolinario Pizarro, Josselyn Tatiana	Asesor de Negocios
79	Balbin Salas, Carlota Trinidad	Asesor de Negocios
80	Benavides Martinez, Cynthia Milena	Asesor de Negocios
81	Cevaloz Perreira, Rodrigo	Asesor de Negocios
82	Chanca Perez, Angelica Dometila	Asesor de Negocios
83	Cotarate Tejada, Feliz Juan	Asesor de Negocios
84	Escobar Zamora, Diogenes Anibal	Asesor de Negocios
85	Gamarra Lopez, Augusto Angel	Asesor de Negocios
86	Gutierrez Hualparuca, Roberto Carlos	Asesor de Negocios
87	Huallpa Palomino, Henry	Asesor de Negocios
88	Luna Escobar, Elsa Bertha	Asesor de Negocios
89	Miranda Palomino, Janeth Yoosy	Asesor de Negocios
90	Paucar Condori, Maribel	Asesor de Negocios
91	Paucar Santiago, Aldo Egor	Asesor de Negocios
92	Piñas Casayhuama, Jonathan	Asesor de Negocios
93	Quintana Veramendi, Rubi Ruth	Asesor de Negocios

Fuente: CMAC Huancayo

La muestra de la investigación estuvo integrada por 94 trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

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

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

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Instrumentos de Registro
Primarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observación</li> <li>✓ Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel y lápiz (formato)</li> </ul>
Secundarias	<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>

Fuente: Propia

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

Técnica	Instrumento	Datos a Observar
Fichaje	Ficha textual, bibliográfica, transcripción y resumen	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información relacionada con el estudio.
Encuesta	Cuestionario de política de crédito	Descripción de política de crédito en los 94 trabajadores de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.
Encuesta	Cuestionario de gestión del riesgo crediticio	Descripción de gestión del riesgo crediticio en los 94 trabajadores de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.

Fuente: Propia

En este sentido, en el trabajo de investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de medición:

- Fuentes primarias: observación y encuestas (cuestionarios).
- Fuentes secundarias: análisis documental (ficha textual y ficha bibliográfica).

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

Desde la posición de (Sánchez & Reyes, 2015), 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**

Las fuentes primarias recaban datos de un “evento, hecho o proceso que es de primera mano, es decir, cuando el investigador ha sido testigo de que la información recopilada es directa” (Sánchez et al., 2018, pág. 71).

Por lo tanto, en el estudio se emplearon técnicas de medición de fuentes primarias; por cuanto, se recabaron información de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” de la fuente original.

##### **a. Observación**

Desde la perspectiva de, (Valderrama, 2015) la observación consiste “en el uso sistemático de nuestros sentidos durante la búsqueda de los datos que se requieren para resolver el problema de investigación” (p. 401).

En la presente investigación se observó minuciosamente el comportamiento de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*” con el objeto de recabar información veraz.

##### **b. Encuesta**

Desde la posición de, (Sánchez et al., 2018) la encuesta es un procedimiento “en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (P. 59).

En la presente investigación se empleó la encuesta con sus correspondientes cuestionarios tipo Escala Likert con el objeto de recopilar datos genuinos de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

## **B. Fuentes secundarias**

En las fuentes secundarias de recopilación de datos “Los documentos que se enmarcan en este tipo de fuentes se refieren a listas, compilaciones y resúmenes de [...] artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados” (Reyes, 2016, pág. 153).

En la investigación se obtuvieron datos de segunda mano mediante técnicas de medición de fuentes secundarias; habida cuenta de que, se recabó información de estudios que englobaron a las variables del problema de investigación “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

### **a. Análisis documental**

En opinión de, (Ñaupas 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. 205).

En el presente estudio se llevó a cabo el análisis documental de las investigaciones (libros, artículos, tesis, revistas) que contengan a las variables de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”; para lo cual, utilizamos la ficha textual que nos permitió transcribir las partes trascendentales del texto examinado; asimismo, la ficha bibliográfica nos permitió registrar los datos de identificación (título, autor, año, editorial) de los escritos citados.

#### 4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

A criterio 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 la presente investigación se usaron instrumentos de recolección de datos tales como:

- Fuente primaria: encuesta.
- Fuente secundaria: ficha textual, ficha bibliográfica.

#### A. Fuentes primarias

##### a. Cuestionario

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

##### Tipo:

##### • Escala de Likert

La escala de Likert según (Sánchez et al., 2018) 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).

En la investigación se utilizó el cuestionario tipo escala de Likert con el objetivo de recolectar información precisa de los trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo, respecto a las opiniones ligadas a las variables de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

## **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**

A juicio de, (Ñaupás 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. 225).

#### **4.6.3. *Confiabilidad del instrumento.***

A criterio de, (Olvera, 2015) la confiabilidad “se refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición” (p. 119).

#### **• Prueba piloto**

En opinión de, (Tamayo, 2018) la prueba piloto se da “Antes de realizar la investigación es conveniente y necesario para la efectividad de la misma cuestionar la calidad de los instrumentos que se han añadido y se piensan aplicar [...] Este estudio, o preinvestigación, debe realizarse en una pequeña muestra” (p. 191).

#### **• Coeficiente Alfa de Cronbach**

Desde la perspectiva 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).



A este respecto, se corroboró que los cuestionarios de medición de las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, generen resultados consistentes al ser aplicados a una prueba piloto integrada por 19 trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo; asimismo, los resultados de la prueba al ser valorados a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach emitieron escalas confiables.

### **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: Política de Crédito:**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	19	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
,952	,948	18

Debido a que el coeficiente  $\alpha = 0,952$  se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud muy alta, en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y debe de aplicarse.

## V2: Gestión del Riesgo Crediticio:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	19	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
,836	,824	18

Debido a que el coeficiente  $\alpha = 0,836$  se interpretó de acuerdo al baremo como magnitud muy alta, en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y debe de aplicarse.

#### 4.6.4. Validez del instrumento de recolección.

De acuerdo con, (Hernández & Mendoza, 2019) la validez del instrumento “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 323).

#### • Validez de contenido

Desde el punto de vista de, (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, pág. 276) la validez de contenido hace referencia al “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”.

#### • Juicio de expertos

Como afirma (Sánchez et al., 2018), el “juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consiste 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: “*Política de Crédito y Gestión del Riesgo Crediticio en la Caja Huancayo en el 2019*” fue validado a través de la validez de contenido por juicio de expertos a cargo de:

Experto	Grado académico	Opinión
Wilmer Edilberto Huari Pérez	Maestro en Contabilidad	Nivel moderado
Víctor José Quintana Palacios	Maestro en Administración	Nivel moderado
Rosario Espinoza Landa	Doctor/Contador Público	Nivel alto

Fuente: Ficha de evaluación del cuestionario

En conformidad con los resultados de la opinión de los expertos se estableció que el instrumento tiene un nivel moderado y por ello es aplicable por cuanto, se corroboró que el cuestionario mida con precisión las variables del fenómeno de estudio “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”.

#### 4.6.5. Recolección de datos

A criterio de, (Valderrama & Jaimes, 2019) la recolección de datos “es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema” (p. 278).

#### • Trabajo de campo

En opinión de, (Ñaupas et al., 2018) el trabajo de campo es “una actividad, que el investigador debe planificar. Luego de conocer las unidades muestrales de

las que debe recoger la información, tendrá en cuenta el momento, los recursos materiales y humanos que va a necesitar, el método que va a emplear” (p. 413).

Al haber comprobado la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, se dio inicio al trabajo de campo conforme a los acuerdos, la fecha y el horario pactado con los directivos autorizados de la CMAC Huancayo; seguidamente se procedió con la aplicación de los cuestionarios tipo escala de Likert a los 94 trabajadores del Área de Negocios de la CMAC Huancayo; culminado las labores y actos de recolección de datos se llevó a cabo la revisión de las mismas para clasificarlos, registrarlos y guardarlos en un archivo del programa Excel de acuerdo a la variable respectiva; además, se recopiló información visual de todas las actividades comprendidas en el trabajo de campo, por medio de la fotografía.

En relación a las evidencias se precisa las actividades comprendidas en la ejecución de las encuestas (trabajo de campo):

**Tabla 5**  
**Registro del trabajo de campo**

N.º	Descripción	Fecha	Horario de aplicación	N.º de Trabajadores
01	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Huancas.	05/10/2020	10:00 am	10
02	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Mercado.	06/10/2020	10:00 am	15
03	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Ocopilla.	07/10/2020	10:00 am	10
04	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Open San Carlos.	08/10/2020	10:00 am	10

<b>05</b>	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Real.	09/10/2020	10:00 am	20
<b>06</b>	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Cajamarca.	12/10/2020	10:00 am	15
<b>07</b>	Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la CMAC Huancayo Agencia Huánuco.	13/10/2020	10:00 am	14
<b>Total</b>				<b>94</b>

Fuente: propia

## 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

### 4.7.1. Técnicas de procesamiento de datos.

Desde la perspectiva de, (Martínez et al., 2015) las técnicas de procesamiento de datos “constituye la fase en la cual los datos u observaciones expresadas en forma de símbolos, se organizan, describen y comparan entre sí. Por lo general, la descripción y la comparación se realizan por medio de técnicas estadísticas” (p. 149).

En la presente investigación se llevó a cabo el procesamiento de los datos de las variables de estudio “política de crédito y gestión del riesgo crediticio”, por lo cual se clasificó y tabuló en el programa Excel las respuestas de los ítems contenidos en el cuestionario de investigación, en función a los valores que les fueron asignados (nunca= 1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5); en efecto, todo ello se realizó con el propósito de tener disponibilidad de los datos para su posterior análisis.

### 4.7.2. Técnicas de análisis de datos

A criterio de, (Hernández & Mendoza, 2019) el análisis de los datos se 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).

Los datos procesados de las variables del fenómeno de estudio “política de crédito y gestión del riesgo crediticio”, fueron analizados por medio del programa estadístico SPSS. El análisis estadístico descriptivo emitió los resultados en medidas porcentuales y de frecuencia (tablas, figura); en tanto, el análisis estadístico inferencial realizado por medio del Coeficiente de correlación Tau b de Kendall determinó la relación entre las variables de estudio y; por ende, la aceptación de la hipótesis alterna.

**a) Estadística descriptiva:**

Desde la posición de, (Hernández & Mendoza, 2019) el análisis descriptivo “Implica el conteo de casos que se presentaron en las categorías de las variables con el propósito de conocer tendencias” (p. 328).

**b) Estadística inferencial:**

Como señala, (Sánchez & Reyes, 2015) el análisis inferencial “es aquella que ayuda al investigador a encontrar significatividad en sus resultados” (p. 172).

**• El coeficiente de correlación Tau-b de Kendall**

Desde la perspectiva de, (Hernández & Mendoza, 2019) el coeficiente Tau-b de Kendall son “medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal [...], de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert” (p. 367).

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

El presente trabajo de investigación cumple con las pautas establecidas por el diseño de investigación cuantitativa del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, el cual propone una estructura a seguir durante el desarrollo de la investigación, así como

también considera el aspecto ético como algo imprescindible en la ejecución del estudio a fin de evitar el plagio.

El estudio fue llevado a cabo con coherencia lógica, independencia de criterios, imparcialidad y responsabilidad científica.

Se respetaron la autoría de la información teórica científica utilizada en el estudio, citando a los autores con sus respectivos datos.

Durante el desarrollo de la investigación se ha de proceder con rigor científico a fin de asegurar la validez y fiabilidad de los métodos, técnicas utilizadas.

Las personas involucradas en el estudio fueron plenamente informadas para acceder libremente a participar.

Se respetó la privacidad de la información personal recabada de los sujetos de la muestra de estudio.

Por otro lado, la información estadística que se empleó en la investigación corresponden a datos reales a fin de garantizar la veracidad de la investigación; asimismo, se mantuvo en todo momento la confidencialidad de las fuentes y la información resultante del desarrollo del presente trabajo.

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Descripción de resultados

Como plantea, (Ñaupas et al., 2018) la descripción de los resultados “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. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: política de crédito

**Tabla 6**

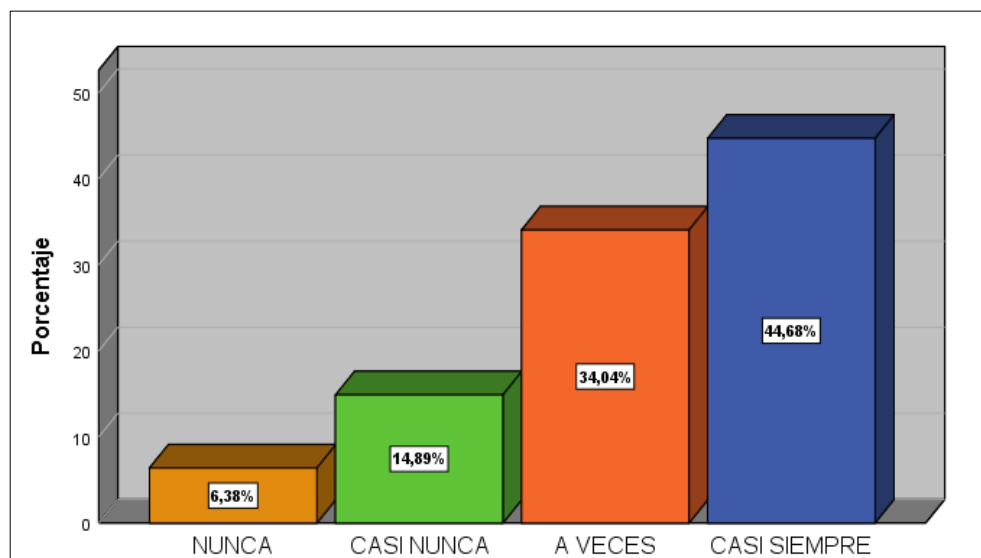
**Resultados porcentuales de la variable política de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	6,38
Casi Nunca	14	14,89
A Veces	32	34,04
Casi Siempre	42	44,68
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta



**Figura 5**  
**Resultados porcentuales de la variable política de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 6

### **Interpretación:**

En la Tabla 6 y la Figura 5 del estudio, advertimos que 42 de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo que representan al 44,68% de la muestra de estudio indicaron que casi siempre la política de crédito le son favorables para los intereses de la entidad; puesto que, saben que en ella se fijan las normativas correspondientes a la ejecución de las operaciones crediticias; entre tanto, 32 de los encuestados que representan al 34,04% de la muestra de investigación afirmaron que solo a veces las políticas de crédito le son beneficiosos.

Por otro lado, 14 de los encuestados que representan al 14,89% de la muestra de estudio refirieron que casi nunca la política de crédito les es conveniente; mientras que, 6 de los encuestados que representan al 6,38% afirmaron que la política de crédito nunca provechoso.

Por lo tanto, conforme a los resultados alcanzados concluimos que mayoritariamente el 44,68% de los trabajadores encuestados de la CMAC Huancayo consideran que casi siempre la política de crédito le son favorables; dado que, en ella

se precisan los lineamientos técnicos para la administración efectiva del crédito que; en consecuencia contribuyen al logro de los objetivos institucionales; por cuanto, según (Piñeiro et al., 2016), en estas se definen las condiciones de crédito “en lo relativo a las condiciones de pago que se van a ofrecer a cada cliente, y establecer un mecanismo [...] que fiscalice el proceso de conversión en liquidez de las cuentas a cobrar y vigile la evolución de la morosidad” (p. 310).

### 5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: análisis crediticio

**Tabla 7**

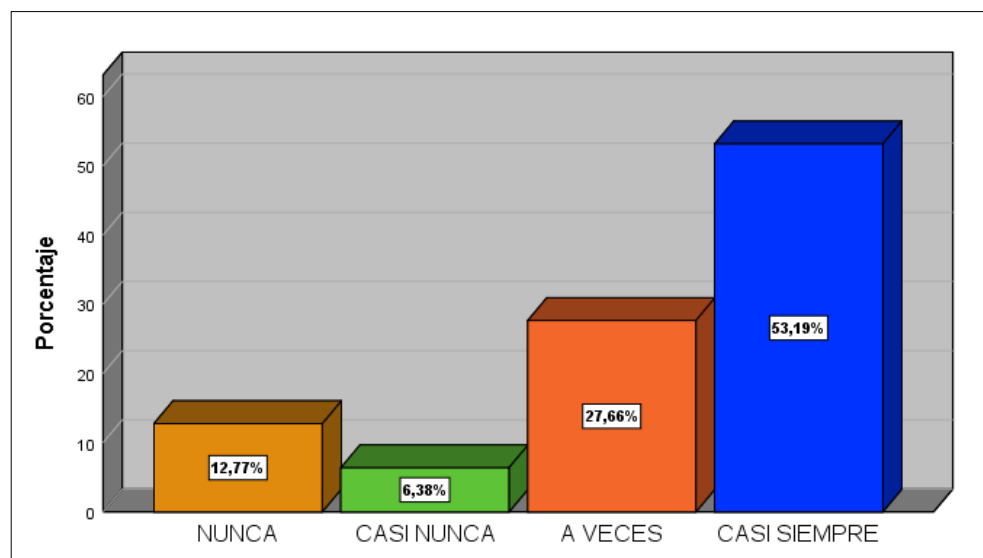
**Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	12,77
Casi Nunca	6	6,38
A Veces	26	27,66
Casi Siempre	50	53,19
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado las autoras a partir de la encuesta

**Figura 6**

**Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 7

**Interpretación:**

De conformidad con la Tabla 7 y la Figura 6 del estudio, observamos que 50 de los encuestados que representan al 53,19% de la muestra de estudio afirmaron que casi siempre el análisis crediticio le es beneficioso; dado que, en función a la información disponible del historial del cliente se determina si se le otorga o deniega un crédito; en tanto, 26 de los encuestados que representan al 27,66% de la muestra de investigación refirieron que solo a veces el análisis crediticio le ha sido favorable; ya que, solamente en cierto modo evalúa la solvencia financiera de la persona solicitante de un crédito.

Por otro lado, 6 de los encuestados que representan al 6,38% de la muestra de estudio señalaron que casi nunca la aplicación del análisis crediticio a sus clientes le son provechosos; mientras que, 12 de los encuestados que representan al 12,77% de la muestra de estudio indicaron que nunca la realización del análisis crediticio le es beneficioso.

En función a, los resultados alcanzados deducimos que predominantemente un 53,19% de los encuestados estima que el análisis crediticio les es conveniente; habida cuenta de que, les posibilita conocer y determinar la conducta financiera del cliente, su capacidad de pago, sus recursos de deuda y de capital; pues de acuerdo con (Morales & Morales, 2015) “es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad” (p. 29).

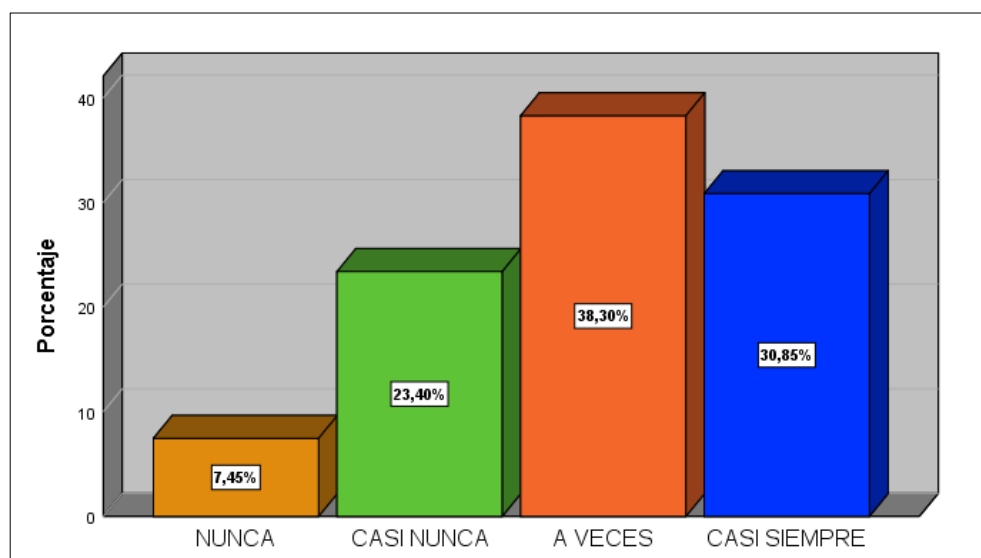
**5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: condiciones de crédito**

**Tabla 8**  
**Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,45
Casi Nunca	22	23,40
A Veces	36	38,30
Casi Siempre	29	30,85
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado las autoras a partir de la encuesta

**Figura 7**  
**Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 8

### **Interpretación:**

En la Tabla 8 y Figura 7, notamos que 36 de los encuestados que representan al 38,30% de la muestra de estudio señalaron que a veces las condiciones de crédito le son beneficiosos; ya que, en ella se establecen los plazos del crédito en función al cliente; entre tanto, 29 de los encuestados que representan al 30,85% de la muestra indicaron que casi siempre las condiciones de crédito le son convenientes; pues en ella se definen las tasas de interés del crédito.

Por otro lado, 22 de los encuestados que representan al 23,40% de la muestra de investigación adujeron que casi nunca las condiciones de créditos fijadas por la

CMAC Huancayo le son favorables; mientras que, 7 de los encuestados que representan al 7,45% de la muestra de estudio refirieron que nunca las condiciones de créditos implantadas le son convenientes.

Ahora bien, conforme a los resultados obtenidos concluimos que en su mayoría el 32,50% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo consideran que casi siempre las condiciones de crédito le son favorables; debido a que, les permite definir el periodo de tiempo durante el cual se extiende el crédito, así como los descuentos ayudando “a la empresa a obtener mayores clientes, pueden tener efectos en su rentabilidad total. Especifica el periodo o plazo de crédito, la tasa de interés y la forma de contrato” (Córdoba, 2016, pág. 206).

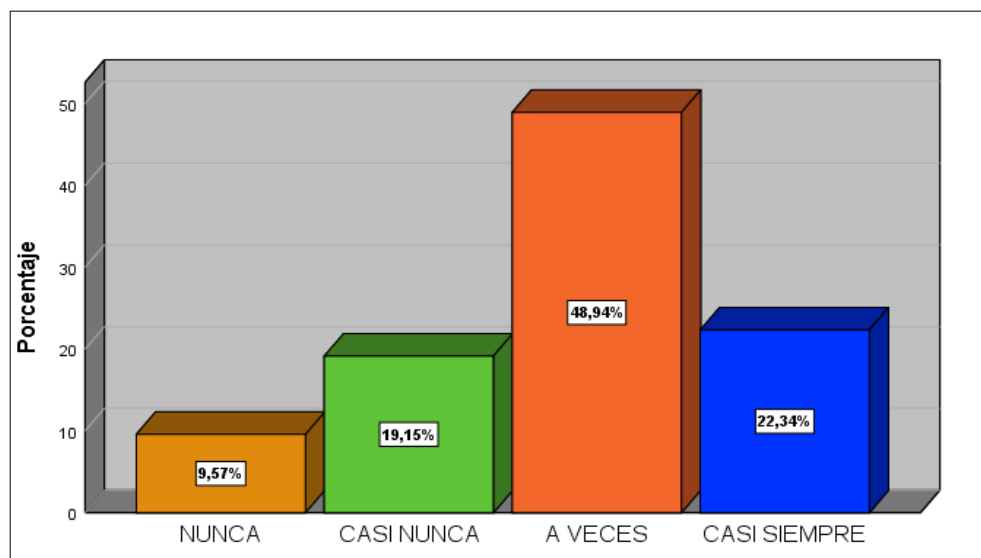
#### **5.1.4. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: tipo de crédito**

**Tabla 9**  
**Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	9,57
Casi Nunca	18	19,15
A Veces	46	48,94
Casi Siempre	21	22,34
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

**Figura 8**  
**Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 9

### **Interpretación:**

De conformidad con la Tabla 9 y la Figura 8 del estudio, observamos que 46 de los encuestados que representan al 48,94% de la muestra de estudio afirmaron que a veces el tipo de crédito les resulta beneficioso; en tanto, 21 de los encuestados que representan al 22,34% de la muestra de investigación adujeron que casi siempre el tipo de crédito le es conveniente; puesto que, comprenden que de esta manera les ofrecen a sus clientes diversos créditos con la finalidad de que puedan tener acceso a estos.

Por otro lado, 18 de los encuestados que representan al 19,15% de la muestra de estudio refirieron que casi nunca el tipo de crédito le es beneficioso; mientras que, 9 de los encuestados que representan al 9,57% de la muestra indicaron que nunca el tipo de crédito le es relevante al momento de efectuar sus operaciones crediticias.

En función a, los resultados obtenidos concluimos que un porcentaje mayoritario representado por un 48,94% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo considera que el tipo de crédito les permite acrecentar sus

operaciones crediticias al positivarle a sus clientes acceder a un crédito de acuerdo a sus necesidades; pues estas “son las distintas clasificaciones de créditos (personal, comercial, hipotecario y microempresa) las cuales cuentan con distintas particularidades según su origen o destino” (Roca, 2018, pág. 6).

### 5.1.5. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: gestión del riesgo crediticio

**Tabla 10**

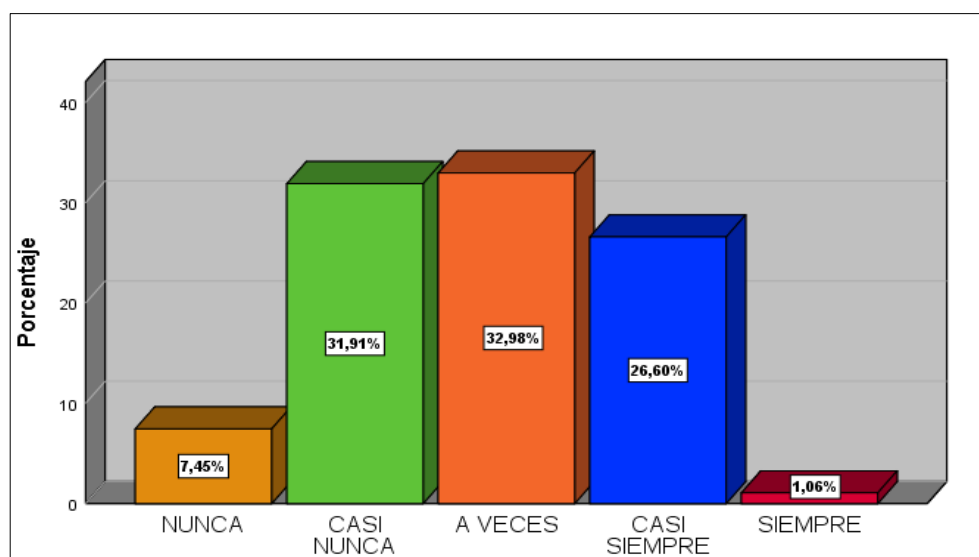
**Resultados porcentuales de la variable gestión del riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,45
Casi Nunca	30	31,91
A Veces	31	32,98
Casi Siempre	25	26,60
Siempre	1	1,06
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

**Figura 9**

**Resultados porcentuales de la variable gestión del riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 10

#### **Interpretación:**

La Tabla 10 y la Figura 9 del estudio, nos muestra que 31 de los encuestados que representan al 32,98% de la muestra de estudio refirieron que a veces la gestión del riesgo crediticio es un factor que en cierta medida incide en la ejecución de sus

operaciones crediticias; entre tanto, 25 de los encuestados que representan al 26,60% de la muestra de investigación señalaron que casi siempre la gestión del riesgo crediticio se desarrolla con normalidad; ya que, reduce los niveles de morosidad; asimismo, 1 encuestado que representa al 1,06% de la muestra indicó que siempre la gestión del riesgo crediticio se efectúa en la entidad.

Por otra parte, 30 de los encuestados que representan al 31,91% de la muestra de estudio señalaron que casi nunca la gestión del riesgo crediticio representa un elemento fundamental para los intereses de la entidad; mientras que, 7 de los encuestados que representan al 7,45% de la muestra afirmaron que nunca la gestión del riesgo crediticio se ejecuta eficazmente.

Por consiguiente, en función a los resultados alcanzados concluimos que mayoritariamente el 32,98% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo consideran que de algún modo la adecuada gestión del riesgo crediticio les permite atender la complejidad de sus operaciones; por cuanto, conforme a la (SBS, 2014) es un procedimiento “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” (p. 9).

#### **5.1.6. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 4: proceso de riesgo**

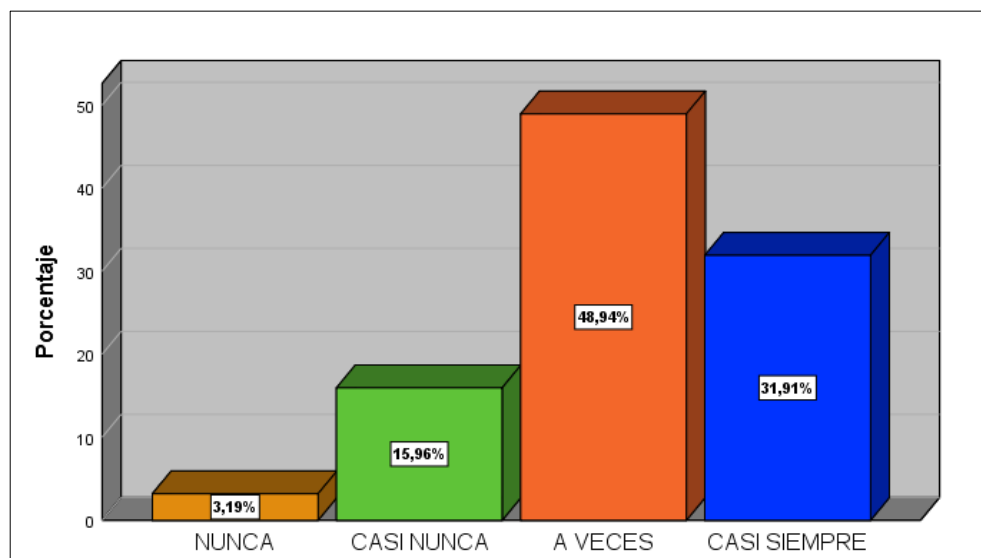
**Tabla 11**  
**Resultados porcentuales de la dimensión proceso de riesgo crediticio en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	3,19
Casi Nunca	15	15,96
A Veces	46	48,94
Casi Siempre	30	31,91
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Elaborado por las autoras a partir de la encuesta



**Figura 10**  
**Resultados porcentuales de la dimensión proceso de riesgo en la CMAC**  
**Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 11

### **Interpretación:**

Conforme a la Tabla 11 y la Figura 10 del estudio, advertimos que 46 de los encuestados que representan al 48,94% de la muestra de investigación indicaron que a veces el proceso de riesgo facilita la evaluación adecuada del riesgo crediticio; entre tanto, 30 de los encuestados que representan al 30,34% de la muestra de estudio refirieron que casi siempre el proceso de riesgo permite mantener el riesgo crediticio dentro de los límites permitidos.

Por otra parte, 15 de los encuestados que representan al 15,96% de la muestra señalaron que casi nunca se lleva a cabo apropiadamente el proceso de riesgo; mientras que, 3 de los encuestados que representan al 3,19% de la muestra de estudio manifestaron que nunca se realiza debidamente el proceso de riesgo; debido a que, de alguna manera no se está efectuando continuamente el control de riesgo.

Por consiguiente, en base a los resultados alcanzados deducimos que un porcentaje predominante representado por el 48,94% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo consideran que en cierta medida el proceso de

riesgo es imprescindible; puesto que, tiene la capacidad de identificar y cuantificar el riesgo de crédito; pues según (Estupiñán, 2015) el proceso 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).

### 5.1.7. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 5: parámetro de riesgo

**Tabla 12**

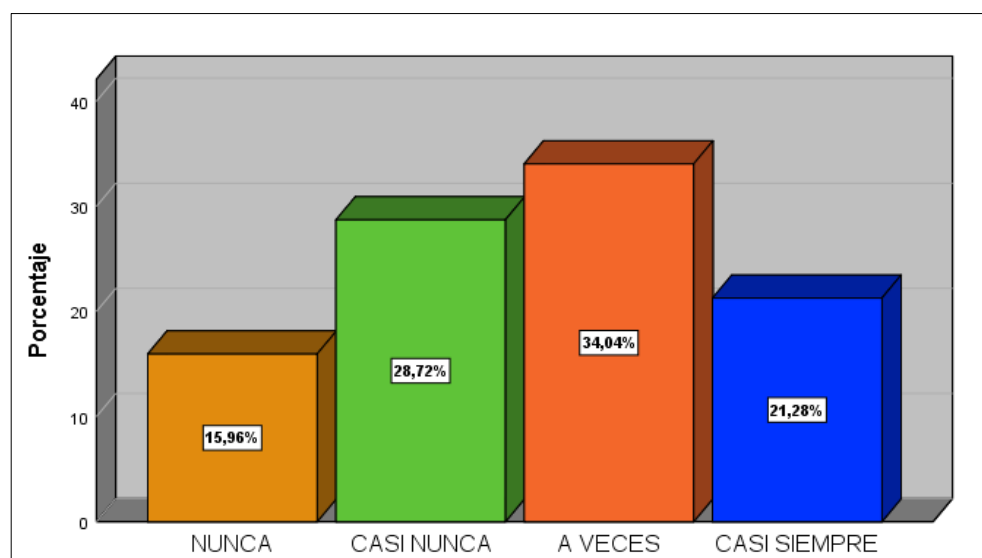
**Resultados porcentuales de la dimensión parámetro de riesgo en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	15,96
Casi Nunca	27	28,72
A Veces	32	34,04
Casi Siempre	20	21,28
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

**Figura 11**

**Resultados porcentuales de la dimensión parámetro de riesgo en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 12

### Interpretación:

En la Tabla 12 y la Figura 11 de la investigación, advertimos que 32 de los encuestados que representan al 34,04% de la muestra de estudio refirieron que a veces

emplean el parámetro de riesgo para establecer la probabilidad de incumplimiento; entre tanto, 20 de los encuestados que representan al 21,28% de la muestra de investigación indicaron que casi siempre utilizan el parámetro de riesgo; ya que, en cierto modo les posibilita determinar la severidad de la pérdida por el incumplimiento de pago del deudor.

Por otra parte, 27 de los encuestados que representan al 28,72% de la muestra afirmaron que casi nunca emplean el parámetro de riesgo; mientras que, 15 de los encuestados que representan al 15,96% de la muestra de estudio señalaron que nunca el parámetro de riesgo les permite establecer la pérdida esperada como consecuencia del crédito otorgado.

En función a, los resultados alcanzados deducimos que el 34,04% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo consideran que el parámetro de riesgo de alguna forma les provee de medidas de control confiables “que han ido evolucionando conforme se ha desarrollado los regímenes de inversión, estos mecanismos están focalizados principalmente en la gestión del riesgo crediticio” (González, 2015, pág. 4).

#### **5.1.8. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 6: sistema de cobranza**

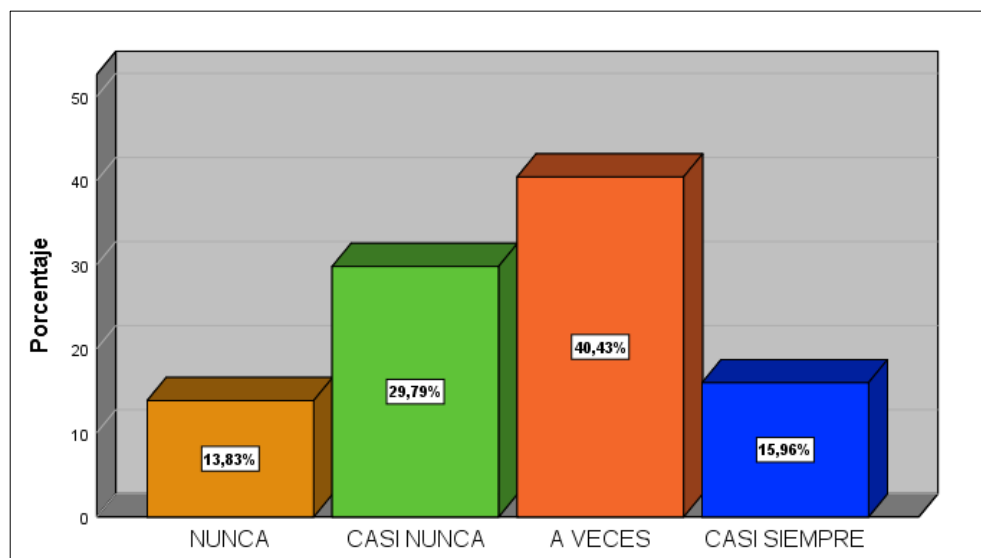
**Tabla 13**

**Resultados porcentuales de la dimensión sistema de cobranza en la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo**

<b>Escala valorativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	13	13,83
Casi Nunca	28	29,79
A Veces	38	40,43
Casi Siempre	15	15,96
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

**Figura 12**  
**Resultados porcentuales de la dimensión sistema de cobranza en la CMAC**  
**Huancayo del distrito de Huancayo**



Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la Tabla 13

### **Interpretación:**

De acuerdo a, la Tabla 13 y la Figura 12, observamos que 38 de los encuestados que representan al 40,43% de la muestra de estudio indicaron que a veces el sistema de cobranza empleado por entidad les permite recuperar la cartera; en tanto, 15 de los encuestados que representan al 15,96% de la muestra refirieron que casi siempre el sistema de cobranza les posibilita en cierta medida mantener a sus clientes al día en sus pagos.

Por otra parte, 28 de los encuestados que representan al 29,79% de la muestra de investigación señalaron que casi nunca el sistema de cobranza les es conveniente; mientras que, 13 de los encuestados que representan al 13,83% de la muestra adujeron que nunca el sistema de cobranza les es beneficioso.

Por lo tanto, conforme a los resultados obtenidos concluimos que mayoritariamente el 40,43% de los encuestados de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo consideran que el sistema de cobranza de alguna manera contribuye a organizar y efectuar la cobranza de manera sistemática; pues según (Córdoba, 2016)

“son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar [...], las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas” (p. 209).

### 5.1.9. Resultados correlacionales

#### Interpretación de los índices de correlación:

Valor	Significado
<0,20	correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	correlación elevada; relación notable
>0,90	correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Fuente: Guilford, 1956

#### Objetivo general:

*Determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.*

Correlaciones			Política de crédito	Gestión del riesgo crediticio
Tau_b de Kendall	Política de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Gestión del riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

#### Interpretación:

El coeficiente tau-b Kendall hallado es  $\tau = 0,695$  y la significación bilateral es  $p = 0,000$ , el coeficiente hallado es considerable, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación moderada, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación considerable.

**Objetivo específico 1:**

*Establecer la relación entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.*

Correlaciones			Análisis crediticio	Gestión del riesgo crediticio
Tau_b de Kendall	Análisis crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
Gestión del riesgo crediticio	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

**Interpretación:**

El coeficiente tau-b Kendall hallado es  $\tau = 0,484$  y la significación bilateral es  $p = 0,000$ , el coeficiente hallado es considerable, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación moderada, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación considerable.

**Objetivo específico 2:**

*Señalar la relación entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.*

Correlaciones			Condiciones de crédito	Gestión del riesgo crediticio
Tau_b de Kendall	Condiciones de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
Gestión del riesgo crediticio	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

El coeficiente tau-b Kendall hallado es  $\tau = 0,572$  y la significación bilateral es  $p = 0,000$ , el coeficiente hallado es considerable, y de acuerdo al índice de

interpretación el coeficiente hallado indica una correlación moderada, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación considerable.

### Objetivo específico 3:

*Establecer la relación entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.*

<b>Correlaciones</b>				
			Tipo de crédito	Gestión del riesgo crediticio
Tau_b de Kendall	Tipo de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
Gestión del riesgo crediticio	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

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

El coeficiente tau-b Kendall hallado es  $\tau = 0,498$  y la significación bilateral es  $p = 0,000$ , el coeficiente hallado es considerable, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación moderada, y de acuerdo a lo considerado por Guilford existe una relación considerable.

## 5.2. Contrastación de hipótesis:

### Prueba de hipótesis para la variable política de crédito y gestión del riesgo crediticio.

#### • Hipótesis general formulada:

La política de crédito se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):

La política de crédito no se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

## 2. Hipótesis Alternativa (H1):

La política de crédito se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

## 3. Nivel de significancia

$$\alpha = 95\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 1,96$$

## 4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

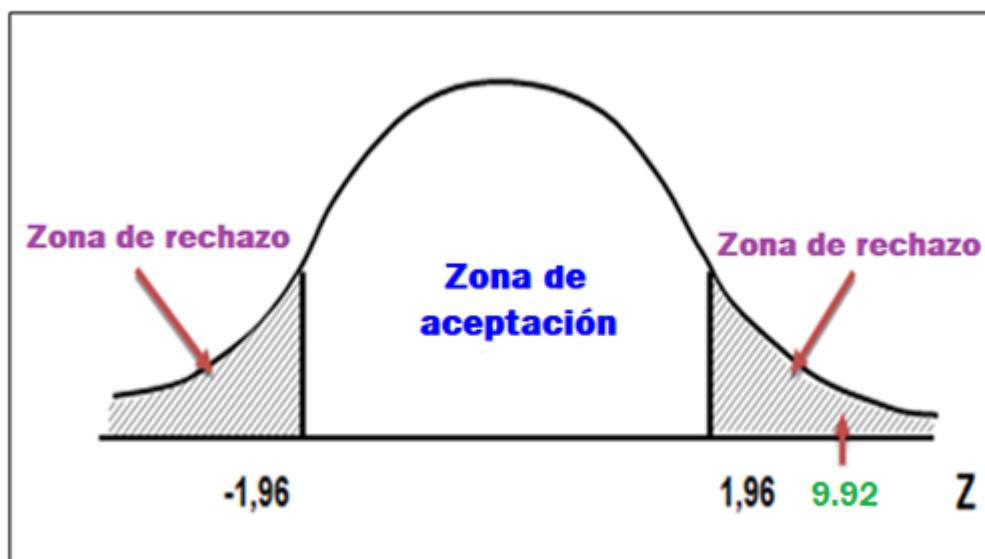
Reemplazando datos en la fórmula se tiene  $Z = 9,92$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 1,96$$

$$\tau = 0,695$$

$$N = 94$$





## 5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que  $9,92 > 1,96$  el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H1, llegamos a la conclusión que la variable política de crédito y gestión del riesgo crediticio si están relacionadas de manera directa en la muestra de estudio.

### **Prueba de hipótesis para la dimensión análisis crediticio y la variable gestión del riesgo crediticio.**

#### **• Hipótesis específica 1 formulada:**

Existe relación directa entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

#### **• Prueba de hipótesis: Significancia estadística**

##### **1. Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

No existe relación directa entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

$$H_0: \tau = 0$$

##### **2. Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

Existe relación directa y considerable entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, Huancayo-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

##### **3. Nivel de significancia**

$\alpha = 95\%$  la Z crítica = 1,96

#### 4. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la formula se tiene  $Z = 6,91$

Dónde:

Z crítica = 1,96

$\tau = 0,484$

$N = 94$



#### 5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que  $6,91 > 1,96$  el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

#### 6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la H1, llegamos a la conclusión que la dimensión análisis crediticio y la variable gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019, si están relacionadas de manera directa en la muestra de estudio.

### **Prueba de hipótesis para la dimensión condiciones de crédito y la variable gestión del riesgo crediticio**

#### **• Hipótesis específica 2 formulada:**

Las condiciones de crédito se relacionan de forma directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

#### **• Prueba de hipótesis: Significancia estadística**

##### **1. Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

No existe relación directa y considerable entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio.

$$H_0: \tau = 0$$

##### **2. Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):**

Existe relación directa y considerable entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio.

$$H_1: \tau \neq 0$$

##### **3. Nivel de significancia**

$$\alpha = 95\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 1,96$$

##### **4. Cálculo del estadístico**

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

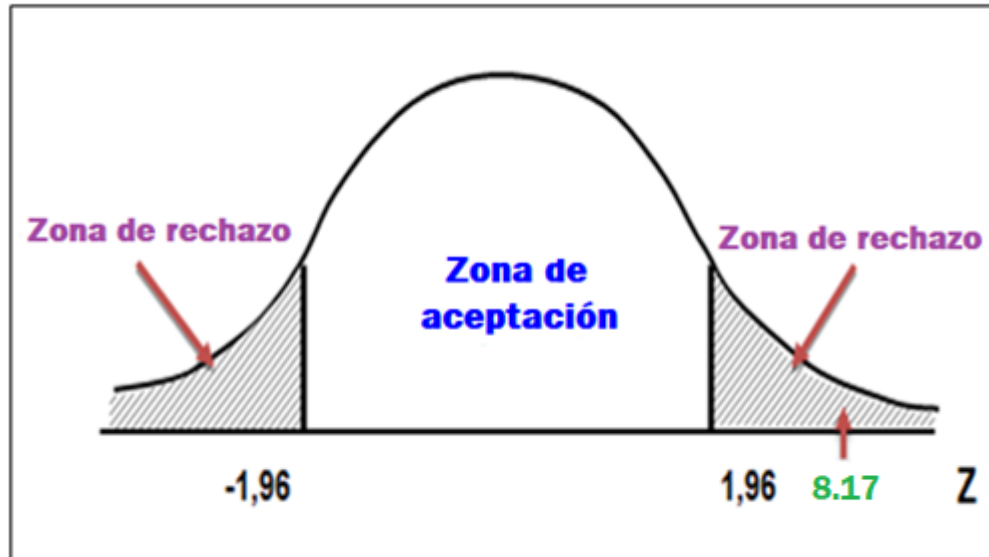
Reemplazando datos en la fórmula se tiene  $Z = 8,17$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 1,96$$

$$\tau = 0,572$$

$$N = 94$$



## 5. Análisis

Comparando la Z calculado con Z crítica se observa que  $8,17 > 1,96$  el valor Z calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la  $H_1$ , llegamos a la conclusión que la dimensión condiciones de crédito y la variable gestión del riesgo crediticio si están relacionadas de manera directa en la muestra de estudio.

**Prueba de hipótesis para la dimensión tipo de crédito y la variable gestión del riesgo crediticio.**

- **Hipótesis específica 3 formulada:**

Existe relación directa entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.

• **Prueba de hipótesis: Significancia estadística**

**1. Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

No existe relación directa y considerable entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio.

$$H_0: \tau = 0$$

**2. Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):**

Existe relación directa y considerable entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio.

$$H_1: \tau \neq 0$$

**3. Nivel de significancia**

$$\alpha = 95\% \text{ la } Z \text{ crítica} = 1,96$$

**4. Cálculo del estadístico**

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

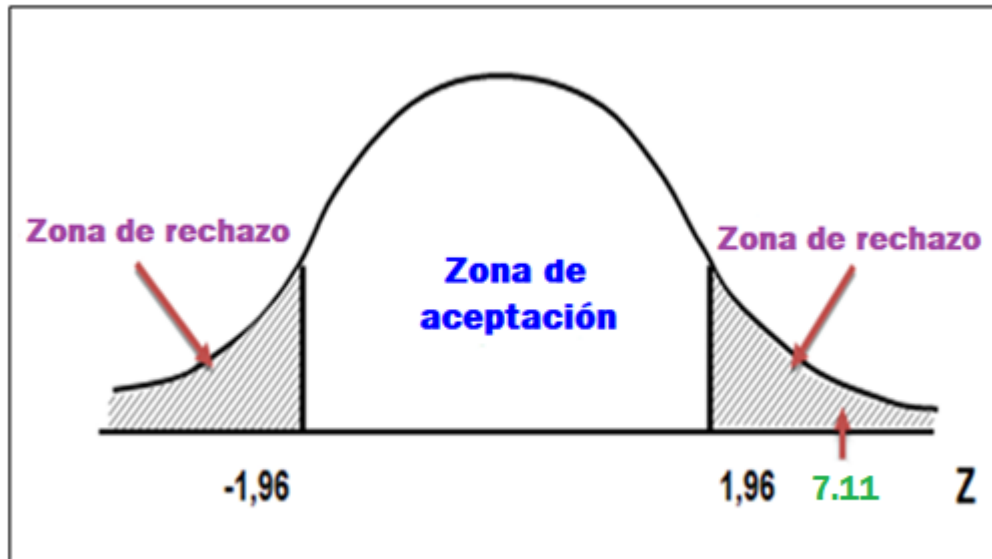
Reemplazando datos en la fórmula se tiene  $Z = 7,11$

Dónde:

$$Z \text{ crítica} = 1,96$$

$$\tau = 0,498$$

$$N = 94$$



## 5. Análisis

Comparando la  $Z$  calculado con  $Z$  crítica se observa que  $7,11 > 1,96$  el valor  $Z$  calculado cae en la región de rechazo, esta relación permite aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Toma de decisión

Como resultado de la prueba de hipótesis y aceptar la  $H_1$ , llegamos a la conclusión que la dimensión tipo de crédito y la variable gestión del riesgo crediticio, si están relacionadas de manera directa en la muestra de estudio.

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

**En lo concerniente, al objetivo general del estudio,** determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019; cabe señalar que de conformidad con los resultados alcanzados se observa una correlación moderada entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio; debido a que, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,695$  con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; lo cual implicó aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula; evidenciando que la política de crédito se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo.

El estudio mantiene relación con los resultados obtenidos en la investigación de (Coronel & Quintana, 2019); por cuanto, concluyen que la política de crédito disminuye significativamente la morosidad y facilita la cobranza; así también (Chalupowicz, 2016) refiere que la elaboración e implementación de una sólida política de crédito tiene como propósito minimizar el riesgo de crédito; debido a que esta contribuye de una manera favorable en la gestión del riesgo crediticio

A este respecto, en función a lo referido y al examinar los resultados confirmamos que, al aplicar correctamente las normativas y lineamientos técnicos contenidos en la política de crédito respecto a sus operaciones crediticias, permiten mejorar considerablemente la gestión del riesgo crediticio; ya que, reduce el riesgo de crédito manteniéndolo dentro de los estándares permitidos por la entidad financiera; asimismo, facilita el retorno esperado de las colocaciones.

**En cuanto, al primer objetivo específico,** establecer la relación entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019; los resultados obtenidos determinaron que el análisis crediticio se correlaciona moderadamente con la gestión del riesgo crediticio; debido a que, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue  $\tau =$

0,484 con una significancia bilateral de  $p= 0,000$ ; lo cual conlleva a aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la hipótesis nula; dado que, el análisis crediticio se relaciona de forma directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo.

Estos resultados son corroborados por (Casasola & Ramos, 2020) quien en su investigación concluyen que un inadecuado proceso de análisis crediticio en la entidad ocasiona el incremento de la morosidad y acrecienta el riesgo de las cuentas incobrables; a sabiendas de que, según (Morales & Morales, 2015, pág. 25) el análisis crediticio se encarga de efectuar el juicio de la posición de un cliente, apoyándose en una información amplia y segura de ella, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo de crédito al que está expuesto; dado que, se estima la probabilidad de incumplimiento de pago del crédito, determinado si se acepta o rechaza el crédito el crédito solicitado.

En este sentido, conforme a lo citado y al analizar estos resultados, constatamos que al efectuar un análisis crediticio exhaustivo y consistente que contemple tanto el factor cuantitativo y cualitativo (historial crediticio, informe de ingresos, movimiento financiero, garantía), acrecienta las probabilidades de que el prestatario cumpla con el pago de su crédito en función a las condiciones establecidas; lo cual hace posible mitigar el nivel de exposición al riesgo crediticio permaneciendo dentro de los estándares permitidos.

**En relación, al segundo objetivo específico,** señalar la relación entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019; los resultados obtenidos concluyeron que existe una correlación moderada entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio; por cuanto, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,572$  con una significancia bilateral de  $p= 0,000$ ; lo cual implica aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; demostrando de este modo que las condiciones de crédito



se relacionan de forma directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo.

Por lo tanto, los resultados del estudio guardan relación con la investigación de (Bustamante, 2020) quien concluye que las entidades financieras deben tener en cuenta distintas condiciones de crédito a fin de evitar que el cliente incumpla con el pago de su préstamo con el propósito de aminorar la morosidad. Así también, (Córdoba, 2016) aduce que las condiciones de crédito ayudan a la entidad financiera a establecer conforme a la situación financiera del cliente si este está en la capacidad de acceder a un crédito, aminorando de este modo las posibles pérdidas que pudiera asumir por concepto del impago del crédito incidiendo beneficiosamente en la gestión del riesgo crediticio.

Sobre el particular y al analizar estos resultados, corroboramos que las condiciones de crédito (plazo de crédito, tasa de interés) deben ser establecidas en base a ciertos factores tales como la situación financiera del cliente en general; con la finalidad de que al momento de efectuar una operación crediticia la entidad financiera recupere sus cuentas por cobrar en el plazo fijado; del mismo modo, al otorgar el descuento por pronto pago se reduce los índices del riesgo crediticio; habida cuenta de que, en promedio los clientes pagan más pronto.

**En lo correspondiente al tercer objetivo**, establecer la relación entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019; los resultados obtenidos evidencian que el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio se correlacionan moderadamente; ya que, el coeficiente de correlación Tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,498$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,000$ ; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, lo que indica que el tipo de crédito se relacionan de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo.

Entre tanto, estos resultados son confirmados por (Cumpa, 2019) quien en su investigación concluye que el índice de morosidad decrece debido al tipo de crédito; habida

cuenta de que; según (Roca, 2018) esta le posibilita a la entidad ofertar sus productos en base al estado y condición financiera del prestatario, pues al contar cada tipo de crédito con distintas particularidades conforme a su origen o destino se aminoran las probabilidades de impago porque cada deudor según la evaluación accede a un préstamo que se ajusta a su realidad lo cual en cierto modo optimiza la gestión del riesgo crediticio; por cuanto, decrece la posibilidad de impago.

En torno a lo referido, al examinar estos resultados, constatamos que, al diseñar y elaborar adecuadamente los procedimientos de cada tipo de crédito, estos serán mejor evaluados a fin de que el cliente acceda al crédito que se adecue a su situación financiera para de este modo cumplir con sus obligaciones dentro del cronograma de pago establecido; lo cual como resultado permite reducir significativamente el riesgo crediticio de la entidad financiera.

No obstante, debido a la complejidad del fenómeno de estudio y sus variables “*política de crédito y gestión del riesgo crediticio*”, se hace necesario desarrollar posteriores investigaciones sobre el tema en cuestión, que implica una serie de reflexiones, para lo cual se plantea las siguientes interrogantes:

¿La eficiente gestión del riesgo crediticio es fundamental para la optimización de la rentabilidad?

¿La adecuada gestión del talento humano del personal del Área de Negocios incide en la gestión del riesgo crediticio?

¿La reducción de los índices de morosidad están ligados a la adecuada aplicación de las políticas de crédito?

## Conclusiones

En lo que respecta a, los resultados observados y analizados concluimos:

1. En cuanto al objetivo general se determinó que la política de crédito se relaciona de forma directa y considerable con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; habida cuenta de que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,695$  con una significación bilateral de  $p = 0,000$ ; lo que implica aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la hipótesis nula; sobre el particular cabe indicar que la política de crédito al establecer apropiadamente y mantener actualizado las normativas y lineamientos técnicos para la ejecución de sus operaciones crediticias, permiten evaluar acertadamente al cliente con el propósito de determinar si se le otorga o deniega el crédito, posibilitándole de esta manera mantener el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos al optimizar la gestión de estas.
2. En referencia al objetivo específico 1 se estableció que el análisis crediticio se relaciona directamente y considerablemente con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; en vista de que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,484$  con una significación bilateral de  $p = 0,000$ ; lo cual conlleva aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; en tanto, estos resultados tienen congruencia con las bases teóricas; puesto que, el análisis crediticio examina el riesgo cualitativo y cuantitativo para el otorgamiento de crédito; habida cuenta de que, al efectuar el análisis exhaustivo y profundo del crédito este ha de determinar su aprobación o negación en función a su historial crediticio, capacidad de pago y garantía, lo cual permite que los créditos otorgados tengan menor probabilidad de impago, posibilitando de este modo que se lleve a cabo una eficiente gestión del riesgo crediticio; ya que, en cierta medida se disminuye los niveles de riesgo.

3. En relación al objetivo específico 2 se estableció que existe una relación directa y considerable entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; debido a que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,572$ ; lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Los resultados del estudio nos dan a conocer que las condiciones de crédito ofertadas por la entidad financiera al ser establecidas adecuadamente conforme a la situación financiera del cliente en general, permiten que el solicitante en cierto modo pueda cumplir con sus obligaciones de pago de acuerdo a los plazos, intereses y descuentos (por pronto pago) fijados en el contrato; asimismo, esto posibilita mejorar la gestión del riesgo crediticio; dado que, se mantiene el riesgo de dentro de los estándares aceptables.
4. En lo correspondiente al objetivo específico 3 se determinó que existe una relación directa y considerable entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo del distrito de Huancayo; dado que, el coeficiente de correlación tau-b Kendall hallado fue  $\tau = 0,498$  con una significación bilateral de  $p = 0,000$ ; lo que significó aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; ahora bien, conforme a los resultados expuestos cabe indicar que Los tipos de créditos al ser diseñados (plazo, destino y garantía) actualizados y ofertados (campañas) apropiadamente conforme a la necesidad y situación financiera del cliente hace posible que se otorgue el crédito con menor posibilidad de no pago por parte del cliente, facilitando controlar el riesgo crediticio al reducir las posibles pérdidas, pues en cierto modo se realiza la mejora de la gestión del riesgo de crédito.

## Recomendaciones

En el estudio se plantean las siguientes recomendaciones:

1. La CMAC Huancayo del distrito de Huancayo a fin de alcanzar resultados favorables en el desarrollo de sus operaciones crediticias han de publicitar los resultados del estudio con la finalidad de adiestrar debidamente a su personal para así aplicar correctamente los resultados de la investigación; ya que, estos les posibilitarán mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros permitidos; dado que, el diseño y la aplicación apropiada de las políticas de crédito aminorarán las probabilidades de impago; habida cuenta de que, se administrarán eficientemente las cuentas por cobrar, haciendo factible el cumplimiento de las metas de la entidad; pues de no ejecutar adecuadamente los conocimientos adquiridos en el estudio, le traería consigo consecuencias desfavorables; ahora bien, se sugiere llevar adelante los resultados del estudio para llevar a cabo futuras investigaciones.
2. La CMAC Huancayo del distrito de Huancayo publicará los resultados del estudio con el objeto de capacitar adecuadamente a su personal, para así evitar repercusiones adversas que mermen el valor de sus activos (créditos); ya que, al utilizar apropiadamente los aportes brindados por la investigación podrán mejorar la gestión del riesgo crediticio; debido a que, se aminorará la cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento; pues al realizar el riguroso análisis del crédito nos posibilitará conocer el comportamiento crediticio y la capacidad de pago del cliente. Asimismo, se sugiere que, en función a los resultados del estudio, llevar a cabo futuras investigaciones.
3. Las CMAC Huancayo del distrito de Huancayo publicará los resultados del estudio con la objetivo de adiestrar a su personal en el uso correcto de los conocimientos obtenidos, pues de esta manera se evitará su inadecuada aplicación; ahora bien, se establecerán convenientemente los plazos de crédito, las tasas de interés y los

descuentos por pronto pago en función a la situación financiera del cliente en general, previniendo la probabilidad de incumpliendo de pagos conforme a los términos y condiciones acordadas, es así que se sugiere que los resultados del estudio sean utilizados en posteriores investigaciones que; además mejoren los métodos de investigación.

4. Las CMAC Huancayo del distrito de Huancayo tienen el compromiso de publicar los resultados de la investigación a fin de capacitar apropiadamente a su personal, para así poner en práctica de manera correcta los conocimientos obtenidos en el estudio; ya que, al ofrecerle al cliente los tipos de crédito estos le permitirán optar por distintas categorías de financiamiento en base a diferentes criterios tales como el destino del crédito y su situación financiera haciendo posible que el deudor cumpla con sus pagos. Se sugiere que se efectúen futuras investigaciones en basase a los resultados del estudio; así como también mejorar los métodos de investigación utilizados.

### Referencias Bibliográficas

- Aching, C. (2016). *Guía rápida*. Lima: El Cid Editor.
- Acuña, S. L., & Fernandez, M. L. (2019). *Gestión de riesgo crediticio y operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Aibar, M. J. (2015). *Finanzas personales*. España: Ministerio de Educación de España.
- Alam, P. (2012). Descripción del Crédito Microempresas. *Banco CrediChile*, 1-10. Recuperado el 9 de Agosto de 2019, de Banco CrediChile: <https://www.bancocredichile.cl/wps/wcm/connect/bancocredichile/portal/chile-abierto/claridad-en-tus-productos/credito-microempresas/antes-de-contratar-un-de-credito-microempresa>
- Añez, M. (2014). Análisis de riesgo crediticio en instituciones financieras. *gestiopolis*, 4-29. Recuperado el 23 de Julio de 2019, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-riesgo-crediticio-en-instituciones-financieras/>
- Arbaiza, L. (2015). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan.
- BBVA. (3 de Julio de 2015). *Tipos de garantías financieras*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de BBVA: <https://www.bbva.com/es/tipos-garantias-financieras/>
- BBVA. (17 de Septiembre de 2018). *¿Qué es la capacidad de crédito?* Recuperado el 5 de Agosto de 2019, de BBVA: <https://www.bbva.com/es/que-es-la-capacidad-de-credito/>
- Belaunde, G. (21 de Enero de 2012). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?* Recuperado el 29 de Julio de 2019, de Gestión: <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/?ref=gesr>
- Blanco, N. (2016). La importancia del contrato a la hora de solicitar un préstamo. *Helpmycash*, 20-36. Obtenido de Helpmycash.
- Brescia, M. (s.f. de 2012). *Severidad (LGD)*. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de BBVA: <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/FinancialReport2011/es/GestiondeIriesgo/SeveridadLGD.html>
- Bustamante, M. E. (2020). *Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Calderón, R. C. (16 de Octubre de 2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>

- Calderón, R. C. (2015). Administración, análisis y políticas de crédito. *Gestiopolis*, 1-39.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, XX(1), 1-10.
- Calle, J. P. (28 de Febrero de 2018). ¿Cómo gestionar el riesgo crediticio? *Cero*, 2-15. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de Cero: <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Camacho, J. (6 de Abril de 2019). Análisis de crédito. *Latinofores*, 1-22. Recuperado el 11 de Agosto de 2019, de Latinofores: [http://latinofores.com/broker/blog\\_de\\_juan\\_camacho/noticias/analisis-de-credito](http://latinofores.com/broker/blog_de_juan_camacho/noticias/analisis-de-credito)
- Campoverde, F. (5 de Agosto de 2018). *El Riesgo Crediticio*. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de Zona Económica: <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de entidades de economía solidaria* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Casasola, G., & Ramos, G. (2020). *Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Cevallos, W. (2012). Crédito y Gestión de Cobranza. *Economía y finanzas*, 1-49.
- Chicaiza, D. A. (2013). *Finanzas para no financieros*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Chongo, I. B. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Comité de Basilea. (1999). Principios para la Administración del Riesgo de Crédito. *Basilea*, 1-36.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2016). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.



- Coronel, L. M., & Quintana, M. M. (2019). *Política de credito para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Cuervo, S. (2016). La gestión del riesgo crediticio. *Esan*, 1-18. Recuperado el 12 de Agosto de 2019
- Cumpa, J. J. (2019). *Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Del Valle, E. E. (2015). Creditos Y Cobranzas. *Universidad Nacional Autonoma de Mexico*, 1-76.
- Echemendía, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Hig Epidemiol*, 49(3), 470-481.
- Eguiluz, F. (2018). Familia de Activos: Préstamos Hipotecarios y Consumo. *BBVA*, 1-29.
- Elizondo, A., & Lopez, C. (2014). Modelos para estimar el riesgo de credito. *El riesgo de credito en Mexico*, 40-74.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* . Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Faga, H. A., & Ramos, M. E. (2001). *Como Profundizar en el Análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Buenos Aires: Granica.
- Gamarra, N. (2015). Acciones para crear un buen historial crediticio. *Destino Negocio*, 1-24. Recuperado el 12 de Julio de 2019
- García, A. (2016). Política de créditos de una entidad financiera. *Esan*, 12-26. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Godoy, E. (2012). *Contabilidad y presentación de estados financieros*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Godoy, E. (2014). *Contabilidad y presentación de estados financieros*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.

- Gómez, C. (2014). La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente. *Revista científica de la UCSA*, 24-32.
- González, L. M. (2015). Los parametros para la gestión de riesgo. *El Economista*, 2-18. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de El Economista: <https://www.economista.com.mx/finanzaspersonales/Los-parametros-para-la-gestion-de-riesgos-20150310-0153.html>
- Hernandez, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Huertas, G. (2017). Estrategias en el proceso de cobranza. *SENA*, 1-43.
- Jaramillo, M. (2014). El modelo de la caja municipal en Perú . *GRADE*, 1-9.
- Ledesma, Z. M., & Sanchez, I. R. (2017). Analisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana. *Teoría y praxis*, 77-87.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *UAB*, 1-35.
- Madroño, M. E. (2016). *Administración financiera del circulante*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Martínez, L. E. (2014). *Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán agencia El Ángel (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Martinez, M., Briones, R., & Coréz, J. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Printed in Mexico.
- Mavila, D. (2014). Garantías crediticias. *Industrial Data*, 7(1), 61-64.
- Mendoza, M. (8 de Febrero de 2019). *¿Qué es un comprobante de ingresos y cuál es su uso?* Recuperado el 30 de Julio de 2019, de RebajaTusCuentas.com: <https://rebajatuscuentas.com/mx/blog/que-es-un-comprobante-de-ingresos-y-cual-es-su-uso/>
- Meneses, L. Á., & Macuacé, R. A. (2016). Valoración y riesgo crediticio en Colombia. *Finanzas y Política Económica*, 65-82.
- Meneses, L. Á., & Macuacé, R. A. (2016). Valoración y riesgo crediticio en Colombia. *Finanzas y Política Económica*, 3(2), 65-82.
- Mías, C. D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Morales, J. A., & Arturo, M. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

- Morales, J. A., & Morales, A. (2015). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Northcote, C. (2018). ¿Qué es una garantía? *Actualidad Empresarial*(392), 1-79.
- 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.
- Olvera, J. (2015). *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*. Toluca: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Piñeiro, C., Alvarez, B., & De Llano, E. (2016). *Dirección Financiera*. Madrid: Delta.
- Ramos, F. J., & Guerra, R. M. (2019). *Introducción a los métodos estadísticos*. Editorial Universitaria.
- Reyes, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Roberti, J., Rodríguez, L. M., Orozco, W. Y., & Rivas, R. G. (2015). Política de crédito y cobranza. *Universidad Fermín Toro*, 1-14.
- Roca, E. (2018). ¿Cuáles son los tipos de crédito que existen? *Rankia*, 1-15. Recuperado el 28 de Julio de 2019
- Rojas, D. (2016). *El sector bancario*. Chile: El Cid Editor | apuntes.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ruiz, F. (5 de Junio de 2019). *Créditos de cajas municipales crecieron en 9.3% en primer trimestre*. Recuperado el 5 de Agosto de 2019, de másFINANZAS: <https://masfinanzas.com.pe/microfinanzas/creditos-de-cajas-municipales-crecieron-en-9-3-en-primer-trimestre/>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU*, 13(1), 102-122.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metdología y diseños en la investigación científica* (Quinta ed.). Lima: Visión Universitaria.
- Sanchez, K. D. (2018). *Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- SBS. (2014). ¿Qué significa gestionar el riesgo de crédito? *Gestión*, 1-15. Recuperado el 15 de Julio de 2019
- SBS. (2018). Tipos y clasificación de créditos. *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*, 1-42.

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2015). Buen historial crediticio. *CONDUSEF*, 1-17. Obtenido de CONDUSEF.
- Tamayo, M. (2018). *El proceso de la investigación científica* (Quinta ed.). México: Limusa.
- Tapia, E. (2016). *Investigación Educativa*. UTE-LVT.
- Tarango, J. P. (2014). *Productos y servicios financieros y de seguros básicos*. Barcelona: Cano Pina.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: 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.
- Westreicher, G. (s.f. de 2019). *Análisis de crédito*. Recuperado el 22 de Julio de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html#targetText=El%20historial%20crediticio%20consigna%20el,de%20todo%20el%20sistema%20financiero.>
- Zambrano, E. E. (2014). *Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alangasí (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Zunzunegui, F. (10 de Diciembre de 2016). *Una aproximación a las garantías financieras*. Recuperado el 6 de Agosto de 2019, de Revista de Derecho del Mercado Financiero: <http://www.rdmf.es/12/una-aproximacion-a-las-garantias-financieras/>

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### Título: Política de crédito y gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo en el 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la política de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La política de crédito se relaciona de manera directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p><b>Antecedentes de la Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de crédito para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo (Coronel &amp; Quintana, 2019).</li> <li>Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C. Ate Vitarte (Casasola &amp; Ramos, 2020).</li> <li>Políticas de crédito y la morosidad en las entidades financieras de la provincia de Calca, año 2020 (Bustamante, 2020).</li> <li>Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad de la financiera Mibanco del distrito de Trujillo, año 2017 (Cumpa, 2019).</li> </ul>	<p><b>V1. Política De Crédito</b></p> <p>D1. Análisis Crediticio I1: Historial crediticio I2: Capacidad de pago I3: Garantía</p> <p>D2. Condiciones de Crédito I2,1: Plazo de crédito I2,2: Tasa de interés I2,3: Contrato de crédito</p> <p>D3. Tipo de Crédito I3,1: Crédito personal I3,2: Crédito hipotecario I3,3: Crédito microempresa</p>	<p><b>Método General:</b> Científico</p> <p><b>Método Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mixto</li> <li>Descriptivo</li> <li>Hipotético deductivo</li> <li>Estadístico</li> <li>Análítico-sintético</li> </ul> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Esquema:</b></p> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     R[R] --&gt; O1     R --&gt; O2   </pre>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación directa entre el análisis crediticio y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>			
<p>¿Qué relación existe entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?</p>	<p>Señalar la relación entre las condiciones de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p>Las condiciones de crédito se relacionan de forma directa con la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>			
<p>¿Qué relación existe entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p>Existe relación directa entre el tipo de crédito y la gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo, en el año 2019.</p>	<p><b>V1</b> <b>Política De Crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política de crédito de una entidad financiera (García, 2016, pág. 14).</li> <li>Dirección Financiera (Piñero, Alvarez, &amp; De Llano, 2016, pág. 310).</li> <li>Administración financiera del circulante (Madroño, 2016).</li> <li>Política de crédito y cobranza (Roberti, Rodríguez, Orozco, &amp; Rivas, 2015).</li> </ul>	<p><b>V2. Gestión del Riesgo Crediticio</b></p> <p>D4. Proceso de Riesgo I4,1: Evaluación de Riesgo I4,2: Administración de riesgo I4,3: Control de Riesgo</p> <p>D5. Parámetro de Riesgo I5,1: Probabilidad incumplimiento I5,2: Severidad de la pérdida I5,3: Pérdida esperada</p> <p>D6. Sistema de Cobranza I6,1: Cobranza administrativa I6,2: Cobranza prejudicial I6,3: Cobranza judicial</p>	<p><b>Dónde:</b> M = Muestra O1= Política de crédito O2 = Gestión del riesgo crediticio</p> <p><b>Población y muestra(cuantificada)</b> 125 trabajadores del Área de negocios de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.</p> <p><b>Muestra:</b> 94 trabajadores de la CMAC Huancayo del distrito de Huancayo.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p>

			<p style="text-align: center;">V<sub>2</sub></p> <p style="text-align: center;"><b>Gestión del Riesgo Crediticio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios para la Administración del Riesgo de Crédito (SBS, 2014).</li> <li>• Principios para la Administración del Riesgo de Crédito (Comité de Basilea, 2005, pág. 4).</li> <li>• La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente (Gómez, 2014).</li> <li>• La gestión del riesgo crediticio (Cuervo, 2016).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Análisis Documental</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios</li> <li>- Ficha textual</li> <li>- Ficha bibliográfica</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b></p> <p><b>Técnicas de procesamiento:</b> Codificación, Tabulación Y Registro de datos</p> <p><b>Técnica de análisis de datos:</b> Análisis descriptivo Análisis inferencial</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<b>V<sub>1</sub></b> <b>POLÍTICA DE CRÉDITO</b>	<p>Política de crédito son normativas adoptadas por “una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de del tipo de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito [...] Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito.” (García, 2016, pág. 14).</p>	<p>“es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando aspectos como el historial crediticio, capacidad de pago, aval y garantía” (Westreicher, 2019).</p>	<b>D1</b> <b>Análisis Crediticio</b>	I1: Historial crediticio	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	
				I2: Capacidad de pago		
				I3: Garantía		
			<p>“ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pueden tener efectos en su rentabilidad total. Específica el periodo o plazo de crédito, la tasa de interés y la forma de contrato”. (Córdoba, 2016, pág. 206).</p>	<b>D2</b> <b>Condiciones de Crédito</b>		I2.1: Plazo de crédito
			I2.2: Tasa de interés			
			I2.3: Contrato de crédito			
	<p>“son las distintas clasificaciones de créditos (personal, comercial, hipotecario y microempresa) las cuales cuentan con distintas particularidades según su origen o destino” (Roca, 2018).</p>	<b>D3</b> <b>Tipo de Crédito</b>	I3.1: Crédito personal			
	I3.2: Crédito hipotecario					
	I3.3: Crédito microempresa					
<b>V<sub>2</sub></b> <b>GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</b>	<p>Gestión del riesgo crediticio 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” (SBS, 2014). Gestión del riesgo crediticio 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” (Comité de Basilea, 2005, pág. 4).</p>	<p>“es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos” (Añez, 2014, pág. 8).</p>	<b>D4</b> <b>Proceso De Riesgo</b>	I4.1: Evaluación de Riesgo	<u>Escala Likert</u> 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca	
				I4.2: Administración de riesgo		
				I4.3: Control de Riesgo		
			<p>“son mecanismos de medición que han ido evolucionando conforme se ha desarrollado los regímenes de inversión, estos mecanismos están focalizados principalmente en la gestión del riesgo crediticio” (González, 2015, pág. 4).</p>	<b>D5</b> <b>Parámetro de Riesgo</b>		I5.1: Probabilidad de incumplimiento
			I5.2: Severidad de la pérdida			
			I5.3: Pérdida esperada			
			<p>“son los procedimientos que la empresa utiliza para cobrar [...], las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrable que presente la empresa” (Córdoba, 2016, pág. 209).</p>	<b>D6</b> <b>Sistema de Cobranza</b>		I6.1: Cobranza administrativa
			I6.2: Cobranza prejudicial			
			I6.3: Cobranza judicial			



### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

#### Título del instrumento: POLÍTICA DE CRÉDITO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta	
<b>V1: POLÍTICA DE CRÉDITO</b>	D <sub>1</sub> Análisis Crediticio	I1 Historial crediticio	1. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?	Escala Likert  5= Siempre  4= Casi siempre  3 = A veces  2 = Casi Nunca  1 = Nunca	
			2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?		
		I2 Capacidad de pago	3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?		
			4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?		
			I3 Garantía		5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?
					6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?
	D <sub>2</sub> Condiciones de Crédito	I2,1 Plazo de crédito	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?		
			8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?		
		I2,2 Tasa de interés	9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?		
			10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?		
		I2,3 Contrato de crédito	11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?		
			12. ¿El contrato de crédito le posibilita al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?		
	D <sub>3</sub> Tipo de Crédito	I3,1 Crédito personal	13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?		
			14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?		
		I3,2 Crédito hipotecario	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?		
			16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?		
		I3,3 Crédito microempresa	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?		
			18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?		

**Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento****Título del instrumento: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Respuesta</b>
<b>V2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</b>	<b>D4 Proceso de Riesgo</b>	I4,1 Evaluación de Riesgo	1. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?	<u>Escala Likert</u>  5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?	
		I4,2 Administración de riesgo	3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?	
			4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?	
		I4,3 Control de Riesgo	5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?	
			6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?	
	<b>D5 Parámetro de Riesgo</b>	I5,1 Probabilidad de incumplimiento	7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?	
			8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?	
		I5,2 Severidad de la pérdida	9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?	
			10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperar el total de sus créditos?	
		I5,3 Pérdida esperada	11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la pérdida esperada?	
			12. ¿Para calcular la pérdida esperada es necesario estimar la probabilidad de incumplimiento del cliente?	
	<b>D6 Sistema de Cobranza</b>	I6,1 Cobranza administrativa	13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?	
			14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deuda?	
		I6,2 Cobranza prejudicial	15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?	
			16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?	
		I6,3 Cobranza judicial	17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?	

			18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?	
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------	--

## **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 cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 2019**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

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

<b>Nunca = 1</b>	<b>Casi nunca = 2</b>	<b>A veces = 3</b>	<b>Casi siempre = 4</b>	<b>Siempre = 5</b>
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

#### **Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosmery Dolorier García y Katy Diego Ramos. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

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

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

#### **Título del cuestionario:**

#### **POLÍTICA DE CRÉDITO**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?					
2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?					
3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?					
4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?					
5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?					
6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?					
7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?					
8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?					
9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?					
10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?					
11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?					
12. ¿El contrato de crédito le posibilita al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?					
13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?					
14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?					
15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?					
17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?					
18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?					

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

## CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 2019**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

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

<b>Nunca = 1</b>	<b>Casi nunca = 2</b>	<b>A veces = 3</b>	<b>Casi siempre = 4</b>	<b>Siempre = 5</b>
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Rosmery Dolorier García y Katy Diego Ramos. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

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

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

### Título del cuestionario:

#### GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?					
2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?					
3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?					
4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?					
5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?					
6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?					
7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?					
8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?					
9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?					
10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperar el total de sus créditos?					
11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la pérdida esperada?					
12. ¿Para calcular la pérdida esperada es necesario estimar la probabilidad de incumplimiento del cliente?					
13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deuda?					
15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?					
16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?					
17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?					
18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?					

## Anexo 5: Validación de Instrumento

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Política de crédito" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Victor José Quintana Palacios  
 Formación académica: Magister - Contador Público  
 Áreas de experiencia profesional: Finanzas  
 Tiempo: ..... actual: .....  
 Institución: UNCP

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: Política de crédito

Variable: POLÍTICA DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Análisis Creditorio	1. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?	3	3	3	3	3	
	3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?	3	3	3	3	3	
	5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?	3	3	3	3	3	
D2 Condiciones de Crédito	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	3	3	3	3	3	
	8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?	3	3	3	3	3	
	10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	3	3	3	3	3	
	11. ¿Las condiciones del crédito son fijadas en el contrato?	3	3	3	3	3	
	12. ¿El contrato de crédito le permite al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?	3	3	3	3	3	
D3 Tipo de Crédito	13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?	3	3	3	3	3	
	14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	3	3	3	3	
	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	3	3	3	3	3	
	16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	3	3	3	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?	3	3	3	3	3	
	18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Victor José Quintana Palacios	Magister en Administración	18	15

Sello y Firma:

The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'MAT. OS-2012' and other illegible details.

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del Riesgo Crediticio" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Victor Jose Quintana Palacios  
 Formación académica: Magister / Sanidad Pública  
 Áreas de experiencia profesional: FINANZAS  
 Tiempo: ..... actual: .....  
 Institución: U.N. EP

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: Gestión del Riesgo Crediticio

Variable: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D4 Proceso de Riesgo	1. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?	3	3	3	3	3	
	2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?	3	3	3	3	3	
	3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?	3	3	3	3	3	
	4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?	3	3	3	3	3	
	5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?	3	3	3	3	3	
	6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?	3	3	3	3	3	
D5 Parámetro de Riesgo	7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?	3	3	3	3	3	
	8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?	3	3	3	3	3	
	9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?	3	3	3	3	3	
	10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperar el total de sus créditos?	3	3	3	3	3	
	11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la pérdida esperada?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Para calcular la pérdida esperada es necesario estimar la probabilidad de	3	3	3	3	3	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
	incumplimiento del cliente?						
D6 Sistema de Cobranza	13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?	3	3	3	3	3	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deuda?	3	3	3	3	3	
	15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?	3	3	3	3	3	
	16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?	3	3	3	3	3	
	17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?	3	3	3	3	3	
	18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	3	3	3	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 2  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Victor José Quintana Palacios	Magister en Administración	18	15

Sello y Firma:



## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Política de crédito" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Rosario Espinoza Lando  
 Formación académica: Doctor / Contador Público  
 Áreas de experiencia profesional: Finanzas  
 Tiempo: ..... actual: .....  
 Institución: UNCP

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: Política de crédito

Variable: POLÍTICA DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Análisis Créditicio	1. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?	3	4	3	3	3	
	2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?	3	4	3	3	3	
	3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?	3	4	3	3	3	
	4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?	3	4	3	3	3	
	5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?	3	4	3	3	3	
	6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?	3	4	3	3	3	
D2 Condiciones de Crédito	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	3	4	3	3	3	
	8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	3	4	3	3	3	
	9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?	3	4	3	3	3	
	10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	3	4	3	3	3	
	11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	3	4	3	3	3	
	12. ¿El contrato de crédito le posibilita al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?	3	4	3	3	3	
D3 Tipo de Crédito	13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?	3	4	3	3	3	
	14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	4	3	3	3	
	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	3	4	3	3	3	
	16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	4	3	3	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?	3	4	3	3	3	
	18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?	3	4	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	4	3	3	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Rosario Espinoza	Doctor	18	16

Sello y Firma:

  
 Dr. CPC. Rosario Espinoza Landy  
 CCP: 0924



## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del Riesgo Crediticio" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Rosario Espinoza Landa

Formación académica: Doctor / Contador Público

Áreas de experiencia profesional: Finanzas

Tiempo: ..... actual: .....

Institución: U.N.C.P.

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: Gestión del Riesgo Crediticio

Variable: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D4 Proceso de Riesgo	1. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?	3	4	3	3	3	
	2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?	3	4	3	3	3	
	3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?	3	4	3	3	3	
	4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?	3	4	3	3	3	
	5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?	3	4	3	3	3	
	6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?	3	4	3	3	3	
D5 Parámetro de Riesgo	7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?	3	4	3	3	3	
	8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?	3	4	3	3	3	
	9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?	3	4	3	3	3	
	10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperarse el total de sus créditos?	3	4	3	3	3	
	11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la pérdida esperada?	3	4	3	3	3	
	12. ¿Para calcular la pérdida esperada es necesario estimar la probabilidad de	3	4	3	3	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLAREDAZ	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
	incumplimiento del cliente?	3	4	3	3	3	
D6 Sistema de Cobranza	13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?	3	4	3	3	3	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deuda?	3	4	3	3	3	
	15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?	3	4	3	3	3	
	16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?	3	4	3	3	3	
	17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?	3	4	3	3	3	
	18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?	3	4	3	3	3	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	4	3	3	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 2  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Rosario Espinoza	Doctore	18	16

Sello y Firma:

  
 Dr. CPC Rosario Espinoza Landi  
 CCP: 0024

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Política de crédito" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Wilmer E. Huari Pérez  
 Formación académica: Magister / Contador Público Colegiado  
 Áreas de experiencia profesional: T. finanzas  
 Tiempo: ..... actual: .....  
 Institución: UNCP

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: Política de crédito

Variable: POLÍTICA DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Análisis Créditicio	1. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?	3	3	4	4	3	
	2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?	3	3	4	4	3	
	3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?	3	3	4	4	3	
	4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?	3	3	4	4	3	
	5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?	3	3	4	4	3	
	6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?	3	3	4	4	3	
D2 Condiciones de Crédito	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	3	3	4	4	3	
	8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	3	3	4	4	3	
	9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?	3	3	4	4	3	
	10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	3	3	4	4	3	
	11. ¿Las condiciones del crédito son fijadas en el contrato?	3	3	4	4	3	
	12. ¿El contrato de crédito le posibilita al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?	3	3	4	4	3	
D3 Tipo de Crédito	13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?	3	3	4	4	3	
	14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	3	3	4	4	3	
	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	3	3	4	4	3	
	16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	3	4	4	3	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?	3	3	4	4	3	
	18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?	3	3	4	4	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	3	4	4	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
WILMA EDILBERTO HUARI PÉREZ	MAGISTER EN CONTABILIDAD	18	17

Sello y Firma:



## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del Riesgo Crediticio" que hace parte de la investigación: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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: Wilmer E. Huari Pérez  
 Formación académica: Magister / Contador Público Colegiado  
 Áreas de experiencia profesional: Finanzas  
 Tiempo: ..... actual: .....  
 Institución: UNCP

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: Gestión del Riesgo Crediticio

Variable: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEM	OBSERVACIONES
D4 Proceso de Riesgo	1. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?	3	3	4	4	3	
	2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?	3	3	4	4	3	
	3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?	3	3	4	4	3	
	4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?	3	3	4	4	3	
	5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?	3	3	4	4	3	
	6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?	3	3	4	4	3	
D5 Parámetro de Riesgo	7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?	3	3	4	4	3	
	8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?	3	3	4	4	3	
	9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?	3	3	4	4	3	
	10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperar el total de sus créditos?	3	3	4	4	3	
	11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la pérdida esperada?	3	3	4	4	3	
	12. ¿Para calcular la pérdida esperada es necesario estimar la probabilidad de	3	3	4	4	3	



DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
	incumplimiento del cliente?	3	3	4	4	3	
D6 Sistema de Cobranza	13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?	3	3	4	4	3	
	14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deudas?	3	3	4	4	3	
	15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?	3	3	4	4	3	
	16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?	3	3	4	4	3	
	17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?	3	3	4	4	3	
	18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?	3	3	4	4	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		3	3	4	4	3	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios 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

Encuesta: .....

Cuadro N° 2  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
WILMER EDILBERTO HUARI PÉREZ	MAGÍSTER EN CONTABILIDAD	18	17

Sello y Firma:


**Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento****Estadística de fiabilidad de la variable “Política 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. ¿Las políticas de crédito contribuyen al logro de los objetivos de la entidad financiera?	69,11	191,655	,844	,947
2. ¿Tener un buen historial crediticio es indispensable para acceder a un crédito?	69,11	208,544	,535	,952
3. ¿La capacidad de pago garantiza el cumplimiento del pago de un crédito?	69,00	192,111	,866	,946
4. ¿El monto que se le otorga al cliente se determina conforme a sus ingresos?	68,84	192,585	,959	,945
5. ¿El valor de la garantía debe cubrir el importe del crédito?	69,11	201,322	,675	,950
6. ¿Todo crédito debe contar con una garantía?	69,05	219,053	,353	,954
7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	69,32	205,784	,689	,950
8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	69,42	206,480	,641	,950
9. ¿El plazo de crédito determina la tasa de interés?	69,05	203,386	,720	,949
10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	69,42	201,146	,748	,949
11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	69,05	191,942	,909	,945

12. ¿El contrato de crédito le posibilita al cliente acceder a un descuento del interés del crédito cuando efectúa el pago anticipado?	69,42	189,257	,918	,945
13. ¿Los créditos se establecen de acuerdo al tipo de cliente?	69,37	205,468	,726	,949
14. ¿El crédito personal tiene mayor probabilidad de impago?	69,79	214,620	,501	,952
15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	68,58	207,924	,640	,950
16. ¿El crédito hipotecario está destinado solo para la adquisición de vivienda?	69,00	210,889	,644	,951
17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en el crédito microempresa?	69,21	223,398	,284	,954
18. ¿La actividad económica y antigüedad de la microempresa incide en la aprobación del crédito microempresa?	68,74	199,316	,852	,947

## Estadística de fiabilidad de la variable “Gestión del Riesgo Crediticio”

### 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. ¿Una adecuada gestión del riesgo de crédito disminuye los índices del riesgo crediticio?	71,47	43,930	,479	,827
2. ¿La entidad financiera realiza una eficiente evaluación del riesgo crediticio?	71,84	43,918	,258	,837
3. ¿La entidad financiera mantiene el riesgo crediticio dentro de los estándares permitidos?	71,58	43,368	,378	,830
4. ¿La entidad dispone de los filtros apropiados para identificar anticipadamente los riesgos crediticios?	71,47	45,596	,221	,836
5. ¿Las condiciones de crédito establecidas disminuyen el riesgo de crédito?	71,74	43,205	,479	,826
6. ¿La entidad mide en tiempo real el riesgo crediticio de sus créditos?	72,84	36,363	,662	,813
7. ¿La probabilidad de incumplimiento está latente en todo crédito?	71,32	45,784	,173	,838
8. ¿La entidad obtiene información de empresas clasificadoras de riesgos para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago?	72,00	37,222	,751	,806

9. ¿La entidad realiza la medición de la severidad de la pérdida del crédito que no se espera recuperar en caso de incumplimiento?	72,53	42,930	,377	,830
10. ¿La entidad financiera generalmente llega a recuperar el total de sus créditos?	72,16	43,140	,465	,826
11. ¿Cuenta con las provisiones necesarias para atenuar la perdida esperada?	71,47	44,041	,461	,828
12. ¿Para calcular la perdida esperada es necesario estimar la probabilidad de incumplimiento del cliente?	72,05	41,942	,472	,825
13. ¿La capacidad del gestor de cobranza influye en la recaudación del pago?	72,32	41,117	,499	,824
14. ¿El seguimiento preventivo al cliente favorece el pronto cobro de la deuda?	71,32	45,561	,280	,834
15. ¿Disponen de herramientas para persuadir al deudor?	72,21	36,398	,828	,800
16. ¿El cobro prejudicial permite anticipar un proceso legal?	71,21	47,509	-,066	,842
17. ¿En esta etapa de cobranza se protesta los documentos de garantía?	72,00	43,444	,476	,827
18. ¿Disponen de mecanismos efectivos para efectuar la cobranza judicial?	72,26	41,649	,329	,837

**Anexo 7: Solicitud de Autorización****Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación**

Señor:

**JEFE DE NEGOCIOS REGIONALES DE LA CMAC HUANCAYO S.A.**

Presente.

Yo, Rosmery Dolorier García identificada, con DNI 70286216 y Katy Diego Ramos, identificada, con DNI 70613138, en nuestra calidad de tesista. Es de nuestro interés realizar la investigación cuyo título es: Política de crédito y gestión del riesgo crediticio en la Caja Huancayo en el 2019.

“el objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atte.



Autenticado  
21-03-19

Fecha: Huancayo...<sup>21</sup> de...<sup>03</sup>...del 2021



Rosmery Dolorier García  
DNI:70286216



Katy Diego Ramos  
DNI: 70613138

## Anexo 8: Consentimiento Informado CMAC HYO SAC

### Consentimiento Informado

#### Información:

La presente investigación es conducida por Rosmery Dolorier García y Katy Diego Ramos, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: POLÍTICA DE CRÉDITO Y GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA HUANCAYO EN EL 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 lo 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: Rosmery Dolorier García y Katy Diego Ramos.  
He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

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.



William R. Inga Samaniego  
Jefe de Negocios Regionales (e)  
CMAC - HUANCAYO S.A.  
William Ricardo Inga Samaniego  
Jefe de Negocios Regionales  
winga@cajahuancayo.com.pe

Fecha: Huancayo 21 de 05 del 2021

**Anexo 9: Data de procesamiento de datos**

**VI: POLÍTICA DE CRÉDITO**

VARIABLE 1: POLITICA DE CREDITO																			
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	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	84
2	2	1	3	2	1	4	2	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	1	43
3	2	3	1	2	1	4	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	4	2	40
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	85
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	84
6	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	84
7	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	80
8	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	80
9	1	3	1	2	5	3	2	1	3	1	2	1	3	3	5	3	4	4	47
10	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	79
11	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	2	3	5	3	4	5	75
12	1	5	2	2	3	4	3	3	1	4	1	2	3	3	5	4	3	4	53
13	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	74
14	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	82
15	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	5	76
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	85
17	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	78
18	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	81
19	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	81
20	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	80
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	83
22	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	3	3	76
23	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	76
24	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	79
25	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	85
26	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	2	3	5	3	4	5	73
27	5	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	2	3	5	3	4	5	74
28	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	80
29	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	82
30	2	5	2	5	3	3	4	5	5	5	5	4	2	3	5	4	4	5	71
31	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	2	3	5	5	4	5	78
32	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	85
33	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	77
34	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	80
35	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	80
36	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	5	75
37	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	85
38	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	85
39	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	76
40	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	3	5	3	4	5	78	
41	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	4	77
42	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	2	5	3	4	3	73
43	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	5	4	76
44	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	82
45	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	79
46	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	79
47	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	79
48	2	3	4	2	3	1	3	2	5	2	1	4	3	2	1	3	1	4	43
49	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	77
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	85
51	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	85
52	3	5	2	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	69
53	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	81
54	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	84
55	2	5	2	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	71
56	2	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	78
57	2	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	68
58	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	84
59	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	83
60	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	80
61	5	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	74
62	3	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	2	5	4	4	70
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	81
64	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	79
65	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	78
66	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	85
67	5	2	3	5	1	3	2	3	2	5	5	5	5	4	5	1	4	4	64
68	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	85
69	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	1	4	4	73
70	5	3	5	3	2	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	1	4	5	67
71	2	5	2	4	3	3	1	4	2	5	4	3	3	3	4	1	4	2	55
72	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	82
73	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	78
74	3	4	5	2	5	4	5	2	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	71
75	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	5	5	75
76	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	84
77	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	78
78	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	82
79	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	82
80	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	79
81	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	81
82	5	3	5	2	5	5	5	3	5	2	5	4	5	4	2	2	5	5	72
83	4	2	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	68
84	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	85
85	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	77
86	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	85
87	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	83
88	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	83
89	5	2	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	74
90	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	82
91	4	2	5	3	1	2	5	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	70
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	80
93	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	5	2	4	5	75
94	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	5	79



V2: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

VARIABLE 2: GESTION DEL RIESGO CREDITICIO																			
SUJETOS	ÍTEMES																		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	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	85
2	4	3	3	4	4	2	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	5	66
3	4	3	3	5	4	2	5	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	5	70
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87
5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	84
6	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	83
7	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	73
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	84
9	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	69
10	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	81
11	5	4	5	4	4	2	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	73
12	5	4	4	4	5	2	5	3	3	4	4	3	3	4	2	5	4	1	65
13	5	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	71
14	5	5	5	5	4	2	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	4	4	73
15	5	5	5	5	5	2	5	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	76
16	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	84
17	4	3	5	5	4	2	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	72
18	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	73
19	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	77
20	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	76
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	84
22	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	78
23	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	79
24	5	4	4	4	2	2	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	72
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	85
26	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	71
27	4	3	3	5	5	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	71
28	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	3	74
29	5	3	5	5	5	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	75
30	4	4	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	76
31	5	4	5	4	4	2	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	74
32	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	84
33	4	5	5	5	5	2	5	4	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	74
34	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	81
35	5	3	5	5	4	2	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	76
36	5	4	5	5	4	2	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	71
37	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	84
38	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	84
39	4	5	5	5	4	2	5	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	72
40	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	4	76
41	4	5	5	5	4	2	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	4	4	72
42	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	71
43	5	5	4	5	4	2	5	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	73
44	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	83
45	5	4	5	5	5	2	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	73
46	5	4	4	5	4	2	5	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	74
47	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	77
48	5	5	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	65
49	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	71
50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	3	76
51	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	84	
52	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	67
53	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	80
54	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	83
55	5	5	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	69
56	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	74
57	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	75
58	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	83
59	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	81
60	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	77
61	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	70
62	5	5	4	3	5	2	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	74
63	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	76
64	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	75
65	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	73
66	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	84
67	5	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
68	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	84
69	5	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	69
70	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	78
71	5	4	5	4	4	5	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	62
72	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	76
73	5	4	5	5	4	2	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	73
74	5	5	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	4	4	68
75	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	72
76	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	83
77	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	78
78	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	78
79	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	81	
80	5	5	5	4	4	5	4	5	2	3	4	4	5	4	3	4	4	5	75
81	5	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	79
82	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	70
83	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	69
84	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	82
85	5	4	5	4	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	72
86	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	84
87	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	79
88	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	81
89	5	4	5	4	4	5	2	5	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	72
90	5	5	4	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	77
91	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	67
92	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	74
93	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	78
94	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	68

**Anexo 10: Evidencias Fotográficas**

