

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



**TESIS**

Riesgo Operacional y Otorgamiento de Crédito en la Caja Huancayo  
Agencia Jauja-2019

Para optar : El Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Milagros Naysha, Flores Mayta  
Bach. Mayela Rene, Mayta Reymundo

Asesor : Mtro. María Del Pilar Marticorena Córdova

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

Fecha de inicio y culminación : Del 17/09/2021 al 16/09/2022

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN  
LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-2019**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Milagros Naysha, Flores Mayta

Bach. Mayela Rene, Mayta Reymundo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Contador público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : \_\_\_\_\_

DR. BEJAR MORMONTOY, AGUEDO ALVINO

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

MTRO. MATOS GILVONIO, NANCY MERCEDES

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

MTRO. VILA FLORES, JAVIER

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

MTRO. CALLUPE MARCELO, DAVID

Huancayo, 06 de setiembre del 2024

**RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-2019**

**ASESOR:**

MTRO. MARTICORENA CÓRDOVA MARÍA DEL PILAR

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la vida y por permitir que esta tesis se logre culminar, a nuestros padres, por siempre confiar en nosotras, darnos su apoyo incondicional para salir adelante.

*Las autoras*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Universidad Peruana los Andes, por acogernos como casa de estudio, a nuestros docentes por los conocimientos, orientación en nuestra formación.

Así mismo a las personas que directa e indirectamente, hicieron posible se culmine la presente tesis de investigación.

*Milagros y Mayela*

## Constancia de Similitud



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

INFORMACIÓN  
AL PÚBLICO  
AL SERVIDOR

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0295 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-2019**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. FLORES MAYTA MILAGROS NAYSHA**  
**Bach. MAYTA REYMUNDO MAYELA RENE**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Asesor(a) : **Mtro. MARTICORENA CORDOVA MARIA DEL PILAR**

Fue analizado con fecha 01/07/2024; con 147 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

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

Huancayo, 02 de julio del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**  
Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Introducción

La presente investigación se encuentra asociado al sistema financiero del país; puesto que, lleva a cabo el estudio de la Caja Municipal de ahorro y crédito (CMAC) Huancayo el cual es una entidad que impulsa el desarrollo de la economía local al brindar financiamiento para la inversión del capital en las actividades productivas. Dentro de este marco resulta ser de vital importancia efectuar estudios relacionados con los riesgos que pudieran afectar a su principal actividad financiera, que es la de otorgar créditos a la población en general (microfinanzas). Es por ello que se lleva a cabo la investigación sobre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja; por cuanto, las actividades, acciones y operaciones ligadas a los procesos comprendidos en la colocación de créditos están expuestos errores del personal, fallas en el sistema tecnológico de información y a procedimientos internos inapropiados; por tanto, estas situaciones adversas le ocasionan pérdidas a la institución financiera; habida cuenta de que, su flujo de caja a de registrar mínimas entradas de efectivo y mayores egresos (déficit) que merman su liquidez; ya que, la inversión realizada en sus activos corrientes le han de generar pocas colocaciones, lo mismo que bajas utilidades que no satisfacen su costo de oportunidad y que además menoscaba su solidez patrimonial, reduciendo su rentabilidad y afectando de forma directa su capital de trabajo y por ende el normal desarrollo de sus operaciones crediticias. En lo alusivo al proceso de promoción para el otorgamiento de crédito el riesgo operacional interfiere en la captación de los sujetos de crédito; toda vez que las campañas, estrategias y técnicas de persuasión dirigidas a los clientes son aplicadas inadecuadamente o no son las idóneas para dicho fin; mientras que, en lo que respecta al proceso de evaluación no se está procediendo como es debido, al igual que no se estan utilizando como corresponde la base de datos de los clientes de la entidad y los programas de calificación crediticia tales como Scoring, Sentinel, Equifax y Mi Nosis, lo que está causando que no se les apruebe el crédito a las personas solicitantes.

En este contexto, se establece como objetivo principal: “Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019”.

En cuanto a la metodología de estudio se utiliza como método general: el científico y como métodos específicos: el mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico-sintético; la investigación es aplicada, de nivel correlacional; por cuanto, se fija la asociación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito. El diseño de estudio es no experimental transversal descriptivo correlacional; ya que, se detalla las características y la relación existente entre las variables de interés; por otra parte, el recojo de datos se efectúa a través de los instrumentos de medición, siendo aplicados a los 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja. Asimismo, una vez culminado el trabajo de campo los datos recolectados son procesados y analizados en el programa SPSS por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que indica una relación negativa fuerte entre las variables del fenómeno de investigación.

Al respecto, se ha estructurado al detalle el contenido por capítulos de toda la investigación:

**En el Capítulo I Planteamiento del problema:** Se inicia con la exposición detallada de la realidad del problema de interés y sus elementos síntomas, causas y control de pronóstico a fin de dar una descripción pormenorizada del estudio, se continua su presentación con la delimitación del problema, dónde se establecen parámetros del problema a investigar; aunado a lo anterior, el capítulo presenta la formulación del problema, dónde se redactan las interrogantes de la investigación tomando en consideración los parámetros propuestos en la delimitación del problema; más aún, el capítulo continúa con el apartado de justificación, donde se expone las razones por las que el presente estudio se desarrolla; por último, el presente capítulo culmina con la presentación de los objetivos, los que establecen las metas que se pretenden en la investigación.

**En el Capítulo II. Marco Teórico:** Este segundo capítulo inicia su presentación con la presentación de los antecedentes, donde se exhibe investigaciones pasadas que han enfocado su estudio en una o dos de las variables propuestas para el presente; así también, este capítulo continua su presentación con las bases teóricas, donde se exhiben teorías, conceptos y análisis de autores expertos en el tema; finalmente, el presente capítulo culmina su presentación con el marco conceptual, el cual refiere ser la conceptualización de un breve glosario de términos utilizados a lo largo del estudio.

**En el Capítulo III. Hipótesis:** Este tercer capítulo inicia su presentación exhibiendo la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas para el estudio, dichas hipótesis sustentan ser una posible respuesta a las interrogantes formuladas en capítulo anteriores; así también, este capítulo continúa su presentación con una breve definición de las variables de estudio; finalmente, el tercer capítulo culmina su presentación con la operacionalización de las variables de estudio.

**En el Capítulo IV. Metodología:** Este cuarto capítulo permite establecer la ruta metodológica del estudio, así pues, en éste se puede encontrar apartados tales como: el método de investigación, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos de investigación. A través de estas subsecciones se entabla el marco metodológico del estudio para seguir un procedimiento acorde a lo que se requiere investigar.

**En el Capítulo V. Resultados:** Este quinto capítulo inicia su presentación con la descripción de los resultados, dónde se realiza un análisis descriptivo de las respuestas encontradas en la CMAC Huancayo agencia Jauja, de esta manera, se observa las variables de estudio en función a la unidad de análisis; así también, el presente capítulo finaliza con la

presentación de la contrastación de las hipótesis, donde se realiza un análisis inferencia para someter a prueba las hipótesis planteadas para el estudio.

Finalmente, el estudio culmina con la presentación de la discusión de resultados, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos (Matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, matriz de operacionalización del instrumento, instrumento de investigación, confiabilidad y validez del instrumento, data del procesamiento de datos, consentimiento informado y fotos de la aplicación del instrumento)

El presente nos expone la relación que existe entre la el riesgo operacional y otorgamiento de crédito.

*Las autoras.*

## Contenido

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ASESOR: .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>Constancia de Similitud.....</b>	<b>vii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>viii</b>
<b>Contenido.....</b>	<b>xii</b>
<b>Contenido de Tabla.....</b>	<b>xvii</b>
<b>Contenido de Figura .....</b>	<b>xviii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xix</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xx</b>
<b>Capítulo I Planteamiento del Problema.....</b>	<b>21</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	21
1.2. Delimitación del problema .....	27
1.2.1. Delimitación Espacial .....	27
1.2.2. Delimitación Temporal .....	28
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	28
1.3. Formulación del problema.....	28
1.3.1. Problema general.....	28
1.3.2. Problemas específicos. ....	29
1.4. Justificación .....	29
1.4.1. Social.....	29
1.4.2. Teórica.....	30
1.4.3. Metodológica.....	30
1.5. Objetivos.....	31
1.5.1. Objetivo general. ....	31

1.5.2. Objetivos específicos. ....	31
<b>Capítulo II Marco Teórico .....</b>	<b>32</b>
2.1. Antecedentes.....	32
2.1.1. Nacionales. ....	33
2.1.2. Internacionales. ....	37
2.2. Bases teóricas o científicas .....	41
2.2.1. Riesgo operacional. ....	41
2.2.1.1. Disfunción de proceso interno. ....	42
2.2.1.2. Disfunción del personal. ....	43
2.2.1.3. Falla de tecnología de información.....	44
2.2.2. Otorgamiento de crédito.....	45
2.2.2.1. Análisis crediticio. ....	45
2.2.2.1.1. Historial crediticio.....	46
2.2.2.1.2. Capacidad de pago. ....	47
2.2.2.1.3. Garantía. ....	48
2.2.2.2. Condiciones de crédito.....	48
2.2.2.2.1. Plazo de crédito.....	49
2.2.2.2.2. Tasa de interés.....	50
2.2.2.2.3. Contrato de crédito.....	50
2.2.2.3. Tipo de crédito. ....	51
2.2.2.3.1. Crédito personal. ....	51
2.2.2.3.2. Crédito hipotecario.....	52
2.2.2.3.3. Crédito microempresa. ....	53
2.3. Marco conceptual .....	53
2.3.1. Variables. ....	53
2.3.2. Dimensiones.....	54
<b>Capítulo III Hipótesis .....</b>	<b>57</b>

3.1. Hipótesis general .....	57
3.2. Hipótesis específica .....	58
3.3. Variables .....	58
3.3.1. Definición conceptual. ....	58
3.3.2. Operacionalización.....	60
<b>Capítulo IV Metodología.....</b>	<b>61</b>
4.1. Método de investigación.....	61
4.2. Tipo de investigación.....	64
4.3. Nivel de investigación .....	64
4.4. Diseño de la investigación .....	64
4.5. Universo, población y muestra .....	66
4.5.1. Universo .....	66
4.5.2. Población.....	66
4.5.3. Muestra.....	67
4.5.3.1. Muestreo. ....	67
4.5.3.1.1. Criterios de inclusión. ....	68
4.5.3.1.2. Criterios de exclusión.....	68
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	69
4.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	71
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos. ....	72
4.6.3. Confiabilidad del instrumento.....	73
4.6.4. Validez del instrumento de recolección .....	76
4.6.5. Procedimiento de recolección de datos. ....	77
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	78
4.7.1. Técnicas de procesamiento de datos. ....	78
4.7.2. Análisis de datos. ....	78
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	79

<b>Capítulo V Resultados .....</b>	<b>81</b>
5.1. Descripción de resultados .....	81
5.1.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Riesgo operacional.....	81
5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Disfunción de procesos internos .....	83
5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Disfunción del personal .....	85
5.1.4. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Falla de tecnología de información .....	86
5.1.5. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Otorgamiento de crédito .....	88
5.1.6. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Análisis crediticio ....	89
5.1.7. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Condiciones de crédito .....	91
5.1.8. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Tipo de crédito .....	92
5.1.9. Resultados correlacionales .....	94
5.2. Contrastación de hipótesis .....	96
<b>Análisis y discusión de resultados.....</b>	<b>103</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>108</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>111</b>
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>113</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia .....</b>	<b>121</b>
<b>Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....</b>	<b>123</b>
<b>Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....</b>	<b>125</b>
<b>Anexo 4: Instrumento de Investigación .....</b>	<b>128</b>
<b>Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento .....</b>	<b>132</b>
<b>Anexo 7: Validación de Instrumento .....</b>	<b>136</b>

<b>Anexo 8: Data de Procesamiento de Datos .....</b>	<b>145</b>
<b>Anexo 9: Evidencias Fotográficas .....</b>	<b>146</b>

## Contenido de Tabla

Tabla 1: <i>Sistema Microfinanciero: Participación de mercado de colocaciones de las CMAC- 2019, 2020</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.68</b>
Tabla 2: <i>Distribución poblacional de trabajadores del Área de Crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja, 2019</i> .....	67
Tabla 3: <i>Distribución muestral de trabajadores del Área de Crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja, 2019</i> .....	69
Tabla 4: <i>Técnicas e instrumentos de investigación</i> .....	70
Tabla 5: <i>Aplicación de técnicas e instrumentos de investigación</i> .....	70
Tabla 6: <i>Juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.</i> .....	76
Tabla 7: <i>Resultados porcentuales de la variable riesgo operacional en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	81
Tabla 8: <i>Resultados porcentuales de la dimensión disfunción de procesos internos en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	83
Tabla 9: <i>Resultados porcentuales de la dimensión disfunción del personal en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	85
Tabla 10: <i>Resultados porcentuales de la dimensión falla de tecnología de información en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	86
Tabla 11: <i>Resultados porcentuales de la variable otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	88
Tabla 12: <i>Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	89
Tabla 13: <i>Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	91
Tabla 14: <i>Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	92

## Contenido de Figura

Figura 1: <i>Sistema Microfinanciero: Participación de mercado de colocaciones de las CMAC-2019, 2020</i> .....	24
Figura 2: <i>Resultados porcentuales de la variable riesgo operacional en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	82
Figura 3: <i>Resultados porcentuales de la dimensión disfunción de procesos internos en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	83
Figura 4: <i>Resultados porcentuales de la dimensión disfunción del personal en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	85
Figura 5: <i>Resultados porcentuales de la dimensión falla de tecnología de información en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	87
Figura 6: <i>Resultados porcentuales de la variable otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	88
Figura 7: <i>Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	90
Figura 8: <i>Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	91
Figura 9: <i>Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja</i> .....	93

## Resumen

La investigación tuvo como problema general, ¿De qué manera el riesgo operacional se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?; el objetivo general fue, Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019. El método general del estudio fue el científico; en tanto que, los métodos específicos fueron: el mixto, descriptivo, hipotético-deductivo, estadístico y analítico-sintético; la estudio fue de tipo aplicada de nivel correlacional, el diseño fue no experimental transeccional descriptivo correlacional; mientras que, la muestra del estudio fue conformada por 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja, a los cuales se les aplica la encuesta (técnica) con sus correspondientes cuestionarios (instrumento) confiables y validados. Los resultados adquiridos por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman fue  $r_s = -0,775$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,001$ ; por lo que, se concluyó que existe una relación negativa fuerte entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito; por esta razón, se recomienda a la CMAC Huancayo Agencia Jauja emplear correctamente los conocimientos adquiridos en el estudio con el propósito de capacitar debidamente a los Asesores de negocio en los procesos comprendidos en el otorgamiento de crédito (promoción, evaluación) a fin de no cometer errores operacionales para así obtener ingresos al concretar más colocaciones.

Palabras Clave: riesgo operacional, otorgamiento de crédito.

### **Abstract**

The investigation had as a general problem, how is the operational risk related to the granting of credit in the Caja Huancayo agency Jauja-2019?; The general objective was to determine the relationship between operational risk and the granting of credit in the Caja Huancayo agency Jauja-2019. The general method of the study was scientific; while the specific methods were: mixed, descriptive, hypothetical-deductive, statistical and analytical-synthetic; the study was of the applied type of correlational level, the design was non-experimental transectional descriptive correlational; while the study sample was made up of 15 Business Advisors from the CMAC Huancayo Jauja agency, to whom the survey (technical) was applied with its corresponding reliable and validated questionnaires (instrument). The results acquired through Spearman's Rho correlation coefficient were  $r_s = -0.775$ , with a bilateral significance of  $p = 0.001$ ; Therefore, it was concluded that there is a strong negative relationship between operational risk and the granting of credit; For this reason, it is recommended that the CMAC Huancayo Agencia Jauja correctly use the knowledge acquired in the study in order to properly train the Business Advisors in the processes included in the granting of credit (promotion, evaluation) in order not to commit operational errors in order to obtain income by making more placements.

Keywords: operational risk, credit granting.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

En la opinión de Valderrama (2016), el planteamiento del problema “consiste en redactar, con coherencia y de manera amplia, el problema de la investigación, teniendo en cuenta los hechos, las relaciones y las explicaciones del contexto que permiten comprender el origen del problema” (p. 126).

La presente investigación realiza un estudio minucioso y detallado de la realidad de la problemática en cuestión ocurrido en la CMAC Huancayo Agencia Jauja, con el objeto de darnos a conocer la situación actual del fenómeno de interés.

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

El crédito es un medio de financiación que nos permite acceder a bienes y servicios facilitándonos solucionar “una cantidad importante de situaciones de la economía personal, familiar y empresarial de estos tiempos” (Grasso, 2017). Es por ello que las Cajas Municipales de ahorro y crédito (CMAC), son entidades financieras de sociedad limitada “favorable para la inclusión financiera. [...] constituyéndose en un sistema que contribuye de manera relevante en la provisión de servicios financieros descentralizados en el país” (SBS, 2017); así también, son considerados como agentes económicos del sector

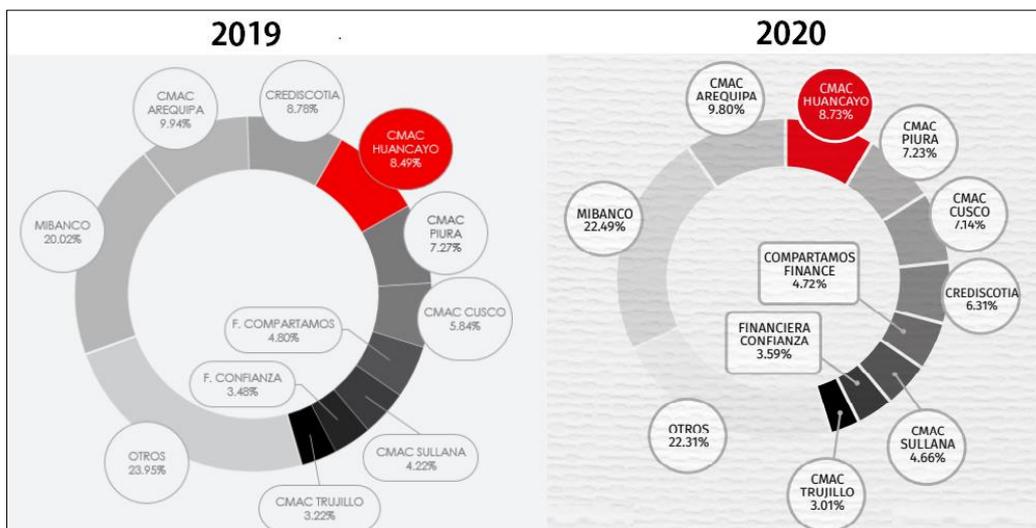
microfinanciero y “herramienta de descentralización del crecimiento económico a través de la democratización del crédito, privilegiando la bancarización de los sectores de menores recursos económicos” (Vilela, 2018). Las CMAC como parte del sistema financiero cumplen un rol fundamental en el país, al ser intermediarios financieros dotan del capital necesario a diversos sectores productivos a fin de potencian la creación de riqueza. No obstante, las entidades en mención son vulnerables a diversas amenazas que afectan sus finanzas y productividad, siendo el riesgo operacional una dificultad inherente a toda actividad y operación crediticia que realizan; de acuerdo con Dimon (2017), el riesgo operacional es la probabilidad de “ocurrencia de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos” (p. 5).

Sobre el particular, en el contexto internacional este riesgo según Pérez y Gragera (2018), ha forzado a las entidades financieras de España “a inmovilizar una cantidad de capital superior al necesario comprometiendo los resultados de las mismas. Ello se ha debido en parte a que el riesgo operacional es muy difícil de prever y su cuantificación es bastante complicada” (p. 243). Más aún si se tiene en consideración el caso de la Caja Granada del cual su permanencia en el mercado financiero se tornó insostenible a consecuencia del riesgo operacional por errores del personal en la administración de su capital de trabajo. Asimismo, en el plano nacional la empresa clasificadora de riesgos Apoyo & Asociados (2020) nos revela que el riesgo operacional en la CMAC del Santa ha provocado “la caída de los ingresos financieros, producto de la disminución en el nivel de colocaciones” (p. 1); lo que implicó que en el 2019 el requerimientos de capital por riesgo operacional ascienda a S/ 2.5 millones, conllevando a la entidad a registrar una pérdida por S/ 3.7 millones para ese mismo año; siendo esta mucho mayor a lo registrado en el 2018 (S/ 1.9 millones).

Ahora bien, en lo concerniente a la problemática de investigación sobre el otorgamiento de crédito, la CMAC Huancayo en el 2019 enfrentó inconvenientes generados por el riesgo operacional, a pesar que en la entidad se puso en práctica un plan de concienciación sobre la cultura del riesgo operacional. En el año 2020 de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) (2021), la **Figura 1**, nos muestra que “el Sistema Microfinanciero reporta un saldo de colocaciones ascendente a S/ 57,725 millones, cifra superior en 8.74% (S/ 4,639 millones) a lo registrado [...] el año anterior (S/ 53,086 millones), siendo la participación de Caja Huancayo de 8.73%” (p. 41). Al respecto, advertimos que en el periodo 2019 los montos por otorgamiento de crédito de la CMAC Huancayo solo ascendieron a S/ 4.507 millones (8.49%), siendo este un saldo inferior a lo registrado en el 2020 pese a que en este periodo se dio lugar a una recesión económica por la pandemia del COVID-19 el monto por otorgamiento de crédito correspondió a la suma de S/ 5,039 millones (8.73%); además se observa que en el año 2019 la CMAC Huancayo ocupa el cuarto lugar en colocaciones de crédito en el Sistema Microfinanciero; debido a que; MiBanco registra un monto equivalente a S/ 10,723 millones (20.02%) en otorgamiento de créditos; entre tanto, CMAC Arequipa da cuenta de un saldo que asciende a S/ 5,276 millones (9.94%) en otorgamiento de créditos; mientras que, CrediScotia reporta un monto de S/ 4,660 millones (8.78%) en otorgamiento de créditos.

## Figura 1

*Sistema Microfinanciero: Participación de mercado de colocaciones de las CMAC-2019, 2020*



Nota. La figura muestra los porcentajes de colocaciones de las CMAC. Fuente: SBS (2021).

En este sentido, en función a las evidencias expuestas sobre el problema en cuestión resulta ser fundamental elaborar y materializar de manera precisa, concreta el diagnóstico del estudio (síntomas, causas, consecuencias y control de pronóstico) con el fin de llevar a cabo una investigación confiable y válida desde el punto de vista científico; por cuanto, se pretende establecer explicaciones respecto a la realidad, situación del fenómeno de interés.

### Síntomas:

En lo referente a la problemática en cuestión sucedido en la CMAC Huancayo Agencia Jauja, se detectó que los porcentajes por concepto de otorgamiento de crédito fueron básicamente menores, al igual que los ingresos financieros adquiridos, el flujo de caja evidencia menores entradas de efectivo, los activos corrientes han generado pocas utilidades, todo ello debido a que se han otorgado pocos créditos. En lo que concierne a los Asesores de negocios se identificó que no están debidamente capacitados sobre los procedimientos, estrategias comprendidas en el otorgamiento de crédito (promoción, evaluación). En cuanto a la promoción del crédito no se está llevando a cabo de manera

eficiente la captación de nuevos sujetos de crédito; dado que, es el mismo Asesor de negocios el encargado de efectuar esta función; por otra parte, el proceso de evaluación se viene desarrollando deficientemente.

**Causa:**

Por lo tanto, el problema en cuestión acontecido en la CMAC Huancayo Agencia Jauja es causado porque en cierta medida en lo organizacional la entidad financiera no ha establecido debidamente una política de capacitación permanente que este alineado a los objetivos institucionales con el propósito de permitirle al Asesor de negocios adquirir nuevos conocimientos, destrezas y fortalecer sus habilidades sobre los procesos vinculados a las colocaciones de crédito (promoción, evaluación) a fin de mantenerse actualizado, teniendo en consideración la mejora del desempeño de sus labores y su desarrollo personal.

En el proceso de promoción del crédito los Asesores de negocios no está utilizando las estrategias pertinentes para captar sujetos de crédito; dado que, no están usando las técnicas de persuasión idóneas a fin de ganar más clientes. En lo que respecta a la entidad financiera no están implementando las campañas de crédito apropiadas que satisfagan las expectativas del cliente.

En el proceso de evolución del crédito los Asesores de negocios no están empleando adecuadamente los sistemas de tecnología de información entre ellos: la base de datos de los prestatarios; al igual que los programas de calificación crediticia tales como Scoring, Sentinel, Equifax y Mi Nosis (nos dan a conocer el historial SBS, deudas reportadas a Infocorp). Que al no ser verificado como es debido hace que muchas veces se le desapruere el crédito al cliente solicitante.

Por otro lado, ciertos procedimientos, mecanismos, lineamientos que se han fijado para el otorgamiento de crédito no son los indicados; puesto que, muestran falencias al momento de su aplicación en la promoción y evaluación del crédito.

**Consecuencias:**

Sobre el particular, de no ser abordado oportunamente la problemática en cuestión las consecuencias serán absolutamente desfavorables para la CMAC Huancayo Agencia Jauja; debido a la complejidad de sus operaciones se pueden representar significativas amenazas, pues al no gestionar debidamente el otorgamiento de crédito se reducirán considerablemente sus ingresos financieros, producto de la disminución de sus colocaciones de crédito. Por cuanto, al no efectuar de manera apropiada la promoción del crédito no se podrá captar a los potenciales sujetos de crédito; ya que, las técnicas de persuasión empleadas por los Asesores de negocios no son convincentes, pues no generan efectos positivos en el cliente; lo mismo que las estrategias y campañas implementadas por la entidad no están produciendo los efectos positivos deseados en los clientes; por cuanto, no satisfacen sus expectativas, no se ajusta a sus necesidades y realidad financiera. Por otra parte, la ejecución inapropiada del proceso de evaluación del crédito, se da debido a que los Asesores de negocios no están utilizando como es debido los sistemas tecnológicos de información, pues la filtración de los aspirantes al crédito mediante los programas Scoring, Sentinel, Equifax y Mi Nosis, se vienen dando de forma incorrecta lo que da lugar a la desaprobación del crédito. Las fallas en los procedimientos, lineamientos, políticas y directivas que dilatan el tiempo de entrega de los créditos o solicita algún requisito inadecuado impactan de forma negativa en la entidad financiera

**Control de pronóstico**

En tanto, en atención al fenómeno de estudio (del otorgamiento de crédito) la gestión del riesgo operacional a de atenuar dicho problema; por cuanto, se han de tomar las medidas preventivas y correctivas pertinentes en todas las acciones ligadas a los procesos del otorgamiento de crédito (promoción y evaluación) asegurando de este modo la producción óptima del servicio crediticio de la entidad financiera; debido a que, se ha

de detectar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar oportunamente los riesgos operacionales presentes en el otorgamiento de crédito con el objeto de adquirir mayores ingresos por el aumento en las colocaciones; posibilitando de esta forma contar con un flujo de caja positivo; ya que, las entrada de efectivo (ingreso) serán mayores a salidas (egreso), por lo que se tendrá un superávit que le permitirá a la CMAC Huancayo Agencia Jauja tener liquidez para afrontar sus pasivos a corto plazo; asimismo, sus activos corrientes le han de generar mayores utilidades obteniendo un buen retorno de sus inversiones.

Así pues, la gestión del riesgo operacional a de identificar en el momento oportuno las políticas, lineamientos y procedimientos inadecuados que afectan el normal desarrollo de los procesos comprendidos en el otorgamiento del crédito a fin de corregirlos con la finalidad de garantizar el éxito de la operación y el servicio crediticio. En cuanto a las fallas del personal por medio de la gestión del riesgo operacional se han de adoptar medidas correctivas con el propósito de subsanar tales errores que dificultan el otorgamiento del crédito a la persona solicitante; así también, las fallas en los sistemas tecnológicos de información serán atendidos pertinentemente.

## **1.2. Delimitación del problema**

De acuerdo con Alvarado (2017), la delimitación del problema “se refiere a identificar todos aquellos aspectos que son importantes para el desempeño de una actividad y aislar todos aquellos que no interfieren en el mismo” (p. 3).

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

Desde el punto de vista de Supo (2017), la delimitación espacial “es el espacio geográfico de donde obtendremos a las unidades de estudio” (p. 17).

La presente investigación se llevó a cabo específicamente en el Área de crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja, distrito de Jauja, provincia de Jauja, 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. 187).

En el desarrollo de la investigación se tomó en consideración la información y los datos correspondientes al período 2019 de enero a diciembre.

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

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

**1ª variable:** Riesgo operacional comprende las dimensiones: disfunción de procesos internos, disfunción del personal y falla de tecnología de información.

**2ª variable:** Otorgamiento de crédito comprende las dimensiones: análisis crediticio, condiciones de crédito y tipo de crédito.

## **1.3. Formulación del problema**

A juicio de Valderrama (2016), 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. ¿De qué manera el riesgo operacional se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

1. ¿De qué manera la disfunción de procesos internos se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?
2. ¿De qué manera la disfunción del personal se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?
3. ¿De qué manera la falla de tecnología de información se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?

### **1.4. Justificación**

Como afirma Lerma (2016), la justificación “Está orientada a demostrar la importancia de resolver el problema de investigación. La importancia puede deberse a un aporte teórico, a la necesidad de solucionar o modificar la situación problemática y a la forma de utilizar los aportes teóricos” (p. 29).

#### **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 de beneficio para la población; dado que, logrará que los ciudadanos (persona natural y jurídica) tengan mayor acceso a los créditos, con el objeto de potenciar e incentivar el crecimiento económico, por otra parte, con las utilidades de la CMAC Huancayo se podrán financiar servicios, obras públicas de envergadura a fin de mejorar la calidad de vida de su población. Por lo tanto, para hacer realidad todo este beneficio se tiene que realizar una eficiente gestión del riesgo operacional para así poder efectuar mayores colocaciones de créditos.

### **1.4.2. Teórica.**

Desde el punto de vista 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; habida cuenta de que, en función a la revisión y el análisis exhaustivo de las teorías, conceptos concernientes a las variables del fenómeno de interés (riesgo operacional y el otorgamiento de crédito) se propone desde el punto de vista teórico la relación entre las variables de estudio con el propósito de generalizar los resultados después de haber corroborado su utilidad, efectividad, en las operaciones ligadas al otorgamiento de crédito.

### **1.4.3. Metodológica.**

Como plantea 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. 119).

El presente estudio en base a la elaboración de los instrumentos de medición de las variables riesgo operacional y otorgamiento de crédito propone futuras investigaciones ligadas a las variables de interés; por cuanto los respectivos cuestionarios servirán como modelo para construir sus instrumentos o simplemente para perfeccionarlos. No sin antes haber sometido los instrumentos a su validez mediante el juicio de expertos; por otro parte, la prueba de confiabilidad del instrumento se realiza a través de una prueba piloto que es medido por el Coeficiente de Alpha de Cronbach, al determinar la precisión del instrumento según la escala de confiabilidad.

## **1.5. Objetivos**

En opinión de Valderrama (2016), el objetivo “es parte fundamental de toda investigación, ya que estos establecen los límites de la investigación; es decir, establecen hasta dónde se desea llegar. [...] son los cimientos de la estructura en la que se apoyara el resto de nuestra investigación” (p. 135)”.

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

A criterio de Carrasco (2019), el objetivo general “son aquellos que expresan los propósitos generales y globales del trabajo de investigación. Contienen el enunciado deseable, como es, conocer el cuestionamiento problemático, traduciéndolo en solución al problema de investigación” (p. 161)”.

- 1.** Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

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

- 1.** Establecer la relación entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019.
- 2.** Establecer la relación entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.
- 3.** Establecer la relación entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

Citando a Hernández y 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).

El estudio se fundamenta teóricamente en base a la recopilación de estudios y teorías científicas relacionadas con las variables del fenómeno de investigación: riesgo operacional y otorgamiento de crédito.

#### **2.1. Antecedentes**

De acuerdo con Gómez et al. (2017), “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).

El presente estudio tomó como antecedente estudios previos relacionados con las variables de estudio: riesgo operacional y otorgamiento de crédito.

### 2.1.1. Nacionales.

Merma (2019) en su tesis *“El Riesgo Operacional y su Incidencia en la Rentabilidad del Banco Financiero Periodo 2015-2017”*. Realizado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer si existe incidencia del riesgo operacional en la rentabilidad del Banco Financiero, periodo 2015-2017, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 50 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con sus respectivos cuestionarios. Los resultados obtenidos concluyeron que el riesgo operacional incide significativamente y de manera negativa en la rentabilidad; por cuanto, en la prueba de Rho Spearman se obtuvo un resultado de significancia de 0,000 con una correlación de -0,827; lo cual implicó rechazar la H0 y aceptar la H1.

El trabajo citado se relaciona con la investigación; debido a que, nos proporcionó un instrumento de medición para la variable riesgo operacional, el cual se utilizó como prototipo para perfeccionar nuestro instrumento de medición; asimismo, nos dotó de bases teóricas de la variable riesgo operacional a fin de consolidar nuestras bases teóricas y fundamentar nuestra investigación.

Rivas & Roque (2022) en su tesis *“Riesgo operativo y su incidencia en el rendimiento de capital en las empresas industriales del sector metalmeccánica en el Cercado de Lima año 2019-2020”*. Desarrollado en la Universidad de San Martín de Porres, para optar el Título Profesional de Contador Público, tuvo como objetivo principal establecer cómo el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmeccánico en el Cercado de Lima – Año 2019-2020; la investigación fue de diseño no experimental descriptivo, la muestra fue integrada por 38 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con sus correspondientes

cuestionarios. Los resultados alcanzados concluyeron que el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital; debido a que, un porcentaje mayoritario de los encuestados refirió que se ha de elaborar un plan de acción con la finalidad de atenuar el riesgo operacional y no afectar la rentabilidad; ello implicó rechazar la H0 y aceptar la H1.

El trabajo citado está ligado a la investigación; por cuanto, nos proporcionó un modelo de matriz de consistencia que nos permitió consolidar los elementos imprescindibles del proceso de investigación, evaluando la coherencia lógica entre sus componentes.

Bonifacio y Velásquez (2020) en su tesis "*Riesgo operativo y su influencia en las decisiones financieras en las cajas de ahorro y crédito en Lima provincia, año 2018*". Elaborado en la Universidad de San Martín de Porres, para optar el Título Profesional de Contador Público, tuvo como objetivo principal establecer la influencia existente del riesgo operativo en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018; la investigación fue de diseño no experimental transversal correlacional, la muestra fue integrada por 46 cajas de ahorro y crédito a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivos cuestionarios confiables y validados. Los resultados alcanzados concluyeron que el riesgo operativo influye en las decisiones financieras; debido a que, el resultado de alfa de Cronbach fue de 0.935 de fiabilidad; lo que implicó rechazar la H0 y aceptar la H1.

El trabajo citado se relaciona con la investigación; por cuanto, nos dio a conocer cómo llevar a cabo las etapas del método científico en el curso de la investigación a fin de obtener conocimientos de rigor científico.

Rojas (2020) en su tesis "*Riesgo operacional y rentabilidad en Banca Múltiple registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- Perú, periodo 2016 -*

2018”. Desarrollado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Contador Público, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el riesgo operacional y rentabilidad en Banca Múltiple registrada en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- Perú, periodo 2016 – 2018; la investigación fue de diseño no experimental longitudinal descriptivo correlacional, la muestra fue conformada por 36 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta con sus respectivos cuestionarios confiables y validados. Los resultados alcanzados concluyeron que existe una correlación negativa media entre el riesgo operacional y la rentabilidad; habida cuenta de que, el Coeficiente de Correlación de Pearson fue = -0.665, con una significancia bilateral de  $p\text{-valor} = 0,000 < 0.01$ ; lo que implicó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo citado se asocia con la investigación; por cuanto, nos proveyó un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos permitió consolidar el nivel de coherencia entre las variables de estudio con el objeto de elaborar la investigación con rigor científico.

(Isla & Shupingahua, 2019) en su tesis “*Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017*”. Desarrollado en la Universidad César Vallejo, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal establecer determinar la incidencia del otorgamiento de créditos en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C., el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 12 trabajadores a los cuales se les realizó una entrevista. Los resultados obtenidos concluyeron que el otorgamiento de crédito incide negativamente en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C; puesto que, solo un 29.67% de los otorgamientos de créditos se realizaron adecuadamente, a diferencia de

un 70.33% restantes que se efectuaron inadecuadamente ocasionando que las deudas por cobrar tengan una pérdida de S/1,164,000.00; lo cual significó aceptar la **H<sub>1</sub>**.

El trabajo citado se vincula con la investigación, por cuanto, nos permitió conocer cómo se lleva a cabo una investigación de nivel de investigación correlacional y de diseño no experimental- transeccional; además, nos facilitó un instrumento de investigación para la variable otorgamiento de créditos validados y confiable el cual pudo ser empleado como modelo para afinar nuestro instrumento de medición de la variable riesgo operacional.

(Chipana, 2018) en su tesis “Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016”. Elaborado en la Universidad Nacional del Altiplano, para optar el Título Profesional de Contador Público; tuvo como objetivo principal analizar la incidencia de la evaluación crediticia en el proceso de otorgamiento de créditos en la financiera Credinka, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 11 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que la evaluación crediticia incide negativamente en el proceso de otorgamiento de créditos en la financiera Credinka; puesto que, un 45.5% de los préstamos otorgados entraron en mora a consecuencia de la inadecuada evaluación crediticia.

En relación, al trabajo citado este representa un buen aporte para el desarrollo de la investigación; debido a que, nos proporcionó un modelo de matriz de consistencia que nos permitió analizar el grado de concordancia lógica de la estructura teórica y metodológica del estudio; asimismo, nos proporcionó de material teórica respecto a la variable otorgamiento de crédito que fue de gran utilidad para afianzar nuestras bases teóricas.

### 2.1.2. Internacionales.

Ortiz (2017) en su tesis *“El riesgo operativo y su impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento Uno de la provincia de Tungurahua cantón Ambato”*. Elaborado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el título profesional de Ingeniera Financiera, tuvo como objetivo principal establecer el impacto del nivel del Riesgo Operativo en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento uno de la provincia de Tungurahua cantón Ambato; la investigación fue de tipo exploratoria descriptiva, la muestra fue integrada por 48 empleados a los cuales se les efectuó una encuesta con sus respectivos cuestionarios. Los resultados alcanzados concluyeron que el riesgo operativo impacta significativamente en la Rentabilidad; puesto que, el valor de Chi Cuadrado es  $\chi^2_c = 13.89 \geq \chi^2_t = 3.84$ ; lo que conllevó a rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El trabajo citado se asocia con la presente investigación; por cuanto, nos facilitó un instrumento de medición para la variable riesgo operacional el cual utilizamos como modelo para elaborar nuestro cuestionario.

Criollo (2016) en su tesis *“El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de 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 el impacto del riesgo operativo en la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato para la determinación de los procedimientos de crédito; la investigación fue de nivel exploratorio descriptivo, la muestra fue conformada por 8 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta con sus respectivos cuestionarios. Los resultados adquiridos concluyeron que los errores y deficiencias en el proceso de otorgamiento de créditos

son los que más impactan financieramente en la cooperativa afectando la liquidez; por cuanto, el riesgo operacional no puede ser mitigado oportunamente.

Villalba (2016) en su tesis *“Determinar la incidencia del riesgo operacional, en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala Sucursal Ambato”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título de Licenciado en Contaduría Pública; tuvo como objetivo principal establecer la incidencia del riesgo operacional, en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala Sucursal Ambato, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 22 empleados a los cuales se les realizó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que el riesgo operacional si incide en la calidad de los productos y servicios del Banco de Machala Sucursal Ambato; puesto que, el valor de Chi Cuadrado Calculado de la encuesta fue de 36,11;  $> 8$  Chi cuadrado Tabulado; lo cual significo rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

Al respecto, el estudio citado fue de gran contribución para la ejecución de la presente investigación; dado que, nos aportó de un modelo de matriz operacional de variables que nos permitió comprender cómo plantear los elementos claves de nuestra investigación tales como: el grado de coherencia, concatenación y correlación de nuestra variables y dimensiones de estudio; asimismo, nos proporcionó un instrumento de recolección de datos para la variable riesgo operacional validados y confiable el cual pudo ser utilizado como referencia para perfeccionar nuestro instrumento de medición de la variable riesgo operacional.

Sánchez (2016) en su tesis *“El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GIAHAN ECUADOR Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato”*. Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título de Ingeniera

en Contabilidad y Auditoría, tuvo como objetivo principal establecer la incidencia del Riesgo Operacional en la Rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda. para mejorar su crecimiento empresarial; la investigación fue exploratoria descriptiva, la muestra fue constituida por 14 trabajadores a los cuales se les efectuó una encuesta con su respectivo cuestionario. Los resultados adquiridos concluyeron que el alto riesgo operacional sí conlleva a la disminución de la rentabilidad; debido a que, el valor de T Student calculada  $T_c = 2,21 >$  que  $T_t = 1,833$ ; lo que significó rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ .

El estudio referido está vinculado a la investigación; habida cuenta que, nos dotó un modelo de matriz de operacionalización de variables que nos fue útil al momento de fijar la correlación existente entre las variables, dimensiones e indicadores del fenómeno en cuestión.

Al respecto, el estudio citado fue de gran contribución para la ejecución de la presente investigación; dado que, nos aportó de un modelo de matriz operacional de variables que nos permitió comprender cómo plantear los elementos claves de nuestra investigación tales como: el grado de coherencia, concatenación y correlación de nuestra variables y dimensiones de estudio; asimismo, nos proporcionó un instrumento de recolección de datos para la variable riesgo operacional validados y confiable el cual pudo ser utilizado como referencia para perfeccionar nuestro instrumento de medición de la variable riesgo operacional.

Paz (2016) en su tesis *“Riesgo Operativo y su incidencia en los Estados Financieros de la empresa. “ENPROVIT”, de la ciudad de Ambato”*. Elaborado en la Universidad Técnica de Ambato, para optar el Título de Licenciado en Contaduría Pública; tuvo como objetivo principal analizar la incidencia del Riesgo Operativo en los Estados Financieros de “ENPROVIT” para optimizar los procesos internos de la

empresa, el presente estudio fue una investigación de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 22 trabajadores de la empresa a los cual se les efectuó una encuesta con su respectivo cuestionario validado y confiable. Los resultados obtenidos concluyeron que el control interno si permite la mitigación del Riesgo Operativo que incide en los Estados Financieros de la empresa ENPROVIT; dado que, el cálculo estadístico Chi cuadrado fue de  $2,89 \leq 3,94$ ; por lo cual, se rechazó la  $H_0$ .

El trabajo citado se relaciona con la investigación, porque nos ayudó a comprender como desarrolla metodológicamente una investigación de nivel correlacional; asimismo, nos aportó un modelo de matriz de consistencia que nos permitió entender como fundamentar el nivel de coherencia y relación lógica entre el título, el problema, los objetivos, las hipótesis, las variables, el tipo, método, diseño de investigación la población y la muestra de estudio.

(Comité de Basilea, 2015) en su artículo científico "*Convergencia internacional de medidas y normas de capital*". Expuso la definición conceptual del riesgo operacional e indico que este es un factor presente e inherente a toda actividad financiera; por lo cual, debe ser advertido y valorado como tal por las entidades financieras; debido a, su relevancia pues puede ocasionar pérdidas financieras significativas si no es atendido técnicamente. El estudio concluyo que el riesgo operacional debe ser empleado para calcular los requerimientos de capital; puesto que; ante una posible pérdida financiera generada por el riesgo operacional estos fondos servirán para afrontar dicha pérdida para de este modo mantener la solvencia de la entidad ante una posible crisis.

El trabajo referido se vincula con el presente estudio; puesto que, nos permitió entender lo trascendente y perjudicial que puede ser la variable de estudio riesgo operacional en las entidades financieras sino es atendido de forma técnica y

responsable; asimismo; nos dotó de conocimientos teóricos respecto a la variable riesgo operacional que nos permitió consolidar nuestras bases teóricas y fundamentar teóricamente nuestra investigación.

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

A juicio de Ñaupas et al. (2018), las bases teóricas son una parte de la investigación en el cual “se debe desarrollar las teorías generales de la ciencia en el que se inscribe el problema investigado” (p. 174).

El presente trabajo de investigación realiza la teorización de las variables del estudio riesgo operacional y otorgamiento de crédito.

### **2.2.1. Riesgo operacional.**

Desde el punto de vista de Cruz (2017), el riesgo operacional es “el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos” (p. 8).

En la opinión de Dimon (2017), el riesgo operacional es el “riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos” (p. 5).

De acuerdo con Muñoz (2017), el riesgo operacional es entendido “como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a falencias en los procesos, el personal y los sistemas internos o a causa de eventos externos” (p. 3).

A juicio de Núñez y Chávez (2017), el riesgo operacional “se define como el riesgo de pérdida debido a las deficiencias o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. El tipo y frecuencia de eventos que abarca es muy diverso” (p. 125).

Según el Comité de Basilea (2015), el riesgo operacional “se define como el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos” (p. 159).

Desde la perspectiva de Osorio (2019), el riesgo operacional “se define como la posibilidad de que suceda algo que tendrá impacto en el cumplimiento de los objetivos, el impacto puede ser positivo o negativo y se valora en función de las consecuencias como también de las probabilidades de ocurrencia” (p. 605).

Al respecto, podemos afirmar que el riesgo operacional es inherente a todas las actividades u operaciones que pueda realizar la CMAC Huancayo; por lo cual, están expuestas a posibles pérdidas en sus finanzas originadas por procesos inadecuados internos, errores de los empleados y por fallas de sus sistemas tecnológicos.

#### **2.2.1.1. Disfunción de proceso interno.**

Desde la perspectiva de Cruz (2017), la disfunción de proceso interno es el “diseño inapropiado de procesos críticos o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. Eventos: Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos” (p. 10).

A criterio de Rodríguez (2016), la disfunción de proceso interno está “relacionado con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes dentro de la empresa, que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos” (p. 5).

De acuerdo con Mayorga (2017), la disfunción de proceso interno es la “posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que

puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos” (p. 3).

En tanto, podemos señalar que los probables perjuicios financieros ocasionados por la disfunción de proceso interno en la CMAC Huancayo pueden ser provocadas por estas mismas; debido a que, los procedimientos y políticas de créditos establecidos son inapropiados pues no garantizan el control eficiente de los procedimientos de otorgamiento créditos.

#### **2.2.1.2. Disfunción del personal.**

A juicio de (2017), la disfunción del personal se origina por “negligencia, error humano, personal inadecuado, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales, ambiente de trabajo desfavorable, insuficiencia de personal, capacitación inadecuada, entre otras” (p. 11).

En la opinión de Rodríguez (2016), la disfunción del personal surge cuando la “empresa sufra pérdidas causadas por negligencia, error humano, fraude, robo, ambiente laboral desfavorable, entre muchas situaciones. [...] falta de personal o que haya personal, pero no cuente con las aptitudes y destrezas necesarias para afrontar la exigencia de la empresa” (p. 4).

Desde el punto de vista de Mayorga (2017), la disfunción del personal es la “posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal” (p. 4).

En cuanto a, la disfunción del personal es posible mencionar que estas se pueden generar en la CMAC Huancayo; debido a que, no se cuenta con el personal

capacitado para la actividad que se le fue contratado; puesto que, podrían efectuar de forma errónea las actividades relacionadas con los procedimientos y las transacciones financieras de la entidad; por otro lado, es posible disponer de personal que carece de conducta ética (puede cometer robo, fraude, etc.).

### **2.2.1.3. Falla de tecnología de información.**

De acuerdo con Cruz (2017), la falla de tecnología de información se produce por el “uso inadecuado que pueda afectar el desarrollo de las operaciones y servicios, que pueda atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. Eventos: Interrupción del Negocio y Sistemas” (p 12).

Desde el punto de vista de Rodríguez (2016), la falla de tecnología de información es el “uso inadecuado de los sistemas de información y las tecnologías inherentes en los procesos de la empresa. Entre los riesgos operacionales que nos podemos encontrar: hechos que atenten contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, disponibilidad y oportunidad de la información” (p. 4).

Como expresa Mayorga (2017), la falla de tecnología de información es la probabilidad “de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información” (p. 5).

Con respecto a, la falla de tecnología de información estas se dan en la CMAC Huancayo; a causa de que, los sistemas de la entidad presenten desperfectos técnicos o por el registro interno incorrecto de las transacciones de los clientes; así como, el mal uso de información confidencial.

### **2.2.2. Otorgamiento de crédito.**

En la opinión de Morales y Morales (2016), en el “otorgamiento de crédito generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar el análisis de crédito, las condiciones de crédito, los tipos de créditos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso” (p. 113).

Desde la posición de Campos (2017), en el otorgamiento de crédito “deben tomarse en cuenta en el análisis de los créditos a partir de la solicitud del mismo, a fin de tomar la mejor decisión, minimizando el riesgo de brindar a un mal cliente o evitando perder a uno bueno, por no otorgarlo” (p. 172).

A criterio de Núñez (2016), el otorgamiento de crédito requiere de “información oportuna sobre la calidad de los futuros deudores como sujetos de crédito, lo cual ayudará a medir su liquidez, su solvencia, ayudará a medir riesgos, [...] utilización de herramientas que ayuden a las empresas a analizar la Información Financiera” (p. 86).

En relación, al otorgamiento de crédito es la principal actividad de la CMAC Huancayo; por lo cual, resulta fundamental adoptar las medidas necesarias para la promoción del crédito y análisis crediticio del solicitante, para generar mayores ingresos por las colocaciones de crédito

#### **2.2.2.1. Análisis crediticio.**

Desde el punto de vista de Westreiche (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” (p. 25).

En la opinión de Ruiz (2017) en el análisis crediticio se deben “entregar todos los antecedentes referentes a la elegibilidad del cliente como potencial sujeto de créditos. Para ello se requieren tres subetapas; a saber: obtención de información

relevante, evaluación del crédito y decisión del monto del crédito que eventualmente se otorgue” (p. 181).

De acuerdo con Higuerey (2017), “para evaluar el crédito en una forma individual, es decir, analizar una solicitud de crédito de un cliente determinado; ya que no es posible conceder crédito a todo el que lo solicite, es necesario hacer una evaluación” (p. 6).

Como expresa Morales y Morales (2016), el análisis crediticio “es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos” (p. 101).

Desde la posición de Izar & Ynzunza (2017), el análisis crediticio “es el proceso que la empresa establece para analizar a sus clientes potenciales y determinar quiénes resultan ser sujetos de crédito y quiénes no” (p. 50).

A juicio de Calderón (2016), el análisis crediticio “se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de empresa” (p. 14).

En este sentido, podemos mencionar que el análisis crediticio es imprescindible en la CMAC Huancayo; dado que, evalúa si el solicitante cumple con las condiciones necesarias para la aprobación del crédito.

#### **2.2.2.1.1. Historial crediticio.**

En opinión de Roberti et al. (2016), 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.10).

De acuerdo con Calderón y Castro (2017) el historial crediticio hace referencia a la “capacidad crediticia para el prestatario y la verificación por parte del prestamista” (p. 4).

A juicio de Calderón (2016) el historial crediticio es “el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). Son los antecedentes de pagos de créditos anteriores, se emplea para establecer si se concede o no un crédito” (p. 10).

Sobre el particular, es posible afirmar que el historial crediticio es una herramienta elemental para la CMAC Huancayo; por cuanto, le permite conocer si la persona que solicita el crédito muestra un buen comportamiento en el pago de sus créditos.

#### **2.2.2.1.2. Capacidad de pago.**

Desde la posición de Morales & Morales (2016), 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. 112).

Desde el punto de vista de Cardozo (2017) “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).

Como expresa Eguiluz (2016), 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” (p. 70).

A este respecto; es posible indicar que la capacidad de pago es un indicador que le permite a la CMAC Huancayo conocer la probabilidad de cumplimiento de las obligaciones financieras del cliente en base a sus ingresos para la calificación de su crédito.

#### **2.2.2.1.3. Garantía.**

A juicio 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).

Desde el punto de vista de Mavila (2016), 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).

Citando a Cardozo (2017), “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 esta es empleada por la CMAC Huancayo a fin de asegurar el cumplimiento de pago del crédito brindado a sus clientes, para no generarle pérdidas financieras a la entidad y evitar judicializar el crédito.

#### **2.2.2.2. Condiciones de crédito.**

Desde el punto de vista de Córdoba (2017), las condiciones de crédito “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” (p. 206).

A juicio de Ruiz (2017), las condiciones de crédito indican el “porcentaje de ventas a crédito, plazo, formas de reajustes de tasas de interés, formas o tipos de documentación, tipos de descuentos por pronto pago, garantías en caso de pedir” (p. 78).

De acuerdo con Gonzales (2016), las condiciones de crédito “especifican el periodo durante el cual se extiende el crédito, el descuento si existe por pago de contado o pago anticipado y el tipo de instrumento de crédito” (p. 27).

Al respecto, las condiciones de crédito establecidas por la CMAC Huancayo son determinadas en relación al tipo de cliente y/o producto; puesto que, en ellas se fija el plazo, tiempo e intereses del crédito.

#### **2.2.2.2.1. Plazo de crédito.**

Desde la posición de Leyen (2017), el plazo de crédito “Se determina en el contrato y sirve para fijar el inicio y vencimiento de la deuda contraída. Siempre que aumenta el plazo concedido, el importe a pagar en cada vencimiento es menor” (p. 63).

A juicio de Lizcano (2016), el plazo de crédito “es el periodo de tiempo pactado con la entidad financiera para la devolución del capital prestado” (p. 17).

Como expresa Godoy (2017), el plazo de crédito “es el tiempo que transcurre entre el momento que empieza y termina una transacción” (p. 456).

En cuanto, al plazo de crédito es posible afirmar que es el tiempo establecido por la CMAC Huancayo para la cancelación del crédito otorgado al prestatario.

#### **2.2.2.2.2. Tasa de interés.**

Desde el punto de vista de Leyen (2017), la tasa de interés es “la Tasa Anual Equivalente que fija el coste efectivo del dinero tomado en préstamo o crédito ya que incluye también para su cálculo los recargos y comisiones” (p. 62).

A criterio de Chicaiza (Chicaiza, 2016, pág. 16), la tasa de interés “es el costo de un préstamo expresado como una tasa porcentual” (p. 16).

A juicio 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).

Como expresa Godoy (2017), 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 455).

Desde la perspectiva de (Aching, 2016, pág. 36), la tasa de interés “es la expresión porcentual del interés [...] es el precio del tiempo” (p. 36).

En este sentido, podemos referir que la tasa de interés es el monto que la CMAC Huancayo impone a sus clientes por los créditos otorgados.

#### **2.2.2.2.3. Contrato de crédito.**

Desde el punto de vista de Quiroa (2016), el contrato de crédito “es un documento donde se especifican los detalles de una operación o relación establecida entre una entidad financiera y alguno de sus clientes. Este puede ser una persona natural o jurídica” (p. 2).

Citando a Blanco (2017), 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. 24).

En lo relacionado al contrato de crédito es posible señalar que la CMAC Huancayo realiza dicho acuerdo; estableciendo los términos y compromisos del crédito.

### **2.2.2.3. Tipo de crédito.**

De acuerdo con Quiroa (2016), el tipo de crédito “son las distintas categorías de financiamiento en base a diferentes criterios. Entre ellos destaca el tiempo de endeudamiento, el público objetivo, el nivel de respaldo, el uso final, entre otros” (p. 3).

En la opinión de Morales y Morales (2016), los tipos de crédito “se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración” (p. 69).

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).

En efecto, es posible expresar que los tipos de crédito son los productos que la CMAC Huancayo ofrece a sus clientes para que accedan al dinero y puedan satisfacer sus necesidades.

#### ***2.2.2.3.1. Crédito personal.***

Desde el punto de vista de Salas (2017), el crédito personal es el “dinero que entrega el banco o financiera a un individuo o persona física y no a persona jurídica para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades / vivienda) el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo” (p. 4).

En la opinión de Aibar (2017), 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).

En este sentido, es posible mencionar que el crédito personal es un tipo de crédito concedido por la CMAC Huancayo a las personas naturales para fines personales.

#### **2.2.2.3.2. Crédito hipotecario.**

A juicio de Salas (2017), el crédito hipotecario es para “adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de vivienda, oficinas y otros bienes raíces con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo” (p. 4).

Como señala Heysen (2016), el crédito hipotecario “son préstamos de dinero que una institución financiera brinda a las personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de una vivienda propia” (p. 24).

La (Resolución S.B.S. N° 11356–2008, 2008) indica que el crédito hipotecario se entrega “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”.

A este respecto, podemos indicar que el crédito hipotecario es el crédito brindado por la CMAC Huancayo a sus clientes para la adquisición de un departamento, vivienda o terreno.

### **2.2.2.3.3. Crédito microempresa.**

En la opinión de Heysen (2016), el crédito microempresa “son créditos en efectivo, otorgados a Personas Naturales o Personas Jurídicas, para financiar actividades de producción, comercio o prestación de servicios” (p. 26).

La (Resolución S.B.S. N° 11356–2008, 2008) señala que el crédito microempresa “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”.

Con respecto, al crédito microempresa podemos mencionar que es el crédito concedido por la CMAC Huancayo a los microempresarios para costear sus negocios e inversiones empresariales.

## **2.3. Marco conceptual**

Como mencionan Sánchez y Reyes (2017), el marco conceptual “comprenden una identificación y descripción de los términos básicos que se consideran en la investigación, y que se hallan en relación con el sistema conceptual y las variables” (p. 59).

### **2.3.1. Variables.**

#### **Cliente**

(Alcázar, 2015, pág. 205) refiere que el cliente “es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa”.

#### **Créditos**

(Tarango, 2016, pág. 139) menciona que 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”.

### **Normas**

Se denomina a toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico.

### **Perdida**

(Galindo, 2016, pág. 174) señala que la pérdida es la “disminución de valor. Se produce cuando los ingresos que se obtienen son menores que los gastos en que se incurre para su generación”.

### **Personal**

(WorkSource Oregon, 2015, pág. 1) afirma que el personal “es cualquier individuo, [...], que es contratado por cualquier remuneración y bajo cualquier contrato de trabajo por parte del empleador. Esto incluye trabajadores bajo contrato, casuales, temporales”

## **2.3.2. Dimensiones.**

### **Análisis**

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

### **Aval**

(Jacques, 2016, pág. 44) menciona que el aval es la “firma que se aplica sobre un documento (como un pagaré o una letra aceptada) para garantizar su pago por el deudor al beneficiario del mismo”.

### **Fraude**

El fraude incluye cualquier acto intencional o deliberado de privar a otro de una propiedad o dinero por la astucia, el engaño, u otros actos desleales.

**Información**

(Jacques, 2016, pág. 152) “se refiere a la información (por lo general de carácter confidencial) que alguien puede conseguir gracias a la posición que ocupa dentro de una empresa”.

**Interés**

(Jacques, 2016, pág. 155) afirma que el interés es el “precio que se paga por el dinero que se toma prestado”.

**Inversiones**

“Es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial” (Eguiluz, 2015, pág. 9).

**Negligencia**

Es también denominada culpa, es la falta de desarrollo de un comportamiento propio y adecuado de una persona medianamente responsable, de acuerdo con las circunstancias del caso concreto.

**Otorgamiento**

Es una autorización o beneplácito que se concede por algún motivo. Se trata de una opinión favorable o de un aval sobre un cierto asunto.

**Pago**

(Galindo, 2016, pág. 165) indica que el pago “es un flujo de efectivo hacia fuera con el fin de extinguir una obligación contraída”.

**Rentabilidad**

(Galindo, 2016, pág. 194) menciona que la rentabilidad es la “capacidad para generar beneficios. Los indicadores de rentabilidad relacionan magnitudes de renta o beneficio”.

**Tasa**

Son contraprestaciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el estado.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis**

En la opinión de Carrasco (2019), las hipótesis son “enunciados que contiene la respuesta probable al problema de investigación y hace referencia al desenvolvimiento empírico de la variable o relación entre variables, cuya veracidad será demostrada con la aplicación del método científico de investigación” (p. 187).

#### **Hipótesis correlacional**

Desde el punto de vista de Rivas (2017), la hipótesis correlacional “Establecen correlaciones entre dos o más variables. Las correlaciones pueden ser positivas, negativas o mixtas” (p. 159).

#### **3.1. Hipótesis general**

1. Existe una relación negativa entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

#### **Interpretación**

A mayores actos de riesgo operacional menor otorgamiento de crédito.

### 3.2. Hipótesis específica

1. La disfunción de procesos internos se relaciona de manera negativa con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

#### **Interpretación**

A mayores actos de disfunción de procesos internos menor otorgamiento de crédito.

2. Existe una relación negativa entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja- 2019.

#### **Interpretación**

A mayores actos de disfunción del personal menor otorgamiento de crédito.

3. La falla de tecnología de información se relaciona de manera negativa con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

#### **Interpretación**

A mayores actos de falla de tecnología de información menor otorgamiento de crédito.

### 3.3. Variables

Desde el punto de vista de Sánchez y Reyes (2017), “una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado” (p. 73).

#### 3.3.1. *Definición conceptual.*

##### **V<sub>1</sub>: Riesgo operacional**

Es “el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos” (Cruz, 2017, pág. 8).

##### **V<sub>2</sub>: Otorgamiento de crédito**

En el “otorgamiento de crédito generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar el análisis de crédito, las

condiciones de crédito, los tipos de créditos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso”. (Morales & Morales, 2016, pág. 113).

### 3.3.2. Operacionalización.

Según Carrasco (2019), “Es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen [...] en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores” (p. 226).

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V<sub>1</sub></b> <b>RIESGO</b> <b>OPERACIONAL</b>	<b>Disfunción de Procesos Internos</b>	Diseño inadecuado del proceso de crédito
		Desarrollo deficiente de las operaciones de crédito
		Desarrollo deficiente del Servicio de crédito
	<b>Disfunción del Personal</b>	Personal inadecuado
		ambiente laboral negativo
		Capacitación inadecuada del personal
	<b>Falla de Tecnología de Información</b>	Uso inadecuado de la tecnología de información
		Afectación al desarrollo de las operaciones y servicios tecnológicos de la entidad
		Atentar contra la confidencialidad de información del cliente
<b>V<sub>2</sub></b> <b>OTORGAMIENTO DE</b> <b>CRÉDITO</b>	<b>Análisis Crediticio</b>	Historial crediticio
		Capacidad de pago
		Garantía
	<b>Condiciones de Crédito</b>	Plazo de crédito
		Tasa de interés
		Contrato de crédito
	<b>Tipo de Crédito</b>	Crédito personal
		Crédito hipotecario
		Crédito microempresa

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

En la opinión de Baena (2017), “La metodología ejerce el papel de ordenar, se apoya en los métodos, como sus caminos y estos en las técnicas como los pasos para transitar por esos caminos del pensamiento a la realidad y viceversa” (p. 13).

La investigación empleó un conjunto de métodos y técnicas con el objeto de proporcionarle validez y fiabilidad científica al estudio acontecido en la CMAC Huancayo Agencia Jauja.

#### **4.1. Método de investigación**

Como afirma Arroyo (2020), el método de investigación “es el conjunto de procedimientos, actividades y estrategias pergeñadas para hacer ciencia de manera ordenada y creativa” (p. 224).

##### **A. Método general**

###### **• Método científico**

Desde el punto de vista de Otzen et al. (2017), el método científico “constituye la columna vertebral de cualquier proceso de investigación, caracterizándose por una

serie de etapas que, observadas y seguidas de forma acuciosa y sistematizada; permiten conducir y concluir cualquier protocolo de investigación” (p. 1031).

Al respecto, en la CMAC Huancayo Agencia Jauja se observó con detenimiento el fenómeno de interés a fin de efectuar el planteamiento del problema ¿De qué manera el riesgo operacional se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?

Así también, como alternativa de solución a la problemática de estudio se formuló la hipótesis: Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019; al igual que la deducción de sus consecuencias. Por otro lado, en la experimentación se llevó a cabo la contrastación de hipótesis; del cual los resultados fueron analizados en el programa SPSS a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, aceptando la H1 y el rechazo de la H0.

## **B. Método específico**

### **• Método mixto**

A criterio de Guerrero et al. (2016), el método mixto permite que “los fenómenos a los cuales se enfrenta la disciplina pueden ser investigados de mejor manera cuando objetivo, problemática y origen mismo del fenómeno posibilita hacer una combinación a conciencia de enfoque cualitativo y cuantitativo” (p. 247).

En tal sentido, debido a la complejidad del fenómeno en cuestión, aplicamos tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo a fin de efectuar un estudio exhaustivo.

### **• Método descriptivo**

Como expresa Guevara (2020), el método descriptivo “tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos” (p. 165).

En la presente investigación se precisa de manera rigurosa las particularidades, comportamiento, de las variables riesgo operacional y otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja.

- **Método hipotético-deductivo**

A juicio de Rodríguez y Pérez (2017), el método hipotético-deductivo “parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos” (p. 189). Se corroborará la falsedad o veracidad de la hipótesis de estudio”.

En tal sentido, en la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo; dado que, luego de haber identificado el problema de interés se elaboró un pronóstico a través de la formulación de una hipótesis, al igual que sus posibles consecuencias; seguidamente se procedió a contrastar la hipótesis con la realidad mediante la experimentación a fin de determinar su aceptación o rechazo.

- **Método estadístico**

En la opinión de Valderrama (2016), el método estadístico “trabaja a partir de datos numéricos y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (p. 98).

Al respecto, los datos de las variables el riesgo operacional y otorgamiento de crédito fueron manejados adecuadamente a través del programa estadístico SPSS con el propósito de ser analizados debidamente.

- **Método analítico-sintético**

De acuerdo con Tapia (2017), 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 las variables del fenómeno de interés (riesgo operacional y otorgamiento de crédito) fueron desmembrados en todas sus dimensiones e indicadores a fin de estudiarlos rigurosamente de forma individual con el objeto de elaborar una síntesis de un todo conforme a la asociación existente entre las partes estudiadas.

#### **4.2. Tipo de investigación**

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

El tipo de investigación del presente estudio es aplicada; dado que, los conocimientos obtenidos fueron empleados para resolver el problema de investigación ocurrido en la CMAC Huancayo agencia Jauja.

#### **4.3. Nivel de investigación**

En la opinión de 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. 254).

La investigación es correlacional; puesto que, midió el grado de relación entre las variables de estudio riesgo operacional y otorgamiento de crédito s en la CMAC Huancayo agencia Jauja.

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

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

A juicio de Carrasco (2019), la investigación de diseño no experimental “son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

La investigación empleó el diseño no experimental; debido a que, durante su ejecución no manipuló de manera intencional las variables: riesgo operacional y otorgamiento de crédito, tan solo se limitó a observarlos.

#### **a. Transeccional**

A juicio de Cabezas et al. (2018), en el estudio 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).

Al respecto, los datos de las variables de estudio fueron recabados en un solo periodo de tiempo único en la CMAC Huancayo Agencia Jauja

##### **• Descriptiva**

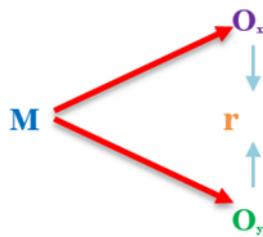
De acuerdo con Hernández y Mendoza (2019), en el diseño descriptivo los “estudios buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población” (p. 177).

En este sentido, se observó minuciosamente las variables del problema en cuestión (riesgo operacional y otorgamiento de crédito), para describir al detalle sus características y comportamiento.

##### **• Correlacional**

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

La presente investigación usó el diseño correlacional; dado que, describió minuciosamente la relación entre las variables de estudio: riesgo operacional y otorgamiento de crédito.



**Dónde:**

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

**O<sub>1</sub>**= Riesgo operacional.

**O<sub>2</sub>**= Otorgamiento de crédito.

**O** = Observación.

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

#### 4.5. Universo, población y muestra

##### 4.5.1. Universo

Como afirma Condori (2020), el universo está conformado por los “Elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, base de datos,) globales, finitos e infinitos” (p. 3).

En tanto, el universo del estudio estuvo integrado por los Asesores de negocios de todas las CMAC de ahorro y crédito del Perú.

##### 4.5.2. Población

En la opinión de, (2018), la población es la “totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis [...] que integran dicho fenómeno” (p. 180).

• **Población finita**

En opinión de Bernal (2016), la población finita “es cuando se conoce el número de la población N” (p. 232).

Por consiguiente, la población es finita; ya que, fue conformada por los 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja.

**Tabla 1**

*Distribución poblacional de trabajadores del Área de Crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja, 2019*

N.º	CMAC Huancayo	Distrito	N.º de trabajadores
01	Agencia Jauja	Jauja	15
	<b>TOTAL</b>		<b>15</b>

Fuente: CMAC Huancayo

### 4.5.3. Muestra

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

#### • Muestra censal

De acuerdo con Castro (2010), la muestra censal se da “si la población es menor o igual a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

La muestra de investigación fue integrada por el 100% de la población de estudio; puesto que, todas las unidades de investigación fueron consideradas como muestra; ya que, la población de estudio es mínima.

#### 4.5.3.1. Muestreo.

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

#### • Probabilístico

Desde el punto de vista de López y Fachelli (2016), el muestreo probabilístico es “Aquel muestreo en que, de forma estricta, todas las unidades de

la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra” (p.18).

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

Desde la posición de Arias et al. (2017), 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).

Los criterios de inclusión que se tomaron en consideración en el estudio son:

- CMAC Huancayo.
- Agencia ubicada en el distrito de Jauja.
- Trabajadores del Área de crédito

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

Como plantea Arias et al. (2017), 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).

Por otra parte, los criterios de exclusión que fueron considerados en la investigación son:

- Personal de la CMAC Huancayo Agencia Jauja que laboran en otras dependencias ajenas al Área de negocios.

En este sentido, durante el proceso de selección (muestreo) se tomó en consideración los criterios de inclusión y exclusión a fin de que los individuos sean elegible para participar en el estudio, al igual que se consideró como parte de la muestra al total de la población de estudio por ser esta mínima (15 Asesores de negocio), para así no afectar la validez de los resultados.

**Tabla 2**

*Distribución muestral de trabajadores del Área de Crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja, 2019*

<b>N.º</b>	<b>Trabajadores del área de crédito</b>
01	Ccanto Condori , Milton Jorge
02	Aguilar Bizarro, Mariluz
03	Allpas Curi , Giovanni Gentile
04	Aquino Ordoñez ,Magaly
05	Arce Colqui Christian Abelardo
06	Calderon Galarza, Yasira Roxana
07	Campos Ramos, Rosmery Ana
08	Casas Diaz, Juan Antonio
09	Contreras Zarate, Vanesa Magaly
10	Granados Espejo, David Jesus
11	Huari Alfaro, Ronald Jesus
12	Inche Bravo, Rosa Edith
13	Macha Mendoza Shirley Giovanna
14	Ojeda Mateo, Marco Polo
15	Ore Apolinario, Fiorela Carmin

Fuente: Propia

Por lo tanto, la muestra fue integrada por los 15 trabajadores del Área de crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja.

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

Desde la perspectiva de Ñaupas et al. (2018), las técnicas e instrumentos de recolección son “los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación” (p. 135).

En la presente investigación se utilizaron técnicas e instrumentos de medición con el objeto de recabar datos de forma directa y de segunda mano de las variables del problema de interés.

## A. Diseño de campo

En opinión de Cajal (2019), en el diseño de campo “los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados” (p. 1).

### • Fuentes primarias

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

## B. Diseño documental

Como expresa Reyes y Carmona (2020), el diseño documental “se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de las lecturas de documentos, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, periódicos, artículos resultados de investigaciones, memorias de eventos, entre otros” (p. 1).

### • Fuentes secundarias

A criterio de Pulido (2016), las fuentes secundarias “son datos extraídos de los datos originales recogidos por otras personas” (p. 1152).

**Tabla 3**

*Técnicas e instrumentos de investigación*

Diseño	Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Instrumentos de Registro
De campo	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>• Cámara fotográfica</li> <li>• Papel y lapicero (formato).</li> </ul>
Documental	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 lapicero (formato)</li> <li>• Papel y lapicero (formato)</li> </ul>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de Metodología de investigación Hernández y Mendoza, (2019).

**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 la investigación.
Encuesta	Cuestionario de riesgo operacional	Descripción de riesgo operacional en los 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja

Encuesta	Cuestionario de otorgamiento de crédito	Descripción de otorgamiento de crédito en los 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja
----------	---	--

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de Metodología de investigación Hernández y Mendoza, (2019).

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

Como expresa Ríos (2017), las técnicas de recolección “representan la parte abstracta de la recolección de datos; es la forma que emplea el investigador para obtener datos, por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse” (p. 101).

##### **A. Diseño de campo**

###### **• Fuentes primarias**

###### **\* Observación**

De acuerdo con Valderrama (2016), 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).

La observación es inherente a todo el desarrollo de la investigación; habida cuenta de que, fue usado de forma permanentemente desde el inicio del estudio; facilitándonos recolectar información de forma directa de las variables de la problemática de interés.

###### **\* Encuesta**

Como plantea Arias y Covinos (2021), la encuesta “permite la recogida de los datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que brinden información requerida para la investigación” (p. 81).

La encuesta con su respectivo cuestionario confiable y validado tipo escala de Likert se aplicó a los 15 Asesores de negocios de la Caja Huancayo agencia Jauja a fin de recabar de forma directa (cara a cara) los datos de las variables de estudio.

##### **B. Diseño documental**

- **Fuentes secundarias**

- \* **Análisis documental**

Como señala Arias y Covinos (2021), el “análisis documental es un proceso de revisión que se realiza para obtener datos del contenido de dicho documento; en este caso, los documentos deben ser fuentes primarias y principales que facultan al investigador obtener datos” (p. 99).

El análisis documental recabó información sobre las variables de estudio (riesgo operacional y otorgamiento de crédito) de forma indirecta. La ficha textual extrajo información de investigaciones y publicaciones ya efectuadas como artículos de revista, libros, informes, tesis, etc.; mientras que, la ficha bibliográfica registro los datos de donde provienen dichos escritos (título, autor, editorial, año).

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

Desde el punto de vista de Sánchez y Reyes (2017) los instrumentos de recolección “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).

##### **A. Diseño de campo**

- **Fuentes primarias**

- \* **Cuestionario**

A juicio de Tamayo (2018), “El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan, principalmente; reduce la realidad de cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 190).

- **Escala de Likert**

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

## **B. Fuentes secundarias**

### **• Fuentes secundarias**

#### **\* Ficha textual**

De acuerdo con Valderrama y 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).

#### **\* Ficha bibliográfica**

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

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

En opinión de Sánchez et al. (2018), la confiabilidad del instrumento es la “confianza o certeza de que un instrumento tenga una estabilidad en sus resultados, es decir, que con dicho instrumento después de varias aplicaciones al mismo sujeto el resultado tiende a ser el mismo” (p. 69).

### **• Prueba piloto**

De acuerdo con Tamayo (2018), “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

A criterio 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).

Al respecto, para comprobar la confiabilidad de los instrumentos de medición se realizó una prueba piloto con los 13 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja. Del cual los resultados fueron medidos por Alfa de Cronbach (en SPSS) e interpretados según el Baremo de Interpretación.

#### **Baremo de interpretación¶**

Rangos□	Magnitud□
Coeficiente alfa > .9□	es excelente□
Coeficiente alfa > .8□	es bueno□
Coeficiente alfa > .7□	es aceptable□
Coeficiente alfa > .6□	es cuestionable□
Coeficiente alfa > .5□	es pobre□
Coeficiente alfa < .5□	es inaceptable□

Nota. Elaborado por George y Mallery (1995).¶

#### **V1: Riesgo operacional:**

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

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	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
,891	,901	18

El coeficiente hallado  $\alpha = 0,891$  y de acuerdo a la escala, el instrumento tiene una interpretación buena, en consecuencia, como el instrumento tiene una validez alta y confiabilidad buena, tiene las condiciones necesarias para su aplicación.

**V2: Otorgamiento de crédito:****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	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
,830	,834	18

El coeficiente hallado  $\alpha = 0,830$  y de acuerdo a la escala, el instrumento tiene una interpretación buena, en consecuencia, como el instrumento tiene una validez alta y confiabilidad buena, tiene las condiciones necesarias para su aplicación.

#### 4.6.4. Validez del instrumento de recolección

Desde el punto de vista de Hernández y 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. 220).

##### • Validez de contenido

Como señala Herbas et al. (2018), la validez de contenido “examina si los ítems utilizados para la medición de cierta variable cubren adecuadamente el dominio completo de la variable que se busca medir” (p. 36).

##### • Juicio de expertos

Citando a Escobar y Cuervo (2016), “El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, [...] y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 29).

A este respecto, con el objeto de certificar de que los cuestionarios muestren un dominio de contenido de las variables de estudio, de sus dimensiones e indicadores se efectuó la validez de contenido mediante el juicio de expertos de profesionales con un amplio conocimiento en el tema.

Validez de contenido del cuestionario: “*Riesgo Operacional y Otorgamiento de Crédito en la Caja Huancayo Agencia Jauja-2019*”.

#### Tabla 5

*Juicio de expertos de los instrumentos de recolección de datos.*

Experto	Grado académico	Opinión
Juan José Aguado Blanco	Contador Público Colegiado	Favorable
Richard Víctor Díaz Urbano	Doctor en Ciencias Contables y Empresariales	Favorable
Milton Jorge Ccanto Condori	Contador Público Colegiado	Favorable

Nota: Validación del juicio de expertos.

De acuerdo a los resultados de la opinión de los expertos se estableció que el instrumento tiene un nivel favorable; por lo tanto, es aplicable por cuanto, se corroboró

que el cuestionario mida con precisión las variables del fenómeno de estudio “Riesgo Operacional y Otorgamiento de Crédito”.

#### 4.6.5. *Procedimiento de recolección de datos.*

De acuerdo con Valderrama y 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).

Una vez corroborado la confiabilidad y validez de los correspondientes cuestionarios de medición se efectuó el trabajo de campo aplicando la encuesta a los 15 Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja, conforme al cronograma de trabajo establecido según fecha y hora.

Descripción	Fecha	Horario	N° de Trabajadores
Aplicación de los cuestionarios a los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja	05/07/2022	10:00 am a 11:00 am	08
Aplicación de los cuestionarios a los Asesores de negocio de la CMAC Huancayo agencia Jauja	06/07/2022	10:00 am a 11:00 am	07
Total			15

*Nota.* Elaborado por los autores.

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

### **4.7.1. Técnicas de procesamiento de datos.**

A juicio de Arbaiza (2016), las técnicas de procesamiento de datos “implica una serie de labores sistemáticas y relacionadas, como el vaciado de datos y las tareas de codificación, clasificación, tabulaciones [...]. Estas actividades permiten organizar los datos” (p. 225).

Los datos recolectados de las variables del fenómeno de interés fueron clasificados, registrados y tabulados en el programa Excel; posteriormente todos los datos fueron transferidos al programa estadístico SPSS, para su codificación asignándole un valor numérico a las respuestas con la escala de Likert (nunca=1, casi nunca=2, a veces=3, casi siempre=4, siempre=5), para finalmente ser analizados.

### **4.7.2. Análisis de datos.**

Desde el punto de vista de Arbaiza (2016), en el análisis de datos “Estas actividades permiten organizar los datos, interpretarlos y elaborar una síntesis del estudio que responda a las preguntas de investigación y a las hipótesis planteadas” (p. 225).

Los datos procesados fueron analizados mediante el análisis estadístico descriptivo e inferencial (en el programa SPSS) con el propósito de ser transformado en información útil para la investigación; el análisis descriptivo emitió los resultados en medidas porcentuales y de frecuencia (en figura y tablas); mientras que, el análisis inferencial por medio del Coeficiente Rho de Spearman determinó la relación entre las variables de interés, aceptando de la hipótesis de estudio.

## **A. Análisis estadístico**

A juicio de Sánchez et al. (2018), el análisis estadístico es una “Técnica que se utiliza para organizar, describir y analizar los datos cuantitativos de un estudio. Comprende el uso de la estadística descriptiva e inferencial” (p. 18).

### **• Análisis descriptivo**

A criterio de Ñaupas et al. (2018), el análisis descriptivo “tiene como objeto fundamental, procesar, resumir y analizar un conjunto de datos obtenidos de las variables estudiadas. Estudia un conjunto de medidas o estadígrafos mediante los cuales es posible comprender la magnitud de las variables estudiadas” (p. 254).

### **• Análisis inferencial**

Según Neill & Cortez (2018), el análisis inferencial “Es aplicada en el análisis e interpretación de datos [...], con el propósito de establecer la correlación entre las propiedades del objeto de estudio, mediante el cálculo de la probabilidad de ocurrencia” (p. 30).

### **\* Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Desde la posición de Sánchez et al (2018), el coeficiente Rho de Spearman mide la “relación entre dos o más variables; se expresa en indicadores de correlación que van desde -1, pasando por el 0 al +1. Se realiza con el propósito de lograr identificar el grado de asociación y poder inferir relaciones” (p. 65).

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

La presente 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 la ética como algo elemental en la ejecución de la investigación, para 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 empleada en el estudio, citando a los autores con sus respectivos datos.

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, los datos estadísticos que se emplearon en la investigación correspondieron a datos reales obtenidos de las instituciones educativas privadas objeto de estudio; 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

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

Sobre el particular, cabe indicar que los resultados del estudio fueron expuestos de manera minuciosa y detallada a fin de dar una descripción precisa, específica de los datos obtenidos en el curso de la investigación.

##### 5.1.1. Análisis estadístico descriptivo de la variable 1: Riesgo operacional

**Tabla 6**

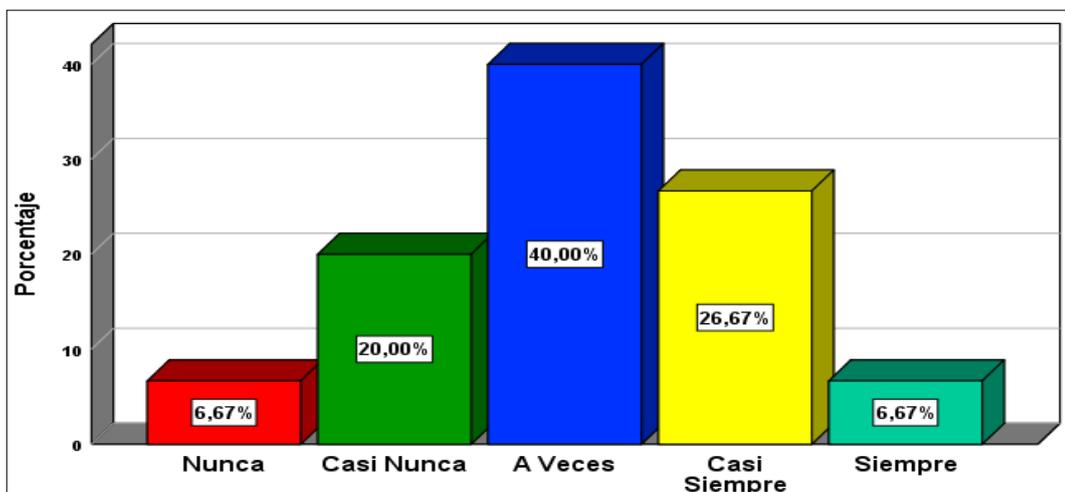
*Resultados porcentuales de la variable riesgo operacional en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Casi Nunca	3	20,00
A Veces	6	40,00
Casi Siempre	4	26,67
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

**Figura 2**

*Resultados porcentuales de la variable riesgo operacional en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



Nota. Elaborado por los autores a partir de la Tabla 7 .

**Interpretación:**

En la Tabla 7 y la Figura 3 del estudio, observamos que 6 de los encuestados que representan al 40.00% de la muestra de estudio refirieron que a veces el riesgo operacional genera pérdidas por deficiencias en la ejecución de las operaciones crediticias; en tanto, 4 de los encuestados que representan al 26.67% de la muestra de investigación mencionaron que casi siempre el riesgo operacional es inherente a toda actividad productivas realizada por personas; asimismo, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio señaló que siempre el riesgo operacional es perjudicial para los intereses de la entidad.

Por otra parte, 3 de los encuestados que representan al 20.00% de la muestra de investigación indicaron que casi nunca sus actividades crediticias están expuestas al riesgo operacional; mientras que, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio señala que nunca sus operaciones de crédito están proclive al riesgo operacional.

A este respecto, conforme a los resultados alcanzados se concluye que predominantemente un 40.00% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja en cierta medida consideran que el riesgo operacional le es perjudicial; por cuanto, tienen conocimiento que esta es considerada como “el riesgo de pérdida debido a las deficiencias o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. El tipo y frecuencia de eventos que abarca es muy diverso” (Núñez & Chávez, 2017, pág. 125).

### 5.1.2. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Disfunción de procesos internos

**Tabla 7**

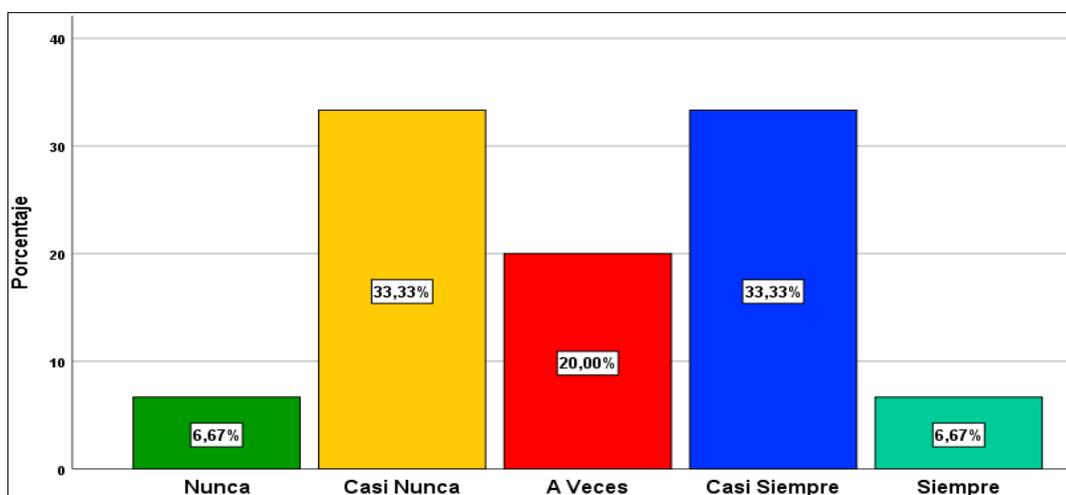
*Resultados porcentuales de la dimensión disfunción de procesos internos en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Casi Nunca	5	33,33
A Veces	3	20,00
Casi Siempre	5	33,33
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

**Figura 3**

*Resultados porcentuales de la dimensión disfunción de procesos internos en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la Tabla 8.

**Interpretación:**

En la Tabla 8 y la Figura 4, evidenciamos que 5 de los encuestados que representan al 33.33% de la muestra de estudio manifestaron que casi siempre la disfunción de procesos internos no permite alcanzar los objetivos empresariales; entre tanto, 1 encuestado que representa al 6,67% de la muestra de investigación indicó que siempre la disfunción de procesos internos se debe al diseño inadecuado del proceso de crédito; asimismo, 3 de los encuestados que representan al 20.00% de la muestra de estudio refirieron que a veces la disfunción de procesos internos propicia el desarrollo deficiente de las operaciones de crédito.

Por otro lado, 5 de los encuestados que representan al 33.33% de la muestra de investigación señalaron que casi nunca la disfunción de procesos internos provoca el desarrollo deficiente del servicio al cliente; mientras que, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio afirmó que nunca la disfunción de procesos internos les es conveniente.

En función a, los resultados alcanzados concluimos que mayoritariamente un 33.33% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja comprenden que la disfunción de procesos internos es la “posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos” (Mayorga, 2017, pág. 3).

### 5.1.3. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Disfunción del personal

**Tabla 8**

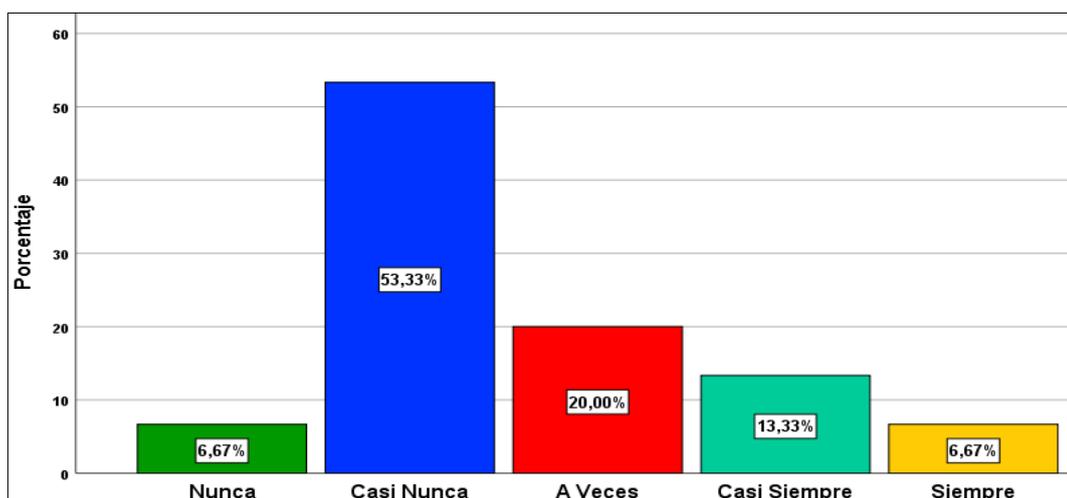
*Resultados porcentuales de la dimensión disfunción del personal en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Casi Nunca	8	53,33
A Veces	3	20,00
Casi Siempre	2	13,33
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

**Figura 4**

*Resultados porcentuales de la dimensión disfunción del personal en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la Tabla 9.

#### **Interpretación:**

En la Tabla 9 y Figura 5, advertimos que 8 de los encuestados que representan al 53.33% de la muestra de estudio señalaron que en cierto modo casi nunca la disfunción del personal les ocasiona pérdidas financieras considerables; en tanto, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de investigación afirmó que nunca la disfunción del personal se da por la capacitación inadecuada de los trabajadores.

Por otro lado, 3 de los encuestados que representan al 20.00% de la muestra de estudio refirieron que a veces la disfunción del personal es causada porque no cuenta con el personal idóneo en el Área de negocios; asimismo, 2 encuestados que representan al 13.33% de la muestra de investigación mencionaron que casi siempre la disfunción del personal le es perjudicial para el logro de los objetivos institucionales; mientras que, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio indicó que siempre la disfunción del personal genera un ambiente laboral negativo.

En este sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que fundamentalmente un 53.33% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja de algún modo ignoran que la disfunción del personal es una de las principales causales del riesgo operativo; debido a que, es la “posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal” (Mayorga, 2017, pág. 4).

#### 5.1.4. *Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Falla de tecnología de información*

**Tabla 9**

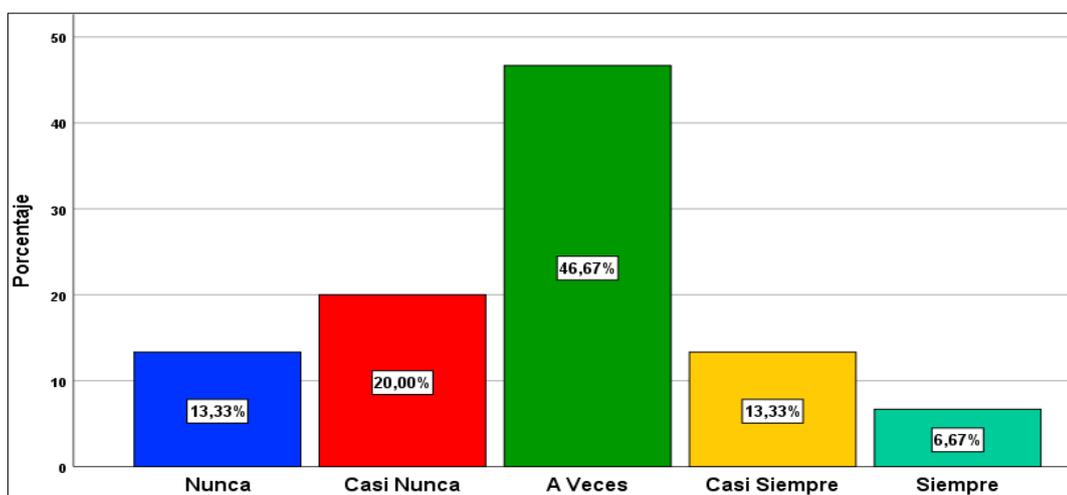
*Resultados porcentuales de la dimensión falla de tecnología de información en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,33
Casi Nunca	3	20,00
A Veces	7	46,67
Casi Siempre	2	13,33
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

### Figura 5

*Resultados porcentuales de la dimensión falla de tecnología de información en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



Nota. Elaborado por los autores a partir de la Tabla 10.

### Interpretación:

La Tabla 10 y la Figura 6 del estudio, nos pone en evidencia que 7 de los encuestados que representan al 46.67% de la muestra de estudio afirmaron que a veces la falla de la tecnología de información se produce por el uso inadecuado del sistema tecnológico, en tanto, 2 de los encuestados que representan al 13.33% de la muestra de investigación indicaron que casi siempre la falla de la tecnología de información afecta el normal desarrollo de las operaciones crediticias; asimismo, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio señaló que la falla de la tecnología de información les es desfavorable a la entidad financiera.

Por otro lado, 3 de los encuestados que representan al 20.00% de la muestra de investigación refirieron que casi nunca la falla de la tecnología de información atenta contra la confidencialidad de la información del cliente; mientras que, 2 de los encuestados que representan al 13.33% de la muestra de estudio mencionaron nunca la falla de la tecnología de información les ocasiona pérdidas considerables.

Sobre el particular, en función a los resultados adquiridos concluimos que predominantemente un 47.67% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja

en cierta medida tienen conocimiento que la falla de la tecnología de información ocasiona “pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información” (Mayorga, 2017, pág. 5).

### 5.1.5. Análisis estadístico descriptivo de la variable 2: Otorgamiento de crédito

**Tabla 10**

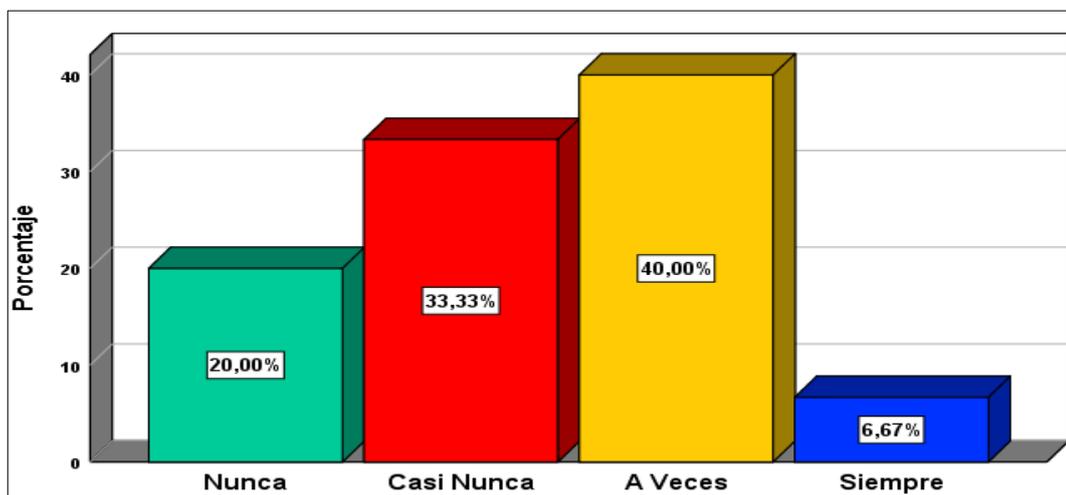
*Resultados porcentuales de la variable otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,00
Casi Nunca	5	33,33
A Veces	6	40,00
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

**Figura 6**

*Resultados porcentuales de la variable otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la Tabla 11.

### Interpretación:

La Tabla 11 y la Figura 7 del estudio, nos da a conocer que 6 de los encuestados que representan al 40.00% de la muestra de estudio refirieron que solo a veces se efectúa debidamente el otorgamiento de crédito para la generación de una cartera sana; entre

tanto, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de investigación afirmó que siempre el otorgamiento de crédito se lleva a cabo como es debido a fin de no estar expuesto a la probabilidad de pérdida por impago.

Por otro lado, 5 de los encuestados que representan al 33.33% de la muestra de estudio indicaron que casi nunca el otorgamiento de crédito se realiza como corresponde según los lineamientos establecidos; mientras que, 3 de los encuestados que representan al 33.33% de la muestra de investigación señalaron que nunca el otorgamiento se ejecuta de manera correcta.

Por consiguiente, conforme a los resultados alcanzados concluimos que mayoritariamente el 40.00% de los encuestados de la CMAC Huancayo Agencia Jauja de alguna forma ignora la importancia del otorgamiento de crédito; ya que, esta “es una actividad que requiere de información oportuna sobre la calidad de los futuros deudores como sujetos de crédito, lo cual ayudará a medir su liquidez, su solvencia, le ayudará a medir riesgos y posibles quebrantos de esos clientes” (Núñez, 2016, p. 86).

#### 5.1.6. *Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 1: Análisis crediticio*

**Tabla 11**

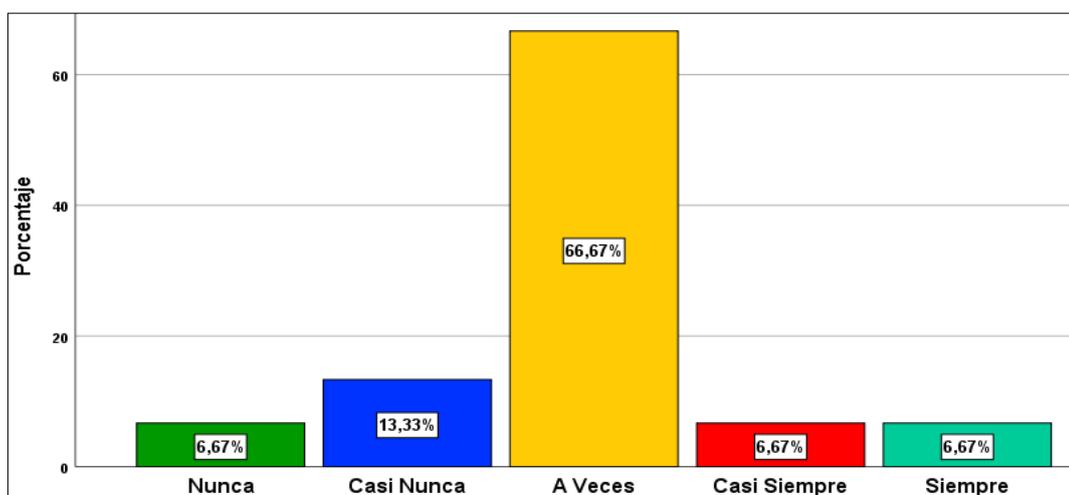
*Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Casi Nunca	2	13,33
A Veces	10	66,67
Casi Siempre	1	6,67
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

### Figura 7

*Resultados porcentuales de la dimensión análisis crediticio en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



Nota. Elaborado por los autores a partir de la Tabla 12.

### Interpretación:

La Tabla 12 y la Figura 8 del estudio, nos da a conocer que 10 de los encuestados que representan al 66.67% de la muestra de estudio señalaron que solo a veces el análisis crediticio permite determinar la capacidad de pago del cliente; en tanto, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de investigación indicó que casi siempre análisis crediticio posibilita verificar adecuadamente el historial crediticio del cliente; asimismo, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio mencionó que siempre el análisis crediticio permite establecer que el coste de la garantía cubra el importe del crédito.

Por otro lado, 2 de los encuestados que representan al 13.33% de la muestra de investigación afirmaron que casi nunca el análisis crediticio determina acertadamente la aprobación o negación de un préstamo; mientras que, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio mencionó que nunca el análisis crediticio se lleva a cabo debidamente conforme a las directivas fijadas por la entidad.

Sobre el particular, según los resultados obtenidos concluimos que predominantemente un 66.67% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja

en cierto modo consideran que el análisis crediticio es un componente imprescindible; debido a que, “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, pág. 25)

### 5.1.7. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 2: Condiciones de crédito

**Tabla 12**

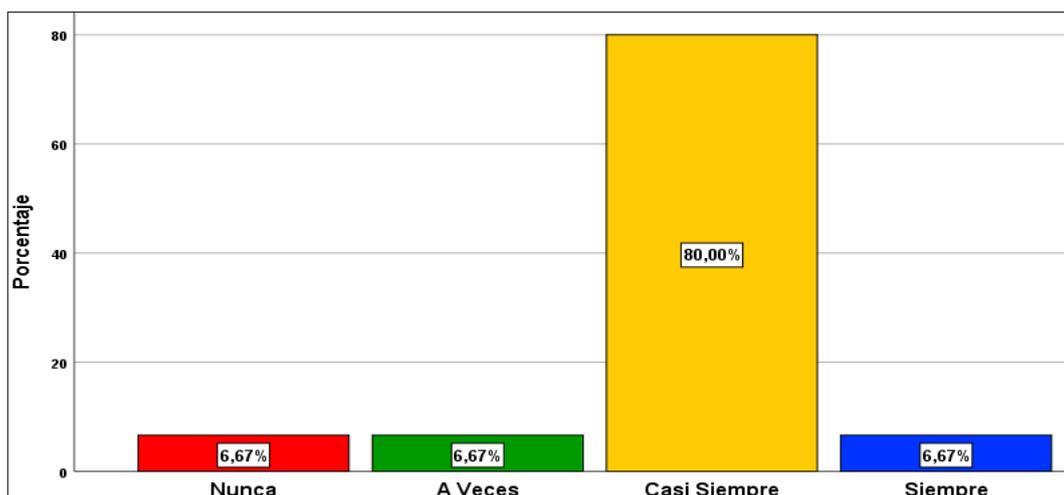
*Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
A Veces	1	6,67
Casi Siempre	12	80,00
Siempre	1	6,67
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

**Figura 8**

*Resultados porcentuales de la dimensión condiciones de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la Tabla 13.

#### **Interpretación:**

En la Tabla 13 y Figura 9, advertimos que 12 de los encuestados que representan al 80.00% de la muestra de estudio señalaron que casi siempre las condiciones de crédito determinan los plazos del crédito; en tanto, 1 encuestado que representa al

6.67% de la muestra de investigación mencionó que las condiciones crediticias fijan las tasas de interés del crédito.

Por otro lado, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de estudio refirió que solo a veces las condiciones de crédito son establecidas acertadamente en beneficio de la entidad; mientras que, 1 encuestado que representa al 6.67% de la muestra de investigación manifestó que nunca las condiciones de crédito son fijadas correctamente.

En este sentido, conforme a los resultados obtenidos concluimos que mayoritariamente el 41.18% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja tienen pleno conocimiento que 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” (Córdoba, 2017, pág. 209).

#### **5.1.8. Análisis estadístico descriptivo de la dimensión 3: Tipo de crédito**

**Tabla 13**

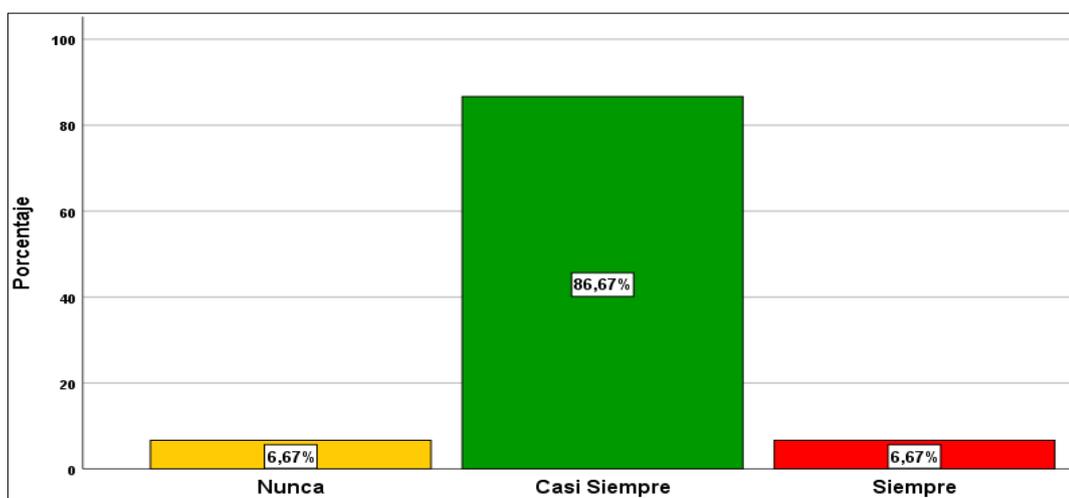
*Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Casi Siempre	13	86,67
Siempre	1	6,67
Total	15	100,0

*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la encuesta.

### Figura 9

*Resultados porcentuales de la dimensión tipo de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja*



*Nota.* Elaborado por los autores a partir de la Tabla 10.

### Interpretación:

En la Tabla 14 y la Figura 10, observamos que 13 de los encuestados que representan al 86.67% de la muestra de estudio manifestaron que casi siempre el crédito se clasifica según el tipo de crédito a fin de que el cliente elija el más apropiado para su situación financiera; en tanto, 1 encuestado que representa 6,67% de la muestra de investigación indicó que siempre el tipo de crédito le permite al cliente elegir un crédito en función a sus necesidades; mientras que; 1 encuestado que representa 6,67% de la muestra de estudio refirió que nunca el tipo de crédito define la situación financiera del deudor.

En función a, los resultados alcanzados deducimos que predominantemente un 86.67% de los encuestados de la Caja Huancayo Agencia Jauja consideran que el tipo de crédito es un factor esencial; por cuanto, “son las distintas categorías de financiamiento en base a diferentes criterios. Entre ellos destaca el tiempo de endeudamiento, el público objetivo, el nivel de respaldo, el uso final, entre otros” (Quiroa, 2016, pág. 3).

### 5.1.9. Resultados correlacionales

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

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

#### **Objetivo general:**

*Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.*

		Correlaciones		
			Riesgo operacional	Otorgamiento de crédito
Rho de Spearman	Riesgo operacional	Coefficiente de correlación	1,000	-,775**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Otorgamiento de crédito	Coefficiente de correlación	-,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

#### **Interpretación**

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,775$  con una significación bilateral de  $p = 0,001$ ; por tanto, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una relación negativa fuerte.

#### **Objetivo específico 1:**

*Establecer la relación entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019.*

Correlaciones				
			Disfunción de procesos internos	Otorgamiento de crédito
Rho de Spearman	Disfunción de procesos internos	Coeficiente de correlación	1,000	-,770**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Otorgamiento de crédito	Coeficiente de correlación	-,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

### Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,770$  con una significación bilateral de  $p= 0,001$ ; por tanto, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una relación negativa fuerte.

### Objetivo específico 2:

*Establecer la relación entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.*

Correlaciones				
			Disfunción del personal	Otorgamiento de crédito
Rho de Spearman	Disfunción del personal	Coeficiente de correlación	1,000	-,618*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	15	15
	Otorgamiento de crédito	Coeficiente de correlación	-,618*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,618$  con una significación bilateral de  $p= 0,014$ ; por tanto, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una relación negativa fuerte.

**Objetivo específico 3:**

*Establecer la relación entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.*

Correlaciones			Falla de tecnología de información	Otorgamiento de crédito
Rho de Spearman	Falla de tecnología de información	Coeficiente de correlación	1,000	-,648**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	15	15
	Otorgamiento de crédito	Coeficiente de correlación	-,648**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	15	15

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

**Interpretación**

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,648$  con una significación bilateral de  $p = 0,009$ ; por tanto, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una relación negativa fuerte.

**5.2. Contrastación de hipótesis****Contrastación de la hipótesis general****• Hipótesis general:**

Existe una relación negativa entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

**Prueba de hipótesis: Significancia estadística****1. Hipótesis nula**

No existe una relación negativa entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

$$H_0: \tau=0$$

## 2. Hipótesis alterna

Existe una relación negativa entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

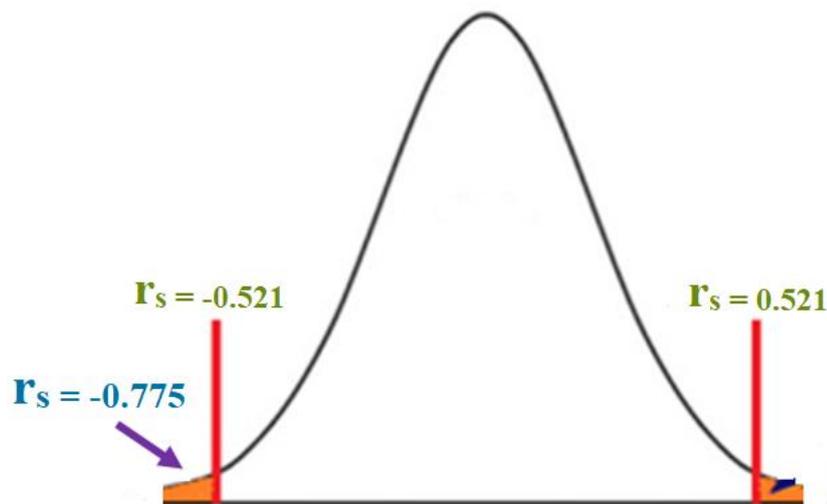
## 3. Nivel de significancia

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

El valor crítico " $r_s$ " a un  $\alpha = 0,01$  y  $n = 15$  es  $r = -0,521$

## 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,775$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = -0,521$  valor obtenido de la tabla de distribución "rho".



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $-0,775 > -0,521$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación negativa fuerte entre las variables riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

#### • Hipótesis específica 1:

La disfunción de procesos internos se relaciona de manera negativa con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación negativa entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja 2019.

$$H_0: \tau=0$$

##### 2. Hipótesis alterna

Existe relación negativa entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

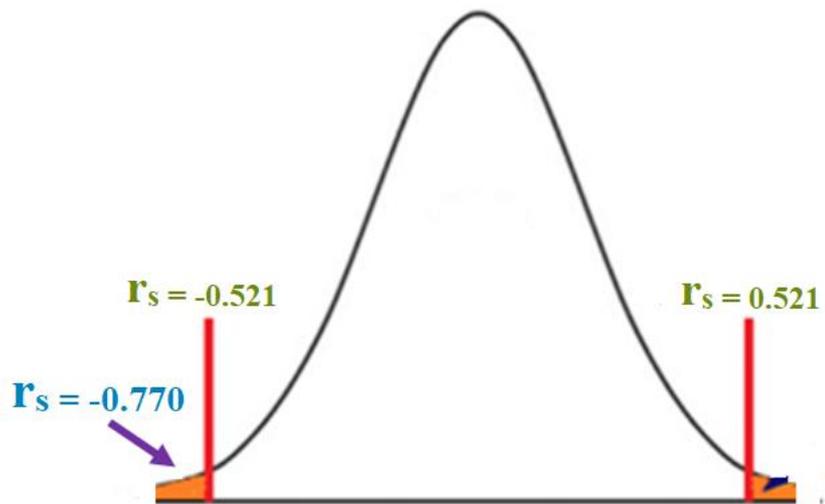
##### 3. Nivel de significancia

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

El valor crítico “rs” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n= 15$  es  $r = -0,521$

##### 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,770$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = -0,521$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $-0,770 > -0,521$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión disfunción de procesos internos y la variable otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

#### • Hipótesis específica 2:

Existe una relación negativa entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja- 2019.

#### • Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación negativa entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja 2019.

$$H_0: \tau=0$$

## 2. Hipótesis alterna

Existe relación negativa entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja 2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

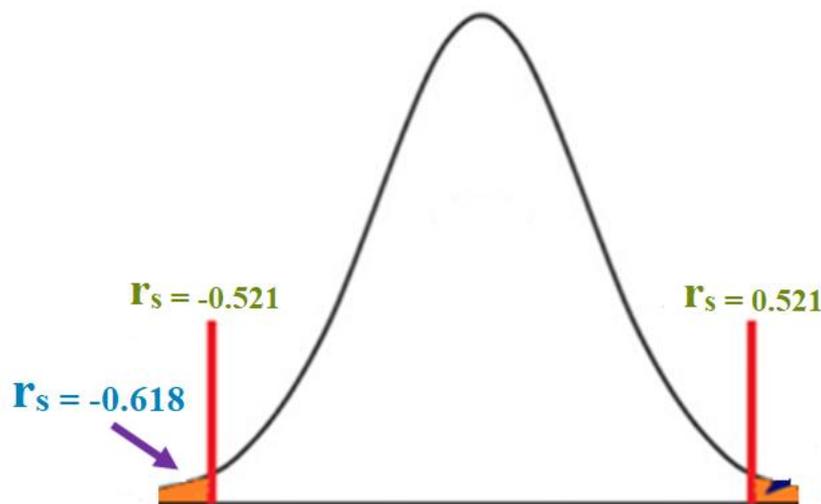
## 3. Nivel de significancia

El nivel de significación  $\alpha = 0,05$

El valor crítico “rs” a un  $\alpha = 0,05$  y  $n = 15$  es  $r = -0,521$

## 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,618$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = -0,521$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



## 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $-0,618 > -0,521$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

## 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión disfunción del personal y la variable otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja

### Contrastación de la hipótesis específica 3

#### • Hipótesis específica 3:

La falla de tecnología de información se relaciona de manera negativa con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.

#### Prueba de hipótesis: Significancia estadística

##### 1. Hipótesis nula

No existe relación negativa entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019.

$$H_0: \tau=0$$

##### 2. Hipótesis alterna

Existe relación negativa entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019.

$$H_1: \tau \neq 0$$

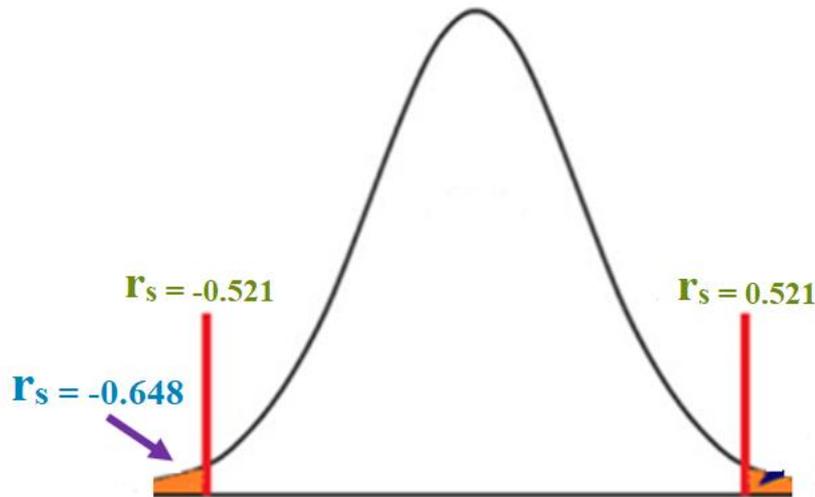
##### 3. Nivel de significancia

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

El valor crítico “rs” a un  $\alpha = 0,01$  y  $n= 15$  es  $r = -0,521$

##### 4. Cálculo estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es  $r_s=-0,648$  para aceptar o rechazar la  $H_0$  se compara la rho de Spearman hallado con  $r_{\text{crítico}} = -0,521$  valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



### 5. Toma de decisión

Comparando la  $r_s$  calculada con la  $r_s$  crítica para la toma de decisión:  $-0,648 > -0,521$  esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

### 6. Conclusión

Como se acepta la  $H_a$ , concluimos que existe una relación negativa fuerte entre la dimensión falla de tecnología de información y la variable otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

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

**En lo concerniente al objetivo general**, determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019; los resultados obtenidos nos dan a conocer que el coeficiente de correlación rho de Spearman es  $r_s = -0,775$  con una significancia bilateral de  $p= 0,001$ ; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que precisa que existe una relación negativa fuerte entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

Estos resultados tienen relación con la investigación de Merma (2019), quien concluye que el riesgo operacional al relacionarse “incide negativamente de manera general a todas las instituciones financieras del Perú, estos problemas han ido sucediendo debido a que no se cuenta con algún tipo de política o un manual de procesos fundamentales para atacar esta situación”; a fin de controlar y gestionar debidamente los riesgos operativos propios de toda actividad crediticia. Así también Paz (2016), señala que el riesgo operacional genera pérdidas financieras por fallas en el proceso interno, así como también por errores del personal, por el uso inapropiado de los sistemas tecnológicos de información y por los acontecimientos externos. Dado que, según Castellanos (2016), “entendemos como Riesgo Operacional la probabilidad de ocurrencia de eventos y sus consecuencias, que influyan negativamente en las operaciones de una organización y en la generación del producto o servicio” (p. 32); “debido a las deficiencias o a fallas de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos” (Núñez & Chávez, 2017, pág. 125).

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos la similitud de los resultados de la investigación con el planteamiento teórico; dado que, el riesgo operacional al relacionarse con el otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja incide desfavorablemente en ella; por cuanto, el riesgo operacional hace que las actividades, acciones operativas comprendidas en los procedimientos del

otorgamiento de crédito (promoción, evaluación) se lleven a cabo de manera inadecuada debido a errores del personal, del sistema tecnológico de información y a disfunciones en los procesos internos (la estructura organizacional no está bien definida en cuanto a las funciones y tareas del personal) que en consecuencia han de afectar las finanzas de la entidad; habida cuenta de que, se obtendrán menores ingresos a causa de que se colocaron pocos créditos, provocando que los activos corrientes generen mínimas utilidades, puesto que, se tendrá un flujo de caja negativo al contar con menores entradas de efectivo y mayores egresos, la institución financiera no obtendrá un buen retorno de sus inversiones que satisfaga su costo de oportunidad.

**En lo que respecta al primer objetivo específico**, establecer la relación entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019; los resultados alcanzados nos evidencian que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,770$  con una significancia bilateral de  $p = 0,001$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que refiere que existe una relación negativa fuerte entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

Estos resultados son corroborados por Rivas & Roque (2022), quienes en su investigación llegan concluir que el riesgo operacional influye de forma negativa en el rendimiento del capital por lo que es necesario “la elaboración de un plan de acción para mitigar los principales componentes de riesgo operativo, y cuidar sus expectativas de rentabilidad”. Así también Ortiz (2017), señala que el riesgo operacional les ocasiona mayores inconvenientes al “generar significativas pérdidas monetarias, que se ven reflejadas en los estados de resultados”, de las instituciones financieras. Puesto que, de acuerdo con Franco y Velasquez (2017), “el riesgo operacional es la pérdida potencial de una entidad por fallas o deficiencias en los sistemas internos, en los procesos, en las personas, o algunos factores externos” (p. 9).

A este respecto, conforme a lo citado y al examinar estos resultados, constatamos que existe semejanza con la teoría de investigación; habida cuenta de que, al relacionarse la disfunción de procesos internos impacta negativamente en el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja; por cuanto, los procesos comprendidos en el otorgamiento de crédito se efectuarán de manera deficiente; debido a que, los procedimientos, lineamientos, políticas y directrices de su actividad crediticia (colocaciones) no están del todo elaboradas, diseñadas de forma clara y precisa a fin de facilitar su aplicación.

**En cuanto al segundo objetivo específico**, establecer la relación entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019; los resultados adquiridos nos dan a conocer que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,618$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,014$ ; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que precisa que existe una relación negativa fuerte entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

En tanto, estos resultados guardan relación con la investigación de Bonifacio y Velasquez (2020), quienes concluyen que el riesgo operacional “es un problema que se da día a día en toda empresa, [...], ya sea en cualquier rubro de empresa sobre todo en el sector financiero”; influyendo de forma negativa en el desempeño financiero por lo que urge mitigarlo. Así también Sánchez (2016), refiere que el riesgo operacional impacta de forma contraria sobre el rendimiento; habida cuenta de que, “El alto riesgo operacional sí conlleva a la disminución de la rentabilidad de la empresa”. Dado que, según Muñoz (2017), el riesgo operacional es entendido “como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a falencias en los procesos, el personal y los sistemas internos o a causa de eventos externos” (p. 3).

Sobre el particular, en función a lo señalado y al analizar estos resultados, se confirma que existe similitud con el planteamiento teórico del estudio; por cuanto, la disfunción del

personal al vincularse con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja repercute adversamente en esta; debido a que, el riesgo operacional es inherente a toda actividad u operación que desarrolle el Asesor de negocios en el curso del proceso del otorgamiento de crédito, pues en ella el personal puede cometer alguna negligencia o error que ha de limitar la colocación del crédito.

**En lo referente al tercer objetivo específico**, establecer la relación entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019; en los resultados obtenidos se advierte que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,648$  con una significancia bilateral de  $p = 0,009$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que señala que existe una relación negativa fuerte entre la falla de la tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.

Estos resultados son respaldados por Rojas (2020), quien en su investigación concluye que el riesgo operacional se relaciona de manera negativa con el rendimiento de la empresa por lo que es imprescindible “implantar sistemas de reportes internos y externos, así mismo, monitorear e informar los posibles riesgos a los representantes, por ello es necesario una adecuada gestión del riesgo operacional para que la rentabilidad no se perjudique y la entidad no quiebre”. Así también Criollo (2016), considera que “El incumplimiento tanto de políticas, procedimientos y controles para colocar los créditos provocará el fortalecimiento del riesgo operativo de manera que puede desencadenar en pérdidas financieras”. Ya que, según Cruz (2017), el riesgo operacional es “el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos” (p. 8).

En este sentido, en base a lo citado y al analizar estos resultados, se conforma que existe semejanza con la teoría de investigación; por cuanto, la falla de tecnología de información al relacionarse con el otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo agencia Jauja incide

desfavorablemente en ella; debido a que, los errores ocasionados por el uso indebido de los sistemas tecnológicos de información al momento de la filtración de los aspirantes al crédito por medio de los programas Scoring, Sentinel, Equifax y Mi Nosis, se vienen dando de forma incorrecta lo que da lugar a la desaprobación del crédito y por ende reduce los ingresos generados por los activos corriente a consecuencia de que se han de otorgar pocos créditos.

Ahora bien, debido a la complejidad del tema de investigación resulta necesario la consecución de futuros estudios relacionados a las variables del problema en cuestión, el cual nos conlleva a ciertas interrogantes.

¿El riesgo operacional impacta en el capital de trabajo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito?

¿El riesgo operacional incide en los estados financieros de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito?

¿La gestión eficiente del riesgo operacional optimiza la rentabilidad de la entidad financiera?

## Conclusiones

En cuanto a los resultados del trabajo de investigación al ser analizados se concluye que:

- 1. En lo concerniente al objetivo general,** determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019; los resultados obtenidos evidencian que el coeficiente de correlación rho de Spearman es  $r_s = -0,775$  con una significancia bilateral de  $p= 0,001$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que indica que precisa que existe una relación negativa fuerte entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja. Sobre el particular, cabe señalar que el trabajo de investigación muestra congruencia con la teoría planteada, habida cuenta de que, en la medida que el riesgo operacional se relacione con el otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo Agencia Jauja esta a de incidir desfavorablemente en ella; por cuanto, el riesgo operacional hace que las actividades, acciones operativas comprendidas en los procedimientos del otorgamiento de crédito (promoción, evaluación) se lleven a cabo de manera inadecuada debido a errores del personal, del sistema tecnológico de información y a disfunciones en los procesos internos (la estructura organizacional no está bien definida en cuanto a las funciones y tareas del personal) que en consecuencia han de afectar las finanzas de la entidad; habida cuenta de que, se obtendrán menores ingresos a causa de que se colocaron pocos créditos, provocando que los activos corrientes generen mínimas utilidades, puesto que, se tendrá un flujo de caja negativo al contar con menores entradas de efectivo y mayores egresos, la institución financiera no obtendrá un buen retorno de sus inversiones que satisfaga su costo de oportunidad.
- 2. En lo que respecta al primer objetivo específico,** establecer la relación entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo

agencia Jauja -2019; los resultados alcanzados nos evidencian que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,770$  con una significancia bilateral de  $p = 0,001$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que refiere que existe una relación negativa fuerte entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja. En consecuencia, confirmamos que el estudio tiene congruencia con la teoría de investigación; por cuanto, en la medida que se relacione la disfunción de procesos internos esta ha de impactar negativamente en el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja; debido a que, los procesos comprendidos en el otorgamiento de crédito se efectuarán de manera deficiente; puesto que, los procedimientos, lineamientos, políticas y directrices de su actividad crediticia (colocaciones) no están del todo elaboradas, diseñadas de forma clara y precisa a fin de facilitar su aplicación.

- 3. En cuanto al segundo objetivo específico,** establecer la relación entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja -2019; los resultados adquiridos nos dan a conocer que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,618$ , con una significancia bilateral de  $p = 0,014$ ; lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que precisa que existe una relación negativa fuerte entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja. Por lo que inferimos que la investigación tiene congruencia con la teoría de estudio; habida cuenta de que, en la medida que la disfunción del personal se vincule con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja esta ha de repercutir adversamente en ella; debido a que, el riesgo operacional es inherente a toda actividad u operación que desarrolle el Asesor de negocios en el curso del proceso del otorgamiento de crédito, pues en ella el

personal puede cometer alguna negligencia o error que ha de limitar la colocación del crédito reduciendo sus ingresos.

- 4. En lo referente al tercer objetivo específico,** establecer la relación entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019; en los resultados obtenidos se advierte que el coeficiente de correlación rho de Spearman hallado es  $r_s = -0,648$  con una significancia bilateral de  $p = 0,009$ ; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que señala que existe una relación negativa fuerte entre la falla de la tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja. A este respecto, cabe señalar que el trabajo de investigación muestra similitud con la teoría de estudio; habida cuenta de que, en la medida que la falla de tecnología de la información se relacione con el otorgamiento de crédito en la CMAC Huancayo agencia Jauja esta ha de incidir desfavorablemente en ella; debido a que, los errores ocasionados por el uso indebido de los sistemas tecnológicos de información al momento de la filtración de los aspirantes al crédito por medio de los programas Scoring, Sentinel, Equifax y Mi Nosis, se vienen dando de forma incorrecta lo que da lugar a la desaprobación del crédito y por ende reduce los ingresos generados por los activos corriente a consecuencia de que se han de otorgar pocos créditos.

## **Recomendaciones**

En la presente investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

1. La CMAC Huancayo Agencia Jauja a fin de alcanzar resultados favorables en el desarrollo de sus operaciones crediticias ligadas al otorgamiento de crédito han de publicitar los resultados del estudio con la finalidad de adiestrar debidamente a sus Asesores de negocio con el fin de aplicar debidamente los resultados de la investigación; por cuanto, esto les posibilitará mantener el riesgo operacional dentro de los parámetros permitidos; puesto que, la gestión eficiente del riesgo operacional a de minimizar las pérdidas financieras producto de los errores operativos (falla humana, tecnológicos y de procesos internos), haciendo viable el cumplimiento de los objetivos institucionales preestablecidos; asimismo, de no ejecutar como es debido los conocimientos adquiridos en el estudio, le traería consigo consecuencias desfavorables; por otra parte, se sugiere llevar adelante los resultados del estudio con el propósito de realizar futuras investigaciones, de igual modo se recomienda mejorar los métodos de investigación con el objeto de materializar un estudio más profundo dada la complejidad del tema de interés.
2. La CMAC Huancayo Agencia Jauja publicará los resultados del estudio con la finalidad de capacitar debidamente a sus Asesores de negocio, para así evitar repercusiones adversas que afecten sus activos corrientes; dado que, al emplear adecuadamente los aportes brindados por la investigación se han de identificar en el momento oportuno las fallas en el proceso interno del otorgamiento de crédito a fin de subsanar las falencias y obtener mayores beneficios por la colocación de sus créditos; además, se sugiere que en función a los resultados del estudio se lleven a cabo posteriores investigaciones, lo mismo que se insta a perfeccionar los métodos

de investigación con la intención de concretar un estudio más a fondo de la problemática en cuestión.

3. La CMAC Huancayo Agencia Jauja publicitará los resultados del estudio con el objeto de capacitar a sus Asesores de negocio en el uso correcto de los conocimientos adquiridos, pues de este modo se evitará su inadecuada aplicación; puesto que, se ha de detectar pertinentemente los errores cometidos por el personal en los procesos (promoción y evaluación del crédito) comprendidos en el otorgamiento de crédito a fin de gestionar eficientemente el riesgo operacional para así concretar mayores colocaciones de créditos; también se sugiere que los resultados del estudio sean utilizados en posteriores investigaciones; asimismo, con el objeto adquirir conocimientos más fiables se recomienda mejorar los métodos de investigación.
4. La CMAC Huancayo Agencia Jauja tienen el compromiso de publicar los resultados de la investigación con la finalidad de capacitar correctamente a sus Asesores de negocio, para así poner en práctica de manera adecuada los conocimientos obtenidos en el estudio; ya que, al identificar, detectar oportunamente las fallas en el sistema de tecnología de la información podrá gestionar de manera eficiente el riesgo operacional a fin de no tener pérdidas financieras considerables ; por otra parte, se sugiere que se lleven a cabo futuras investigaciones en función 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.
- Aibar, M. J. (2017). *Finanzas personales*. Madrid: Ministerio de Educación de España.
- Alcázar, P. (2015). Relación Empresa Cliente. *Emprendedores*, 205-227.
- Alvarado, H. (2017). La delimitación del tema de investigación y la formulación del problema. *Universidad Mariano Gálvez*, 1-9.
- Apoyo & Asociados. (2020). CMAC del Santa . *Seek*, 1-11.
- Arbaiza, L. (2016). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan.
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*, 201-206.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las Ciencias Empresariales*. Cusco: UNSAAC.
- Baena, G. M. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Barrón, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Bernal, J. (2016). Defraudación tributaria. *Contadores*, 7-11.
- Blanco, N. (2017). La importancia del contrato a la hora de solicitar un préstamo. *Helpmycash*, 20-36.
- Bonifacio, K., & Velasquez, J. A. (2020). *Riesgo operativo y su influencia en las decisiones financieras en las cajas de ahorro y crédito en Lima provincia, año 2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cajal, A. (2019). Investigación de Campo. *Lifeder* , 1-13.
- Calderón, R. C. (2016). Administración, análisis y políticas de crédito. *Analisis Económico*, 1-39.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2017). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, 1-10.
- Campos, A. (2017). Procedimiento para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación de Crédito. *Universidad Francisco Gavidia*, 172-259.

- Cardozo, H. (2017). *Contabilidad de entidades de economía solidaria*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castellanos, J. (2016). Gestión del Riesgo Operacional. *QSL*, 32-33.
- Castillo, E. (5 de Marzo de 2017). *El papel del sistema financiero*. Obtenido de Cinco Días: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/03/05/economia/1331063746\\_850215.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/03/05/economia/1331063746_850215.html)
- Castro, A. (2016). Elaboración de fichas . *U.D. de Investigación I*, 1-10.
- Castro, F. (2010). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración* (2a ed.). Caracas: Uyapar.
- Chaverri, D. (2017). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales, III(157)*, 185-193.
- Chicaiza, D. A. (2016). *Finanzas para no financieros*. Bogotá: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015 – 2016 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- CMAC Huancayo. (2021). Memoria Anual 2020. *Marketing Caja Huancayo*, 1-337.
- Comité de Basilea. (2015). *Convergencia internacional de medidas y normas de capital*. Basilea: Bank for International Settlements.
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Creative Commons*, 1-15.
- Córdoba, M. (2017). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Criollo, J. (2016). *El riesgo operativo y la liquidez en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Ambato (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Cruz, E. J. (2017). Riesgo Operacional. *SIB*, 1-54.
- Dimon, J. (2017). Gestión del Riesgo Operacional. *JPMorgan Chase Bank N.A.*, 1-9.
- Duarte, L., & González, H. (2015). *Metodología de la Investigación*. Medellín: L.Vieco S.A.S.
- Eguiluz, F. (2015). Que es una Inversion. *CIRIEC*, 1-8.
- Eguiluz, F. (2016). ¿Qué es la capacidad de crédito? *Finanzas y Política Económica*, 65-82.
- Escobar, J., & Cuervo, Á. (2016). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 27–36.

- Franco, L., & Velasquez, H. (2017). Alternativas fundamentales para cuantificar el riesgo operacional. *Ecos De Economía*, 8-43.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: El Cid Editor.
- Galindo, M. Á. (2016). *Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Godoy, E. (2017). *Contabilidad y presentación de estados financieros*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.
- Gómez, W., Gonzales, E., & Rosales, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad María Auxiliadora.
- Gonzales, J. (2016). Historial Crediticio. *SBS*, 1-4.
- Grasso, J. (16 de Abril de 2017). *Importancia del crédito*. Obtenido de Finanzas digital: <https://www.finanzasdigital.com/2017/04/importancia-del-credito/>
- Guerrero, R. F., Prado, M., & Ojeda, G. (2016). Reflexión crítica epistemológica sobre métodos mixtos en investigación de enfermería. *Enfermería*. *Enfermería*, 247-252.
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 165-173.
- Heinemann, K. (2017). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Editorial Paidotribo.
- Herbas, B. C., Trujillo, M., Barboza, K., & Gonzales, E. (2018). *Metodologías de investigación: Casos reales de investigadores bolivianos*. Grafisol Ediciones.
- Hernandez, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- Heysen, S. (2016). Negocio Bancario. *SBS*, 1-61.
- Higuerey, A. (2017). Administración de Cuentas por Cobrar. *Universidad de los Andes*, 1-13.
- Isla, J., & Shupingahua, L. I. (2019). *Otorgamiento de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Peruana de Servicios S.A.C, Tarapoto 2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Izar, J. M., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Jacques, R. (2016). *Diccionario de términos financieros y bancarios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lerma, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (Quinta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Leyen, U. (2017). Financiación para Empresas. *Fondo Social Europeo*, 1-120.
- Lizcano, J. (2016). Productos financieros y alternativas de financiación. *Camara de comercio de Zaragoza*, 1-69.
- Llaguno, J. I. (2005). Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. *Cuadernos de Gestión*, 5(1), 53-77.
- López, E. (2016). La importancia del liderazgo en las organizaciones. *UAB*, 1-39.
- Martínez, M., Briones, R., & Coréz, J. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Printed in Mexico.
- Mavila, D. (2016). Garantías crediticias. *Industrial Data*, 61-64.
- Mayorga, J. (2017). Riesgo Operativo. *ASBA*, 1-30.
- Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar, J., Chauca, P., Dávila, M., & Palhua, M. (2017). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú* (Primera ed.). Lima: Esan.
- Merma, J. I. (2019). *El Riesgo Operacional y su Incidencia en la Rentabilidad del Banco Financiero Periodo 2015-2017 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.
- Mías, C. D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Morales, J., & Morales, A. (2016). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, C. (2017). La Gestión del Riesgo Operacional en la Banca Chilena. *Institution: Universidad del Bío-Bío*, 1-33.
- Navarro, J. C. (2017). *Epistemología y metodología* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Neill, D. A., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: UTMACH.
- Northcote, C. (2018). ¿Qué es una garantía? *Actualidad Empresarial*(392), 1-79.
- Núñez, J. A., & Chávez, J. J. (2017). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo. *Análisis Económico*, XXV(58), 123-157.
- Núñez, L. (2016). *Finanzas I*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- 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.

- Ortiz, A. G. (2017). *El riesgo operativo y su impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - Segmento Uno de la provincia de Tungurahua cantón Ambato (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Osorio, J. C. (2019). Gestión del riesgo operacional en el proceso de transporte de producto terminado en el sector azucarero. *Scientia Et Technica*, 604-610.
- Otzen, T., Manterola, C., Rodríguez, I., & García, M. (2017). La Necesidad de Aplicar el Método Científico en Investigación Clínica. Problemas, Beneficios y Factibilidad del Desarrollo de Protocolos de Investigación. *Morphol*, 1031-1036.
- Paz, L. C. (2016). *Riesgo Operativo y su incidencia en los Estados Financieros de la empresa "ENPROVIT", de la ciudad de Ambato (Tesis de Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Pérez, J. M., & Gragera, J. (2018). Análisis y gestión del riesgo operacional en las entidades financieras y aseguradoras. *UDIMA*, 219-245.
- Pulido, M. (2016). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Opción*, 31(1), 1137-1156.
- Quiroa, M. (2016). Contrato Bancario. *REMEF*, 1-8.
- Razón, M. (2019). Caja Huancayo cerca superar los 4,000 millones de colocaciones. *Business empresariaL*, 1-10.
- Resolución S.B.S. N° 11356–2008. (19 de Noviembre de 2008). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Reyes, ., & Carmona, F. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. *Universidad Simón Bolívar*, 1-4.
- Reyes, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1a ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivas, L. A. (2017). *¿Cómo hacer una tesis?* (Tercera ed.). México: Instituto Politécnico Nacional.
- Rivas, T. N., & Roque, V. K. (2022). *Riesgo operativo y su incidencia en el rendimiento de capital en las empresas industriales del sector metalmecánica en el Cercado de Lima año 2019-2020 (Tesis de Pregrado)*. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Rivera, R. (2016). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Grupo IDAT.
- Roberti, J., Rodríguez, L. M., Orozco, W. Y., & Rivas, R. G. (2016). Política de crédito y cobranza. *Universidad Fermín Toro*, 1-14.
- Roca, E. (2018). ¿Cuáles son los tipos de crédito que existen? *Rankia*, 1-19.

- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26.
- Rodriguez, F. (2016). Riesgo Operacional. *Universidad Iberoamérica*, 1-12.
- Rojas, E. Z. (2020). *Riesgo operacional y rentabilidad en Banca Múltiple registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- Perú, periodo 2016 - 2018 (Tesis de Pregrado)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Rosendo, V. (2018). *Investigación de mercados*. Madrid: ESIC Editorial.
- Ruiz, J. (2017). Análisis de Crédito. *Unidades Tecnológicas de Santander*, 1-240.
- Salas, J. (2017). Educación Financiera. *Banco Proamerica*, 1-14.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metdología y diseños en la investigación científica* (Quinta ed.). Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, S. J. (2016). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa GIAHAN ECUADOR Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato (Tesis Pregrado)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- SBS. (2017). Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: el reto de consolidar. *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*, 1-6.
- SBS. (2020). Participación de Mercado en Colocaciones. *Superintendencia de Banca y Seguros del Perú*, 1-3.
- Supo, J. (2017). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. Arequipa: Bioestadístico EIRL.
- Tamayo, M. (2018). *El proceso de la invsetigación científica* (Quinta ed.). México: Limusa.
- Tapia, E. (2017). *Investigación Educativa*. UTE-LVT.
- Tarango, J. P. (2016). *Productos y servicios financieros y de seguros básicos*. Barcelona: Cano Pina.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El Desarrollo de la Tesis*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Vilela, M. d. (2018). Empresas Municipales o Empresas Ajenas al Ámbito Normativo del Sector Público. *Netbankdes*, 1-15.
- Villalba, P. F. (2016). *Determinar la incidencia del riesgo operacional, en la calidad de los productos y servicios financieros del Banco de Machala Sucursal Ambato (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Westreicher, G. (2019). Análisis de crédito. *Aportes*, 20-35.

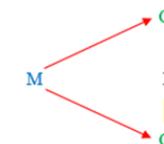
WorkSource Oregon. (2015). Empleador, empleado y salarios. *Oregon gov*, 1-2.

## **Anexos**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

#### “Riesgo Operacional y Otorgamiento de Crédito en la Caja Huancayo Agencia Jauja-2019”

Problema General	Objetivo	Hipótesis	Marco Teórico	Variables Dimensiones	Metodología
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>V1.</b>	<b>V1.</b>	<b>Método general:</b> Científico
¿De qué manera el riesgo operacional se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?	Determinar la relación entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.	Existe relación indirecta entre el riesgo operacional y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019.	<b>Riesgo Operacional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo Operacional (Cruz, Riesgo Operacional, 2014, pág. 8).</li> <li>Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo (Núñez &amp; Chávez, Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo, 2010, pág. 125).</li> <li>Convergencia internacional de medidas y normas de capital (Comité de Basilea, 2006, pág. 159).</li> <li>Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno (Llaguno, 2005).</li> </ul>	<b>Riesgo Operacional</b> <p>D1. Disfunción de procesos internos.</p> <p>I.1.1: Diseño inadecuado del proceso de crédito</p> <p>I.1.2: Desarrollo deficiente de las operaciones de crédito</p> <p>I.1.3: Desarrollo deficiente del Servicio</p> <p>D2. Disfunción del personal.</p> <p>I.2.1: Personal inadecuado</p> <p>I.2.2: Ambiente laboral negativo</p>	<b>Método específico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mixto</li> <li>Descriptivo</li> <li>Hipotético deductivo</li> <li>Estadístico</li> <li>Análítico-sintético</li> </ul> <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada
<b>Problema Específico:</b>	<b>Objetivo Específico:</b>	<b>Hipótesis Específico:</b>	<b>V2</b>		<b>Nivel de investigación:</b> Correlacional
¿De qué manera la disfunción de procesos internos se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?	Establecer la relación entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.	Existe relación indirecta entre la disfunción de procesos internos y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.	<b>Otorgamiento De Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación de</li> </ul>		<b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo-Correlacional



<p>¿De qué manera la disfunción del personal se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.</p>	<p>Existe relación indirecta entre la disfunción del personal y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja</p>	<p>Crédito (Campos, Procedimiento para el Eficiente Otorgamiento y Recuperación de Crédito, 2015, pág. 172).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito y Cobranza (Morales &amp; Morales, Crédito y Cobranza, 2014, pág. 113).</li> <li>• Finanzas 1 (Núñez L. , 2016, pág. 86).</li> </ul>	<p>I.2.3: Capacitación inadecuada del personal</p> <p>D3. Falla de tecnología de información.</p> <p>I.3.1: Uso inadecuado de la tecnología de información</p> <p>I.3.2: Afectación al desarrollo de las operaciones y servicios tecnológicos de la entidad</p> <p>I.3.3: Atentar contra la confidencialidad de información del cliente</p>	<p>Dónde:</p> <p>M = Muestra del estudio. O1 = Riesgo operacional. O2 = Otorgamiento de crédito. O = Observaciones. r = Relación, Rho de Spearman, entre las dos variables</p> <p><b>Población y muestra:</b></p> <p>15 trabajadores del Área de crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja.</p> <p><b>Muestra censal:</b></p> <p>15 trabajadores del Área de crédito de la CMAC Huancayo agencia Jauja.</p>
<p>¿De qué manera la falla de tecnología de información se relaciona con el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja-2019?</p>	<p>Establecer la relación entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.</p>	<p>Existe relación indirecta entre la falla de tecnología de información y el otorgamiento de crédito en la Caja Huancayo agencia Jauja.</p>	<p><b>V2.</b></p> <p><b>Otorgamiento de Crédito</b></p> <p><b>D4. Análisis Crediticio.</b></p> <p>I.4.1: Historial crediticio I.4.2: Capacidad de pago I.4.3: Garantía</p> <p><b>D5. Condiciones de crédito</b></p> <p>I.5.1: Plazo de crédito I.5.2: Tasa de interés I.5.3: Contrato de crédito</p> <p><b>D6. Tipo de crédito</b></p> <p>I.6.1: Crédito personal I.6.2: Crédito hipotecario I.6.3: Crédito microempresa</p>	<p><b>Otorgamiento de Crédito</b></p> <p><b>D4. Análisis Crediticio.</b></p> <p>I.4.1: Historial crediticio I.4.2: Capacidad de pago I.4.3: Garantía</p> <p><b>D5. Condiciones de crédito</b></p> <p>I.5.1: Plazo de crédito I.5.2: Tasa de interés I.5.3: Contrato de crédito</p> <p><b>D6. Tipo de crédito</b></p> <p>I.6.1: Crédito personal I.6.2: Crédito hipotecario I.6.3: Crédito microempresa</p>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Revisión documental</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Ficha textual</li> <li>• Ficha bibliográfica.</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.</b></p> <p>- Análisis estadístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis descriptivo</li> <li>▪ Análisis inferencial</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	D. CONCEPTUAL	D. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V<sub>1</sub></b> <b>RIESGO OPERACIONAL</b>	“Define el riesgo operacional como el riesgo de pérdida derivado de la inadecuación o de la disfunción de procesos internos, del personal o de los sistemas, o de sucesos externos” (Cruz, Riesgo Operacional, 2014, pág. 8).	“diseño inapropiado de procesos críticos o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. Eventos: Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos” (Cruz, Riesgo Operacional, 2014, pág. 10).	<b>D1</b> <b>Disfunción de procesos internos</b>	I.1.1: Diseño inadecuado del proceso de crédito
				I.1.2: Desarrollo deficiente de las operaciones de crédito
				I.1.3: Desarrollo deficiente del Servicio
		“negligencia, error humano, personal inadecuado, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales, ambiente de trabajo desfavorable, insuficiencia de personal, capacitación inadecuada, entre otras” (Cruz, Riesgo Operacional, 2014, pág. 11).	<b>D2</b> <b>Disfunción del personal</b>	I.2.1: Personal inadecuado
				I.2.2: Ambiente laboral negativo
				I.2.3: Capacitación inadecuada del personal
		“uso inadecuado que pueda afectar el desarrollo de las operaciones y servicios, que pueda atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información. Eventos: Interrupción del Negocio y Sistemas” (Cruz, Riesgo Operacional, 2014, pág. 12).	<b>D3</b> <b>Falla de tecnología de información</b>	I.3.1: Uso inadecuado de la tecnología de información
				I.3.2: Afectación al desarrollo de las operaciones y servicios tecnológicos de la entidad
				I.3.3: Atentar contra la confidencialidad de información del cliente
<b>V<sub>2</sub></b>	En el “otorgamiento de créditos generalmente se especifican las	“es un informe elaborado para determinar la aprobación o	<b>D4</b> <b>Análisis crediticio</b>	I.4.1: Historial crediticio

<b>OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	pautas para la investigación sobre el cliente, normas para fijar el análisis de crédito, las condiciones de crédito, los tipos de créditos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso” (Morales & Morales, Credito y Cobranza, 2014, pág. 113).	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, pág. 25).		I.4.2: Capacidad de pago
				I.4.3: Garantía
	“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, Gestión financiera, 2012, pág. 206).		<b>D5 Condiciones de crédito</b>	I.5.1: Plazo de crédito
				I.5.2: Tasa de interés
				I.5.3: 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, pág. 12).		<b>D6 Tipo de crédito</b>	I.6.1: Crédito personal
I.6.2: Crédito hipotecario				
I.6.3: Crédito microempresa				

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
<b>V1: RIESGO OPERACIONAL</b>	D <sub>1</sub> : Disfunción de procesos internos	Diseño inadecuado del proceso de crédito	1. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre  4= Casi siempre  3 = A veces  2 = Casi Nunca  1 = Nunca	<b>CUESTIONARIO DE ENCUESTA</b>
			2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?		
		Desarrollo deficiente de las operaciones de crédito	3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?		
			4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?		
		Desarrollo deficiente del Servicio	5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?		
			6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?		
	D <sub>2</sub> : Disfunción del personal	Personal inadecuado	7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?		
			8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?		
		Ambiente laboral negativo	9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?		
			10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?		

		Capacitación inadecuada del personal	11. ¿Son capacitados frecuentemente?			
			12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?			
		D <sub>3</sub> : Falla de tecnología de información	Uso inadecuado de la tecnología de información			13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?
						14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?
	Afectación al desarrollo de las operaciones y servicios tecnológicos de la entidad		15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?			
			16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?			
	Atentar contra la confidencialidad de información del cliente		17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial del cliente?			
			18. ¿Disponen de normativas de sanción para el mal manejo de la información confidencial del cliente?			
<b>V2:</b>  <b>OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>	D <sub>1</sub> : Análisis crediticio	Historial crediticio	1. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?	<b>Escala Likert</b>  5= Siempre  4= Casi siempre  3 = A veces  2 = Casi Nunca  1 = Nunca	<b>CUESTIONARIO DE ENCUESTA</b>	
			Capacidad de pago			2. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?
		Garantía				3. ¿La capacidad d pago determina el límite de endeudamiento?
						4. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?
			5. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?			
			6. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?			

	D <sub>2</sub> : Condiciones de crédito	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?		
		Tasa de interés	9. ¿El monto del crédito define la cantidad de interés?		
			10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?		
		Contrato de crédito	11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?		
			12. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?		
	D <sub>3</sub> : Tipo de crédito	Crédito personal	13. ¿El crédito personal requiere de garantía?		
			14. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?		
		Crédito hipotecario	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?		
			16. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?		
Crédito microempresa	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?				
	18. ¿La actividad económica y antigüedad define la aprobación del crédito?				

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### ANEXO 5: 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 RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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.

Nunca = 1	Casi nunca = 2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

#### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Milagros Naysha Flores Mayta y Mayela Rene Mayta Reymundo. 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: Riesgo Operacional

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?					X
2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?					X
3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?				X	
4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?					X
5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?				X	
6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?					X
7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?					X
8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?					X
9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?					X
10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?					X
11. ¿Son capacitados frecuentemente?					X
12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?					X
13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?				X	

14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?		X			
15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?				X	
16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?				X	
17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial del cliente?					X
18. ¿Disponen de normativas de sanción para el mal manejo de la información confidencial del cliente?					X

**Gracias por su colaboración**

**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 RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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.

Nunca = 1	Casi nunca = 2	A veces = 3	Casi siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

**Consentimiento Informado**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Milagros Naysha Flores Mayta y Mayela Rene Mayta Reymundo. 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: Otorgamiento de Crédito**

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?					X
2. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?				X	
3. ¿La capacidad de pago determina el límite de endeudamiento?				X	
4. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?					X
5. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?				X	
6. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?			X		
7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?			X		
8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?				X	
9. ¿El monto del crédito define la cantidad de interés?				X	
10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?					X
11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?					X
12. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?					
13. ¿El crédito personal requiere de garantía?			X		
14. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?			X		
15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?			X		
16. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?			X		
17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?			X		
18. ¿La actividad económica y antigüedad define la aprobación del crédito?				X	

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 5: Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

#### Información:

La presente investigación es conducida por Milagros Naysha Flores Mayta y Mayela Rene Mayta Reymundo, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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 algunas 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: Milagros Naysha Flores Mayta y Mayela Rene Mayta Reymundo.

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. Para esto, puedo contactar al investigador: Milagros Naysha Flores Mayta y Mayela Rene Mayta Reymundo.



Milton Jorge Ccanto Condori  
Asesoramiento  
CMAJ / HUANCAYO S.A.

Milton Jorge Ccanto Condori

Fecha: Jauja 16 de julio del 2021

## Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento

### Estadística de fiabilidad de la variable “Riesgo Operacional”

#### 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. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?	61,10	85,878	,573	,888
2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?	61,00	82,000	,833	,881
3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?	61,40	74,489	,738	,876
4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?	61,30	74,011	,639	,881
5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?	61,20	85,956	,409	,889
6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?	61,60	74,267	,849	,873
7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?	61,00	87,556	,176	,893
8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?	62,10	78,322	,661	,880

9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?	60,60	82,489	,400	,889
10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?	61,50	74,278	,746	,876
11. ¿Son capacitados frecuentemente?	60,80	78,178	,405	,893
12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?	62,40	73,822	,640	,881
13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?	61,60	82,044	,431	,888
14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?	61,60	82,044	,431	,888
15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?	61,80	80,400	,491	,886
16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?	61,70	78,678	,580	,883
17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial del cliente?	61,30	83,122	,468	,887
18. ¿Disponen de normativas de sanción para el mal manejo de la información confidencial del cliente?	61,00	86,000	,356	,890

## Estadística de fiabilidad de la variable “Otorgamiento 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
19. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?	70,70	70,900	,380	,826
20. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?	70,80	80,178	-,326	,873
21. ¿La capacidad d pago determina el límite de endeudamiento?	70,70	68,011	,517	,819
22. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?	70,80	69,511	,409	,824
23. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?	70,80	70,400	,193	,833
24. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?	70,50	74,944	-,100	,842
25. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	71,30	65,789	,377	,825
26. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	70,40	68,267	,473	,821
27. ¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	71,20	64,844	,577	,814
28. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	71,10	55,878	,868	,789
29. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	71,00	56,889	,839	,792

30. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?	71,10	56,767	,815	,794
31. ¿El crédito personal requiere de garantía?	71,10	66,767	,769	,813
32. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?	70,80	69,956	,365	,825
33. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	70,50	76,500	-,277	,844
34. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?	71,10	52,767	,816	,791
35. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?	70,60	68,711	,613	,819
36. ¿La actividad económica y antigüedad define la aprobación del crédito?	70,50	66,500	,626	,814

## Anexo 7: Validación de Instrumento

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgo Operacional" que hace parte de la investigación: RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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: Juan Jose Aguedo Blanco

Formación académica: Contador Público Colegiado

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad y Finanzas

Tiempo: 15 años actual

Institución: Zongshen Perú

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: RIESGO OPERACIONAL

Variable: RIESGO OPERACIONAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
<b>D1 Riesgo Operacional</b>	1. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?	3	3	3	3	3	
	3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?	3	3	3	3	3	
	4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?	3	3	3	3	3	
	5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?	3	3	3	3	3	
<b>D2 Disfunción del personal</b>	7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?	3	3	3	3	3	
	10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?	3	3	3	3	3	
	11. ¿Son capacitados frecuentemente?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?	3	3	3	3	3	
<b>D3 Falla de tecnología de información</b>	13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?	3	3	3	3	3	
	14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?	3	3	3	3	3	
	15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?	3	3	3	3	3	
	16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?	3	3	3	3	3	
	17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial?	3	3	3	3	3	

**Calificación:**

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

Encuesta: ..... Validez de contenido

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Juan Jose Aguedo Blanco	Contador Público Colegiado	18	3

Sello y Firma:

**CORPORACION CAYMAN S.A.C.**  
  
**JUAN JOSE AGUEDO BLANCO, JUAN JOSE**  
**CONTADOR PÚBLICO GENERAL**

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

Cuestionario 2: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Variable: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>D1 Análisis crediticio</b>	1. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?	3	3	3	3	3	
	2. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?	3	3	3	3	3	
	3. ¿La capacidad de pago determina el límite de endeudamiento?	3	3	3	3	3	
	4. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?	3	3	3	3	3	
	5. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?	3	3	3	3	3	
<b>D2 Condiciones de crédito</b>	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 monto del crédito define la cantidad 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 fijados en el contrato?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?	3	3	3	3	3	
<b>D3 Tipo de crédito</b>	13. ¿El crédito personal requiere de garantía?	3	3	3	3	3	
	14. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?	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. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	3	3	3	3	
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?	3	3	3	3	3	
	18. ¿La actividad económica y antigüedad define la aprobación del crédito?	3	3	3	3	3	
<b>EVALUACION CUALITATIVA 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
Juan Jose Aguedo Blanco	Contador Público Colegiado	18	3

Sello y Firma:

CORPORACION CAYMAN S.A.C.  
  
 C.P.C. AGUEDO BLANCO, JUAN JOSE  
 CONTADOR PÚBLICO

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgo Operacional" que hace parte de la investigación: RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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: Milton Jorge Ceanto Condori

Formación académica: Contador Público Colegiado

Áreas de experiencia profesional: Contabilidad y Finanzas/Administrador de Agencia

Tiempo: 20 años actual

Institución: CMAC HUANCAYO S.A.

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 I: RIESGO OPERACIONAL

Variable: RIESGO OPERACIONAL

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
<b>D1 Riesgo Operacional</b>	1. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?	3	3	3	4	3	
	2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?	2	2	2	2	2	
	4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?	3	2	3	2	3	
	6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?	4	4	4	4	4	
<b>D2 Disfunción del personal</b>	7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?	4	4	4	4	4	
	9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?	4	4	4	4	4	
	11. ¿Son capacitados frecuentemente?	3	3	4	3	3	
	12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?	3	2	4	3	3	
<b>4D3 Falla de tecnología de información</b>	13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?	4	4	4	4	4	
	14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?	1	1	2	3	2	
	15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?	4	2	2	1	2	
	16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?	4	4	4	4	4	
	17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial del cliente?	4	4	4	4	4	
	18. ¿Disponen de normativas de sanción para el mal manejo de la información confidencial del cliente?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>		4	3	4	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
C.P.C. Milton Jorge Ccanto Condori	Contador Público Colegiado	18	3

Sello y Firma:



Milton Jorge Ccanto Condori  
Contador Público Colegiado

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Variable: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Riesgo Operacional	1. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?	4	4	4	4	4	
	2. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?	4	4	3	3	4	
	3. ¿La capacidad de pago determina el límite de endeudamiento?	4	4	3	3	4	
	4. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?	4	4	3	3	4	
	5. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?	3	3	2	2	3	
	6. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?	3	3	2	2	3	
D2 Disfunción del personal	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	4	4	3	3	4	
	8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	3	3	3	3	3	
	9. ¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	4	4	4	4	4	
	10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	4	4	4	4	4	
	11. ¿Las condiciones del crédito son fijadas en el contrato?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?	4	4	4	4	4	
D3 Falla de tecnología de información	13. ¿El crédito personal requiere de garantía?	2	2	2	1	2	
	14. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?	2	2	2	1	2	
	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	3	3	3	2	3	
	16. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	3	2	2	3	
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?	2	2	2	2	2	
	18. ¿La actividad económica y	2	2	2	2	2	

Calificación:	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
C.P.C. Milton Jorge Coato Condori	Contador Público Colegiado	18	3

Sello y Firma:



Milton Coato Condori  
Administrador  
CANC - MANCAGO S.A.

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Riesgo Operacional" que hace parte de la investigación: RIESGO OPERACIONAL Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO EN LA CAJA HUANCAYO AGENCIA JAUJA-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: Dr. Richard Díaz Urbano

Formación académica: Contador Público/Economista

Áreas de experiencia profesional: Docente/auditor

Tiempo: 25 años actual: **Sunat**

Institución: Sunat, Universidad Peruana Los Andes

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

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

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: RIESGO OPERACIONAL

Variable: RIESGO OPERACIONAL

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Riesgo Operacional	1. ¿El riesgo operacional es empleado para calcular los requerimientos de capital?	3	3	4	4	4	
	2. ¿Los procedimientos de créditos establecidos están diseñados adecuadamente para beneficios de la entidad?	3	4	3	4	4	
	3. ¿Cumple con las operaciones de crédito determinadas por la entidad?	4	4	3	3	4	
	4. ¿La política de crédito fijada por la entidad contribuye favorablemente a la ejecución de las operaciones de crédito?	3	4	3	4	4	
	5. ¿Brindan un servicio eficiente al cliente?	4	4	3	4	4	
	6. ¿Las normativas instauradas por la entidad simplifican los procedimientos de atención al cliente?	3	4	4	3	4	
D2 Disfunción del personal	7. ¿El personal responde a las exigencias de la entidad?	3	4	3	4	4	
	8. ¿Disponen del personal calificado en la entidad?	4	4	3	3	4	
	9. ¿El ambiente laboral presente en la entidad influye en el desempeño de sus labores?	3	3	4	4	4	
	10. ¿Existe un clima laboral de armonía en la entidad?	4	4	3	4	4	
	11. ¿Son capacitados frecuentemente?	3	3	4	4	4	
	12. ¿Las capacitaciones le son provechosos para su desarrollo profesional?	4	3	3	4	4	
D3 Falla de tecnología de información	13. ¿El personal está capacitado para manipular el sistema tecnológico?	3	3	4	4	4	
	14. ¿Son constantes las fallas por el uso inadecuado del sistema tecnológico?	4	4	3	3	4	
	15. ¿El sistema tecnológico ha presentado fallas técnicas en pleno desarrollo de sus labores?	4	3	4	3	4	
	16. ¿El sistema tecnológico con el que cuenta la entidad agiliza sus operaciones?	3	3	4	4	4	
	17. ¿El personal realiza el manejo adecuado de la información confidencial	3	4	4	4	4	

	18. ¿Disponen de normativas de sanción para el mal manejo de la información confidencial del cliente?	4	3	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	4	4	4	

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. Richard Diaz Urbano		18	alta

Sello y Firma:

  
Dr. CPCC Richard V. Diaz Urbano  
MAT. 934

Questionario 2: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO  
Variable: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Análisis crediticio	1. ¿El análisis crediticio disminuye la probabilidad de impago?	3	3	4	4	4	
	2. ¿El historial crediticio determina el buen comportamiento del cumplimiento de las obligaciones de pago del cliente?	3	4	4	4	4	
	3. ¿La capacidad de pago determina el límite de endeudamiento?	4	3	3	4	4	
	4. ¿El monto de crédito que se le brinda al cliente se determina en base a sus ingresos?	3	4	4	3	4	
	5. ¿El coste de la garantía cubre el importe del crédito?	4	4	3	4	4	
	6. ¿Todo crédito debe disponer de una garantía?	3	4	3	4	4	
D2 Condiciones de crédito	7. ¿Es rentable otorgar un crédito a largo plazo?	3	3	4	4	4	
	8. ¿El crédito a largo plazo es más propenso a caer en mora?	4	3	4	4	4	
	9. ¿El monto del crédito define la cantidad de interés?	3	4	4	3	4	
	10. ¿La tasa de interés influye en la demanda de créditos?	3	3	4	4	4	
	11. ¿Las condiciones del crédito son fijados en el contrato?	4	4	4	3	4	
	12. ¿Es posible rescindir un contrato de crédito?	3	3	4	4	4	
D3 Tipo de crédito	13. ¿El crédito personal requiere de garantía?	4	4	4	3	4	
	14. ¿el crédito personal tiene mayor demanda?	4	3	4	3	4	
	15. ¿En el no pago de la deuda, la entidad puede ejecutar la garantía hipotecada?	3	3	4	4	4	
	16. ¿Este préstamo está destinado solo para la adquisición de vivienda?	3	4	3	4	4	
	17. ¿Hay mayor posibilidad de reembolso de dinero en este crédito?	4	4	3	3	4	
	18. ¿La actividad económica y antigüedad define la aprobación del crédito?	3	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	3	4	4	4	

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

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

Validez de contenido

Encuesta: .....

Cuadro N° 2  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Richard Diaz Urbano		18	alta

Sello y Firma:

  
Dr. CPCC Richard V. Diaz Urbano  
MAT. 534

## Anexo 8: Data de Procesamiento de Datos

### V1. Riesgo Operacional

VARIABLE 1: Riesgo Operacional																			
ENCUESTADOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	5	2	3	4	2	3	4	4	63
2	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	75
3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	5	2	3	2	2	3	2	4	58
4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	83
5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	49
6	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	2	4	5	3	3	5	4	5	65
7	4	4	2	4	4	3	4	3	5	2	3	2	3	4	2	3	4	4	60
8	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5	1	3	2	4	3	4	4	62
9	4	4	4	2	4	3	4	2	5	3	5	2	3	4	4	3	4	4	64
10	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	2	3	4	4	3	4	4	71
11	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	1	3	4	4	3	4	4	70
12	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	73
13	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	68
14	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	2	3	4	4	3	4	4	67
15	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	2	3	4	3	3	4	4	68

### V2. Otorgamiento de Crédito

VARIABLE 2: Otorgamiento de Crédito																			
SUJETOS	ÍTEMS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	PUNTAJE																		
1	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	75
2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	3	3	4	3	69
3	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	5	5	78
4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	74
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	83
6	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	75
7	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	76
8	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	76
9	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	75
10	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	74
11	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	70
12	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	74
13	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	73
14	5	5	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	5	3	3	5	4	5	67
15	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	73

**Anexo 9: Evidencias Fotográficas**