



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo. Agencia Los Olivos,

2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Portocarrero Acosta, Jean Carlos (ORCID: 0000-0002-4794-5613)

ASESORA:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima - Perú

2019

Dedico este trabajo a mi familia que confían en mí y representan en mi vida el más grande motivo e inspiración.

Agradezco a Dios por su amor y misericordia.
A mi docente asesora de Tesis y a mis
compañeros del área de créditos y
operaciones por brindarme el apoyo para
desarrollar esta investigación.

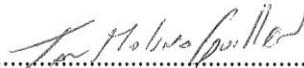
PÁGINA DEL JURADO

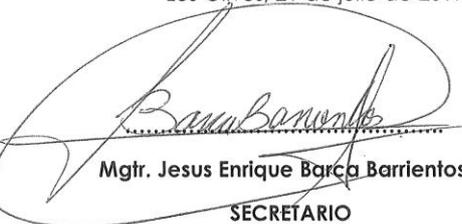
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

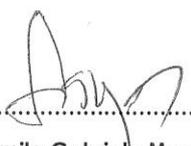
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña)
Jean Carlos Pentocarrero Acosta cuyo título es:
" Gestión de Riesgo y la evaluación de Creador
en la Caja Huancayo, Agencia Los Olivos, 2018 "

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) _____
(letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


.....
Mgr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


.....
Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jean Carlos Portocarrero Acosta con DNI N° 44374510, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Julio del 2019.



Portocarrero Acosta Jean Carlos
D.N.I. 44374510

Índice

RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Diseño de Investigación	10
2.2. Variables, Operacionalización	10
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSION	27
V. CONCLUSION	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	32

Índice de tablas

<i>Tabla 1 Escala de calificación – Gestión de Riesgo</i>	15
<i>Tabla 2 Escala de calificación – Evaluación de créditos</i>	16
<i>Tabla 3 Validación de Jueces de expertos</i>	17
<i>Tabla 4. Confiabilidad de variable Gestión de riesgo</i>	17
<i>Tabla 5. Confiabilidad de la variable Evaluación de créditos</i>	18
<i>Tabla 6. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis General</i>	20
<i>Tabla 7. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 01</i>	21
<i>Tabla 8. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 02</i>	21
<i>Tabla 9. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 3</i>	22
<i>Tabla 10. El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado</i>	45
<i>Tabla 11. Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos</i>	46
<i>Tabla 12. El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.</i>	47
<i>Tabla 13. Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio</i>	48
<i>Tabla 14. La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.</i>	49
<i>Tabla 15. Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes.</i>	50
<i>Tabla 16. Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.</i>	51
<i>Tabla 17. Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos</i>	52
<i>Tabla 18. En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito</i>	53
<i>Tabla 19. Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad</i>	54
<i>Tabla 20. La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes</i>	55

<i>Tabla 21. Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados</i>	56
<i>Tabla 22. Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.</i>	57
<i>Tabla 23. Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue)</i>	58
<i>Tabla 24. Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.</i>	59
<i>Tabla 25 Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.</i>	60
<i>Tabla 26. La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.</i>	61
<i>Tabla 27 La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.</i>	62
<i>Tabla 28. Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se revelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.</i>	63
<i>Tabla 29 Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.</i>	64
<i>Tabla 30. Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.</i>	65
<i>Tabla 31. Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.</i>	66
<i>Tabla 32 La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.</i>	67
<i>Tabla 33. Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.</i>	68
<i>Tabla 34. La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.</i>	69
<i>Tabla 35. Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.</i>	70
<i>Tabla 36. En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.</i>	71
<i>Tabla 37. Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.</i>	72

<i>Tabla 38. Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.</i>	73
<i>Tabla 39. El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.</i>	74
<i>Tabla 40. La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.</i>	75
<i>Tabla 41. Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.</i>	76

Índice de Gráficos

<i>Imagen 1. Pregunta 1</i>	23
<i>Imagen 2. Pregunta 2</i>	24
<i>Imagen 3. Pregunta 3</i>	24
<i>Imagen 4. Pregunta 4</i>	25
<i>Imagen 5. Pregunta 5</i>	26
<i>Imagen 6. El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado</i>	45
<i>Imagen 7. Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos</i>	46
<i>Imagen 8. El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.</i>	47
<i>Imagen 9. Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.</i>	49
<i>Imagen 10. La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.</i>	50
<i>Imagen 11. Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes.</i>	51
<i>Imagen 12. Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.</i>	52
<i>Imagen 13. Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos</i>	53
<i>Imagen 14. En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito</i>	54

<i>Imagen 15. Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad</i>	55
<i>Imagen 16. . La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.</i>	56
<i>Imagen 17. Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.</i>	57
<i>Imagen 18. Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.</i>	58
<i>Imagen 19. Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).</i>	59
<i>Imagen 20. Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente</i>	60
<i>Imagen 21. Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.</i>	61
<i>Imagen 22 . La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.</i>	62
<i>Imagen 23. La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.</i>	63
<i>Imagen 24. Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se revelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.</i>	64
<i>Imagen 25 Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.</i>	65
<i>Imagen 26 Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.</i>	66
<i>Imagen 27 Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.</i>	67
<i>Imagen 28. La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.</i>	68
<i>Imagen 29. Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.</i>	69
<i>Imagen 30. La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.</i>	70
<i>Imagen 31. Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.</i>	71

<i>Imagen 32. En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.</i>	72
<i>Imagen 33. Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.</i>	73
<i>Imagen 34. Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.</i>	74
<i>Imagen 35. . El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.</i>	75
<i>Imagen 36. La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.</i>	76
<i>Imagen 37. Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.</i>	77

RESUMEN

El presente proyecto de investigación es el estudio de la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia Los Olivos, 2018, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en dicha empresa. Para la gestión de riesgo se tomó como referencia la teoría del autor Chiriboga L. (2010) y sus dimensiones son: riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez; así también, la evaluación de créditos la referencia es por los autores Morales J y Morales A. (2014), con sus componentes: carácter, capacidad, capital, colateral y condición.

El proyecto de investigación es de tipo descriptiva no experimental de tipo transversal correlacional – causal, contando con una población de 36 empleados que laboran en la agencia los Olivos, la muestra es censal por que la cantidad de la muestra será igual que la población, siendo la elección del muestreo no probabilístico. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, formulado con 32 preguntas de tipo cerrado en escala de Likert, validado por juicio de expertos.

Palabras clave: Gestión de riesgo, evaluación de créditos.

ABSTRACT

The present research project is the study of risk management and the evaluation of credits in Caja Huancayo - Los Olivos agency, 2018, aimed to determine the relationship that exists between risk management and the evaluation of credits in that company . For risk management, the theory of author Chiriboga L. (2010) was taken as a reference and its dimensions are: market risk, credit risk and liquidity risk; likewise, the evaluation of credits the reference is by the authors Morales J and Morales A. (2014), with its components: character, capacity, capital, collateral and condition.

The research project is a non - experimental descriptive type of correlational - causal transversal type, counting with a population of 36 employees that work in the Los Olivos agency, the sample is censal because the amount of the sample will be equal to the population, being the choice of non-probabilistic sampling. The collection of information was done through the questionnaire instrument, formulated with 32 closed-type questions on a Likert scale, validated by expert judgment.

Keywords: Risk management, credit evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional las microfinanzas han presentado muchos cambios, debido que los aumentos contundentes de flujos de capital ocasionados por la globalización financiera, hacen que la gestión de riesgos en las entidades financieras sea más compleja implicando directamente en su apropiada administración. Asimismo, en América latina las perspectivas de incremento no cumplen con las expectativas, debido a que ciertos países afrontan algunos desafíos, específicamente Argentina con la desvalorización del peso, en donde el Gobierno de Mauricio Macri, pidió auxilio financiero al fondo monetario internacional; por otro lado Venezuela, el fondo monetario internacional proyectó un acrecentamiento inflacionario de hasta 1.000.000%.

Las microfinanzas en el Perú, se ha destacado respecto al resto del mundo como uno de los más fuertes, desarrollándose en los últimos veinte años de una forma acelerada resistiendo severos conflictos financieros a nivel internacional, así también, resistió la crisis nacional de finales de los años ochenta como el terrorismo, inflación; sin embargo, es en esta década donde aparecen las cajas municipales de ahorro y créditos para insertar al sistema financiero aquellos estratos sociales que eran excluidos de la banca tradicional, y con esto incentivar el crecimiento económico de un gran sector en sus localidades. Según Flores (2016), en su tesis asegura que surgieron en el sistema microfinanciero con la intención de iniciar la mejora de las provincias, suministrando el financiamiento de las actividades productivas de las micro y pequeñas empresas. Sin embargo, se evidencia un rendimiento menor debido a una gestión incorrecta de los riesgos que incurre el otorgamiento de créditos.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. desde que empezó se encaminó en atender al sector microfinanciero y a bancarizar los grupos excluidos por la banca tradicional, otorgando créditos a corto y a largo plazo, para Berberisco (2013), las Mypes, están localizadas en áreas urbanas como rurales, se establecen por sus actividades económicas a menor grado y en diversos sectores, como comercio, servicios, agricultura y artesanía. Poseen pocos recursos para invertir y para el sistema bancario formal no son sujetos de créditos por la informalidad de sustentar sus ingresos.

Caja Huancayo, en los últimos años ha crecido de forma agresiva, en respaldo de su plan estratégico ahora tiene presencia en todo el País con más de 160 agencias y con proyección de aperturar mas en la ciudad de Lima y otras provincias con el propósito de impulsar la inclusión financiera en los sectores populares. Esto genera mayor confianza y mejora la relación con los clientes; sin embargo, el compromiso de nuevos colaboradores que ocupan las vacantes en las agencias, en su mayoría son asesores de negocios que han trabajado en otras entidades financieras, poseen un análisis distinto de evaluar que toma su espacio en adecuar a los procedimientos de Caja Huancayo. Es el pilar de dar gestión a la cartera de Clientes; entre ellos, otorgar créditos bien evaluados gestionando los riesgos. Alonso y Berggrun (2015), sostiene que “el riesgo crediticio se define como aquel asociado a la posibilidad de que un deudor incumpla sus obligaciones, ya sea parcial o completamente”. (p. 4). Es así que respecto a otros periodos Caja Huancayo ha incrementado su ratio de morosidad y esto puede crecer aún más si no existe el compromiso de gestionar bien los riesgos que involucra un crédito.

En los antecedentes internaciones tenemos a Paredes (2014), en su trabajo de investigación concluye que es innegable que los colaboradores administrativos desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para emplear una valoración y acrecentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa FRANDESC Ltda, mientras que Mora (2014), en su tesis afirma que utilizar la categoría de los clientes con el scoring revela índices de riesgo optimizados, concluyendo que la selección de clientes ha sido la correcta.

En el ámbito nacional está Oliva (2018) en su investigación destaca que las Caja Municipales, así como Caja Sullana, registran componentes internos como externos, que afectan la cartera vencida elevando sus ratios, esto siempre y cuando no se mejora el control en los procesos del crédito; asimismo, Flores (2016) en su trabajo de investigación menciona que la media de los créditos por los deudores guarda relación directo con las entradas por créditos colocados, en otras palabras, incrementar el promedio acrecienta en los ingresos por colocaciones. Del mismo modo, Berberisco (2013) en su tesis resalta que para el sector metalmecánica en el distrito de Independencia existe una negativa en tomar decisiones para financiar el desarrollo de la Mypes, esto debido a que existen altas tasas de interés. Para la investigación de Ticse (2015), al evaluar con efectividad los créditos se puede reducir los créditos vencidos. Entonces es importante la apropiada evaluación de los créditos para lograr objetivos planteados por las diferentes instituciones financieras. Así

también Estrada y Gutiérrez (2017) en su tesis afirman en el proceso de evaluación al cliente los asesores de negocios demuestran un nivel de involucrarse escaso, sufriendo problemas de morosidad a largo plazo, todo esto por falta de análisis de los estados financieros, los colaterales, es destino del crédito.

Para la gestión de riesgo; Ramírez (2017), menciona que: “permite considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan la consecución de objetivos”. (p.19).

Vela, S. & Caro, A. (2015) puntualiza: “el riesgo se define como la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.” (p. 32).

Por otro lado, Lawrence, G. & Chad, Z. (2016) define al riesgo como: “medida de la incertidumbre en torno al rendimiento que ganará una inversión o, el grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico.” (p.316).

Para Estupiñan, R. (2014) define:

El riesgo en el sector financiero es el potencial de posibles pérdidas para cada entidad, para ello es necesario en el corto plazo mantener la estabilidad financiera, protegiendo sus activos en ingresos de los riesgos que está expuesta, y en el largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de riesgos identificados en ilícitos o problemas que le hayan afectado sustancialmente. (p. 104).

Según lo indicado por Shim y Siegel (2004) refiere: “La palabra riesgo se refiere a la inestabilidad de la inversión respecto al rendimiento esperado, es importante tener en cuenta esto para tomar decisiones financieras e inversión”. (p. 177).

Estupiñan, R. (2014) define la gestión de riesgo empresarial como: “un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos” (p. 138). Mientras que, Buchtik (2012), define que “un riesgo no debe ser considerado un problema porque se trata de reconocer si el problema podría existir en el futuro, con la gestión eficaz de riesgos se reduce tiempo y dinero, y

resta las incertidumbres”. (p. 12). Asimismo, Shim Y Siegel, (2004), definen al riesgo como la inestabilidad del flujo de caja en torno al resultado esperado (p. 263).

Según Chiriboga (2010) menciona los riesgos que enfrenta una institución financiera, de los cuales se determinó a 03 como dimensiones: riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez. Para el riesgo de mercado define a la eventualidad que una institución controlada se vea mermada por movimientos de los precios de mercado, variaciones en tasas de interés y tipo de cambio (p. 191).

Estupiñan, R. (2014), señala que el riesgo de mercado: “son aquellas pérdidas que se tienen cuando cambian las tasas de interés, cuando se cae la bolsa de valores, porque las acciones ya no valen lo mismo” (p. 105).

Respecto al riesgo de crédito Chiriboga (2010), afirma que se origina cuando se incumple la obligación de pago del deudor (p. 123).

Morris, S. & Song, H. (2010) define: “Riesgo de crédito total como la probabilidad incondicional de forma predeterminada, ya sea debido a una ejecución del acreedor (a corto plazo) o (a largo plazo) por insolvencia de activos.” (p. 2).

En el riesgo de liquidez según Chiriboga (2010), hace mención que al sufrir una insolvencia con el cual debe asumir sus obligaciones y que para esto recurre a obtener otros recursos como la obtención de un préstamo o vender sus activos en circunstancias poco favorables, en su mayoría adjudicando costos elevados que al corto o largo plazo incurre en pérdidas. Asimismo sostiene que las entidades supervisadas, determinan su exposición al riesgo de liquidez, formalizando un análisis de maduración de los activos y pasivos. (p. 192).

Morales y Morales (2014), respecto a la evaluación de créditos indica que:

Al realizar un análisis de la capacidad de pago para otorgar un crédito, este debe incluir un perfil en donde se pueda valorar aspectos de recuperación del crédito con sus respectivos intereses, independientemente del importe otorgado el estudio debe ser cualitativo y cuantitativo, del mismo modo, los colaterales como la garantía puede ser de tipo real (afecta a un bien mueble o inmueble) o de tipo no real o moral (como caracteres particulares, integridad, trabajo). (p. 30).

Robles (2012), precisa: “la cesión de créditos se desarrollan según el mercado monetario en donde se encuentran los tipos de clientes, procedimientos de venta y tipologías de los productos” (p. 117).

Mientras tanto Chiriboga (2010), sustenta que:

Luego de recabar información útil, el asesor de crédito de la entidad tiene que analizar los puntos fuertes y frágiles del potencial cliente considerando los riesgos que pueden estar, dado que de toda la evaluación realizada, el asesor responsable debe dejar evidencia por escrito en el expediente de crédito del interesado toda acotación o recomendación. (p. 139).

Morales y Morales, (2014) p. 125-126, asevera que los elementos que corresponden indagar consideran del tipo de crédito que se confiera, entre ellos:

Carácter: es el complemento impalpable de particularidades de la persona que guarda relación con sus virtudes, conducta de pago, situación en la familia, hábitos personales.

Capacidad: es la retribución en dinero por el préstamo obtenido, para calcular que puede retribuir es necesario revisar los estados financieros para conocer los flujos de efectivo disponibles.

Capital: se relaciona a la solidez financiera del cliente, ya sea en bienes muebles o inmuebles suficientes con relación a la deuda.

Colateral: son las garantías que respaldan el crédito otorgado.

Condiciones: en la negociación influye particularmente en acuerdos de tasa de interés, tiempo, destino del crédito en que será utilizado, entre otros.

Voluntad de pago: Morales y Morales, (2014), afirma que para la conducta es determinante evaluar la calidad moral de los clientes, mediante un análisis de cualidades del riesgo del solicitante incluyendo la autenticidad de la información, la responsabilidad con sus obligaciones a terceros. (p. 33)

Capacidad de pago: Según Vela, S. & Caro, A. (2015), “considera los aspectos objetivos en la evaluación crediticia, se determina a través de varias herramientas de gestión, principalmente el diseño y análisis del flujo de caja del solicitante de crédito (p.43).

Prieto, C. (2010), “Este índice constituye la proporción que simbolizan las obligaciones financieras de corto plazo respecto a las ventas del año” (p. 67).

Riesgo: Situación de posible pérdida o daños.

Créditos: es una negociación financiera en donde media el prestamista, quien realiza el préstamo por una acordada suma de dinero a la entidad financiera.

Tipo de interés: se enuncia en porcentaje para retribuir en un determinado tiempo el dinero utilizado.

Tipo de cambio: es el valor monetario de una moneda que tiene sobre otra de distinto País.

Tipo de créditos: para los registros de la SBS existen ocho tipos de créditos que se utilizan en el Perú.

Créditos corporativos: conferidos a empresas que empiezan con ruc 20 y que poseen ventas anuales superior a S/ 200 millones de soles por lo menos dos periodos según sus estados financieros.

Créditos a grandes empresas: se dispensa de la misma manera a personas jurídicas con ventas por encima de S/ 20 millones e inferior a S/ 200 millones de soles en los dos últimos años según sus estados financieros.

Créditos a medianas empresas: son otorgados a cualquier tipo de persona con endeudamiento global superior a S/ 300,000.00 no se incluye hipotecarios para vivienda, todo esto sin superar los S/ 20 millones en los 6 últimos meses reportados.

Créditos a pequeñas empresas: asignados con un endeudamiento mayor a S/ 20,000 pero menor a S/ 300,000 en los últimos seis meses.

Créditos a microempresas: otorgados a quienes durante los 6 últimos meses asumen una deuda inferior a S/ 20,000 soles.

Créditos de consumo revolvente: solamente se otorgan a personas naturales que dependen sus ingresos por servicios prestados, aquí el saldo oscila en torno al uso del acreedor.

Créditos de consumo no revolvente: accedido por personas naturales pagados en fechas fijas.

Créditos hipotecarios para vivienda: son sujetos de créditos personas naturales que desean adquirir una vivienda, construir, remodelar vivienda propia.

Activo: definido como un recurso que genera valor monetario.

Pasivo: constituye las obligaciones de pago.

Situación financiera: expresa la realidad de los activos, pasivos y patrimonio en un determinado periodo.

Hábitos: cualquier conducta repetida que posee un sujeto, respecto a una actividad.

Valores: cualidades que goza un sujeto que fija su conducta y sus decisiones.

Solidez financiera: liquidez que representan los activos para la exigibilidad de las fuentes de financiamiento.

Garantía real: elemento legal para asegurar que se cumpla el compromiso por medio de un poder inmediato sobre una cosa ajena.

Garantía no real: es un modo subjetivo de garantizar el cumplimiento de una obligación.

Tiempo del crédito: estipulado en un contrato el plazo definido.

Destino del crédito: es aquí donde se determina el uso del dinero, es muy importante saber el destino, para deslindar problemas como el lavado de activos.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018?

Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018?
- b. ¿Cómo se relaciona el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018?
- c. ¿Cómo se relaciona el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018?

La justificación de teórica según Bernal (2010), es “cuando la intención de la tesis es crear reflexión y discusión académico respecto al conocimiento existente, cotejar una hipótesis, discrepar deducciones o establecer epistemología” (p.106). Asimismo en la justificación Práctica, Bernal (2010) afirma que “es cuando su proceso beneficia a solucionar un complicación o, por lo menos, plantea estrategias que al aplicarse favorecerían a remediar” (p.106), del mismo modo en lo Metodológico, Bernal (2010) precisa que es “cuando el propósito o proyecto a ejecutar formula una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (p. 107). Así también en la justificación económica Carrasco (2015), alega que es primordial realizar métodos de mejora para que la población adquiera beneficios y ganancias. (p. 120).

El reciente estudio emergió de la problemática existente de la gestión de riesgo en la evaluación de créditos de Caja Huancayo. Para ello se muestra teorías relacionadas a las variables para profundizar los conocimientos y en la práctica servirá de retroalimentación, para esto se ha desarrollado un instrumento con preguntas cerradas y recoger información fresca, todo esto se aplicó a una muestra de 36 empleados.

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Hipótesis Específicos

- a. Existe relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.
- b. Existe relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.
- c. Existe relación entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – Agencia los Olivos, 2018.

Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.
- b. Determinar la relación que existe entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.
- c. Determinar la relación que existe entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Es descriptiva según Hernández, Fernández y Baptista (2010), puntualiza propiedades, tipologías y atributos significativos de todo tipo de fenómeno que se estudie (p. 80). Asimismo es correlacional como lo indica Hernández, Fernández, Baptista (2014), que tiene como propósito conocer la correspondencia o nivel de agrupación que conste entre dos o más nociones, clases o variables en una muestra o argumento específico. Con frecuencia solo son dos; sin embargo, pueden vincular más variables. (p. 93).

El diseño de la investigación para Hernández et al. (2014) Asevera que incorpora las fases conceptuales de todo el proceso de la investigación desde el planteamiento del problema, desarrollo teórico y las hipótesis. (p. 126), del mismo modo para Ramírez (s.f.), menciona que es no experimental porque carece de manipulación de las variables. (p. 47)

La presente investigación se integra al diseño no experimental y de corte transversal. Debido a que no existe manejo de las variables y se gestionaran en un lapso determinado de tiempo averiguando la relación que tienen dos o más variables.

Hernández et al. (2014) señala que Diseños transversales correlacionales causales refieren relaciones entre dos o más clases, nociones o variables en un instante explícito, ya sea en técnicas correlacionales, o en situación de la concordancia causa-efecto. (p. 155)

Investigación Cuantitativa

Según Hernández et al. (2014) Enfatiza que ello opera la recaudación de datos para experimentar conjeturas con base en la aproximación numeraria y el estudio descriptivo, con el desenlace de implantar pautas de conducta y comprobar teorías. (p. 04)

Para determinar la hipótesis si es aceptada o no, se estudió en el SPSS, con el propósito de mostrar los datos de manera eficaz con tablas y gráficos.

2.2. Variables, Operacionalización

Según Bernal (2010), enfatiza que acreditado las variables de la investigación, yace la necesidad de buscar conceptos de fuentes fidedignas; asimismo, por ser un análisis muy amplio, se tiene que operacionalizar. Para obtener una definición clara se traslada la

variable a indicadores, en otras palabras, las nociones se convierten en elementos de medida. (p. 141).

Cuadro de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RANGO	INSTRUMENTO
Gestion de Riesgo	“Los riesgos que enfrenta una institución financiera, de los cuales se determinó a 03 como dimensiones: riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez. Para el riesgo de mercado define a la eventualidad que una institución controlada se vea mermada por movimientos de los precios de mercado, variaciones en tasas de interés y tipo de cambio (Chiriboga, 2010, p. 191).	La gestión de riesgo se evaluó a través del riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.	Riesgo de Mercado	Tipo de interés Tipo de cambio	P1 P2 P3 P4	Ordinal	Básico Medio Superior	Cuestionario
			Riesgo de crédito	Tipos de clientes Tipos de créditos	P5 P6 P7 P8 P9			
			Riesgo de liquidez	Activos Pasivos	P10 P11 P12 P13			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RAN GO	INSTRU MENTO
Evaluación de créditos	“El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (Morales y Morales, 2014, p. 28).	La evaluación de créditos se evaluó a través de los componentes de caracter, capacidad, capital, colateral, condiciones, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.	Carácter	Situación financiera Hábitos Valores Conducta comercial	P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21	Ordinal	Bajo Medio Alto	Cuestionario
			Capacidad	Solvencia	P22 P23			
			Capital	Solidez financiera	P24 P25			
			Colateral	Garantía Real Garantía no real	P26 P27 P28 P29			
			Condiciones	Tiempo del crédito. Destino del crédito.	P30 P31 P32			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández et al. (2014), población es una serie de descripciones que coinciden con el conjunto de todos los casos. (p. 174).

Con esta enunciación se logra exponer la cuantía de la población, el cual se encauza a 36 empleados.

Muestra

Según Bernal (2010), especificó: es la porción de la población que se elige, donde efectivamente se adquiere la información para el proceso del estudio y sobre la cual se consumaran la medida y la observación de las variables de estudio. (p. 161)

En este caso la muestra y la población tienen la misma cantidad por alcanzar a 36 integrantes en la agencia los olivos.

Muestreo

El muestreo es de tipo censal, dado que todos los individuos que participan de la muestra y la población es equivalente a 36 empleados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección

Para el presente proyecto se manejó fuentes de primera mano recolectando mediante la encuesta aplicada como técnica de instrumento. Es así que Bernal (2010) afirma que las fuentes primarias se adquieren de forma inmediata y segura, vale decir, de donde se suscita la información". (p.198).

La encuesta empleada en esta investigación es de tipo Likert, actualmente es una orientación efectiva y acreditado, según Hernández et al. (2014) Refiere que es un

acumulado de ítems mostrados en forma de aseveraciones donde se solicita a los partícipes su reacción, para ello optando entre tres, cinco o siete condiciones que se le suministra como opción de contestación. (p.238).

Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario con el propósito de escoger los datos perceptibles. Para establecer la correspondencia entre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos.

Cuestionario 1

- Nombre: Instrumento para medir la variable gestión de riesgo
- Autor: Jean Carlos Portocarrero Acosta

Tabla 1 Escala de calificación – Gestión de Riesgo

Ítem	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2

- Nombre: Instrumento para medir la variable evaluación de créditos.
- Autor: Jean Carlos Portocarrero Acosta

Tabla 2 Escala de calificación – Evaluación de créditos

Ítem	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Presentación del instrumento, se empleó una encuesta para cada una de las variables que estuvieron compuestas por 13 ítems para la primera variable y 19 ítems para la segunda variable y estuvieron designadas a los 36 colaboradores, ofreciendo 05 opciones de contestación.

2.5. Procedimiento

Hernández et al. (2014) puntualiza que la validez de experto es el grado en que un instrumento calcula la variable de utilidad, y es aceptado por expertos en el tema. (p. 204).

Entonces, al conseguir calcular con rectitud poseerá validez al someter el instrumento a juicio de expertos.

Para la presente investigación, el instrumento fue validado por 03 expertos docentes de la universidad Cesar Vallejo, quienes fallaron a favor, valorando que el instrumento es aplicable.

Tabla 3 Validación de Jueces de expertos

Nº	Experto -Docente	Valoración
1	Villarreal Magan Pelagia Cecilia	Aplicable
2	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
3	Lozan Maykawa Guillermo Vicente	Aplicable
4	Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Hernández et al. (2010), señala la confiabilidad se computa y valora para todo el instrumento de cálculo utilizado, o bien, si se dispusieron varios instrumentos. Se establece para cada uno de ellos. Además, es frecuente que el instrumento contenga diversas escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se instaure para cada escala y para el total de escalas. (p. 300). Para la investigación, se aprovechó la confiabilidad de consistencia interna, estableciendo el nivel de uniformidad que tiene los ítems de una serie o prueba, en donde resulto ser confiable, esta información se consigue de una ensayo piloto realizada de una muestra de 10 colaboradores con características semejantes de los mecanismos de estudio.

Resultado de prueba de confiabilidad

Tabla 4. Confiabilidad de variable Gestión de riesgo

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	13

Fuente: Alfa de Cronbach

Con el alfa de Cronbach. Realizado a 36 personales con 13 preguntas, se obtiene 0,940 y demostrando que el nivel aplicado es una prueba aceptable de confiabilidad.

Tabla 5. Confiabilidad de la variable Evaluación de créditos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	19

Fuente: Alfa de Cronbach

Utilizando el alfa de cronbach. Con una prueba realizado a 36 trabajadores con 19 preguntas, obteniendo 0,932 y justificando que lo aplicado es una prueba aceptable.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método aplicado a la exploración es mediante el establecimiento de un programa denominado SPSS Versión 24, con la tentativa de explicar y analizar los resultados. Igualmente Hernández et al. (2014) define lo siguiente La investigación cuantitativa es factible por computadora. Hoy en día, lo manual desistió, por lo general si existe un volumen inmenso de datos. (p. 272).

2.7. Aspectos éticos

Considerado la agencia los Olivos que es la agencia de la reserva del principio de los encuestados, así como las contestaciones expresadas en el instrumento. Además, por ser un análisis concerniente a dos variables los resultados logrados se advertirá con la intención de asemejar el horizonte de la gestión de riesgo y la evaluación de créditos.

III. RESULTADOS

Contrastación y correlación de hipótesis

H0: No existe relación entre la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Tabla 6. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis General

Correlaciones			Gestión de Riesgo	Evaluación de Creditos
Rho de Spearman	Gestión de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Evaluación de Creditos	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.814, el cual se encuentra en una correlación positiva alta, entre las variables de estudio, entonces la hipótesis nula se objeta y se admite la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Tabla 7. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 01

			Riesgo de Mercado	Evaluación de Creditos
Rho de Spearman	Riesgo de Mercado	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Evaluación de Creditos	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.770, el cual se encuentra en una correlación positiva alta, entre las variables de estudio, consecuentemente, se afirma coexiste relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Tabla 8. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 02

			Riesgo de Crédito	Evaluación de Creditos
Rho de Spearman	Riesgo de Crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Evaluación de Creditos	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.287, el cual se encuentra en una correlación positiva alta, entre las variables de estudio; deducido, se asevera la existente relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo agencia los Olivos, 2018.

Tabla 9. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 3

Correlaciones			Riesgo de Liquidez	Evaluación de Creditos
Rho de Spearman	Riesgo de Liquidez	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Evaluación de Creditos	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

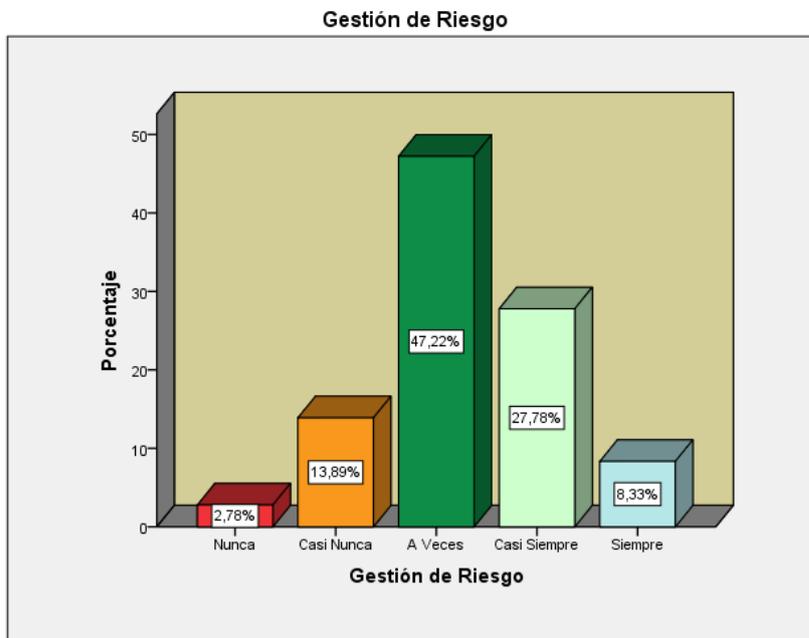
Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.826, el cual se encuentra en una correlación positiva alta, entre las variables de estudio, precisamente existe correspondencia entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.

Análisis de resultados

Imagen 1. Pregunta 1



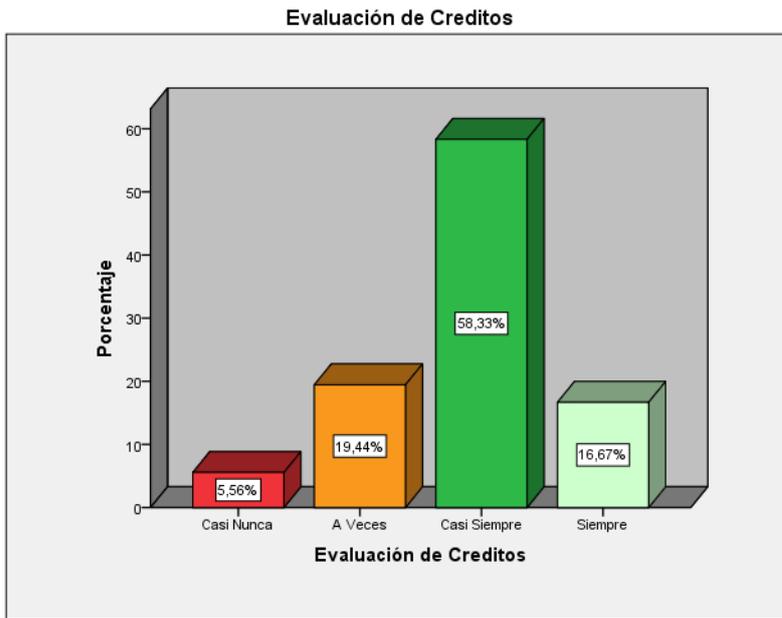
Fuente: SPSS

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para obtener resultados de la gestión de riesgo, el 47.22% de los trabajadores se encuentran ubicados en la opción a veces, entonces la mayoría de los encuestados a veces aplican una buena gestión de riesgo.

Imagen 2. Pregunta 2



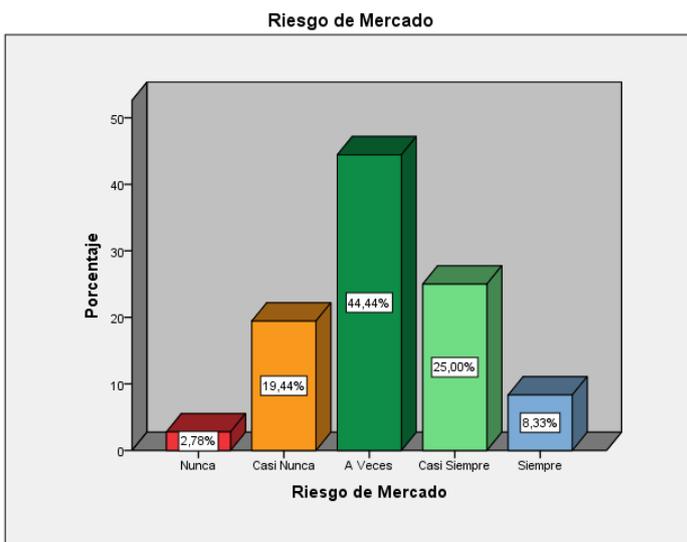
Fuente: SPSS

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

El 58.33% casi siempre aplican una excelente evaluación de créditos, mientras que un 16.67% afirma que siempre, en tanto un 19.44% y 5.56% indica que a veces y casi nunca respectivamente

Imagen 3. Pregunta 3



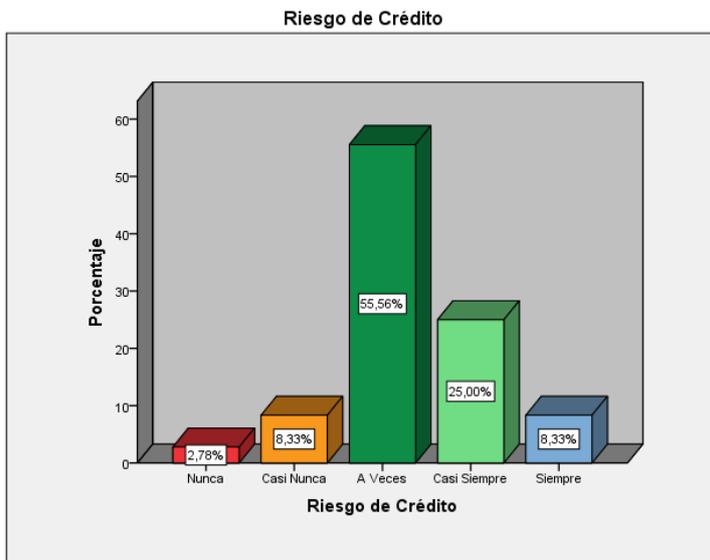
Fuente: SPSS

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

De la encuesta realizada, se obtiene que el 44.44% de los trabajadores se posicionan en la opción a veces, un 25% en casi siempre, siendo estos dos los resultados sobresalientes, evidenciando que el riesgo de mercado tiene relación con la evaluación de créditos.

Imagen 4. Pregunta 4



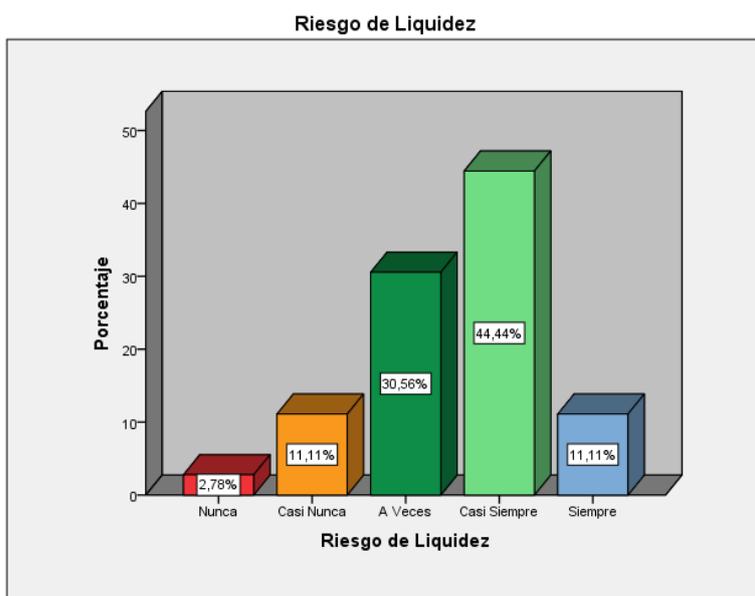
Fuente: SPSS

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

Según la encuesta, el 55,56%, 25% y 8.33% aseveran en que a veces, casi siempre y siempre respectivamente el riesgo de crédito guarda relación con la evaluación de créditos.

Imagen 5.Pregunta 5



Fuente: SPSS

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

De la encuesta se obtiene que el 44.44% y 11.11% ubicados en casi siempre y siempre coinciden que el riesgo de liquidez con la evaluación de créditos se relacionan.

IV. DISCUSION

- El objetivo general evidencia que la gestión de riesgos y el área de créditos se relacionan, este resultado concuerda con Paredes (2014) que concluye mencionando que es incuestionable que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad.
- El primer objetivo específico, el riesgo de mercado se relaciona con la evaluación de créditos, se demuestra con rho de spearman de 0.770, el cual se encuentra en una semejanza positiva alta. El resultado tiene relación con el de Berberisco (2013) quien afirma que las elevadas tasas de interés de los créditos, influyen negativamente en las decisiones de financiamiento para el desarrollo empresarial de las MYPES del sector metalmecánica en el distrito de Independencia.
- El segundo objetivo específico relaciona al riesgo de créditos con la evaluación de créditos en la imagen 4, permite comprender que a mejor gestión de riesgo crediticio, mejorará también la evaluación de créditos. Esta opinión coincide con Flores (2016) en donde asegura que el crédito promedio por adeudado se relaciona directamente con los ingresos por créditos colocados, es decir, un incremento en el crédito promedio por deudor produce un incremento en los ingresos por créditos colocados.
- El tercer objetivo específico se evidencia en la imagen 5, que la mayoría de los encuestados opinan que a mejor gestión del riesgo de liquidez, mejorará también la evaluación de créditos. Por lo tanto, el resultado tiene relación con Estrada y Gutierrez (2017) quien afirma que los factores de créditos de acuerdo al análisis las diferentes instituciones financieras. Así también Estrada y Gutiérrez (2017) en su tesis afirman en el transcurso de evaluación al cliente los asesores de negocios demuestran un nivel de involucrarse insuficiente, sufriendo problemas de morosidad a largo plazo, todo esto por falta de análisis de los estados financieros, los colaterales, es destino del crédito.

V. CONCLUSION

El presente trabajo respecto al objetivo general, evidencia que existe relación entre la gestión de riesgos y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo, agencia los Olivos, 2018.

Del mismo modo, el objetivo específico 1, demuestra que existe relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo, agencia los Olivos, 2018.

Asimismo el objetivo específico 2, demuestra que existe relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo, agencia los Olivos, 2018.

Finalmente el objetivo específico 3, demuestra que existe relación entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo, agencia los Olivos, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en práctica la gestión de riesgos como elemento clave en las evaluaciones de créditos, para reducir el impacto de la cartera con saldos vencidos.

Se sugiere gestionar los riesgos de mercado dentro del riesgo aceptado para que se encuentre proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos planteados.

Se recomienda que en la evaluación de créditos se debe identificar los riesgos de créditos para reducir sorpresas negativas y aumentar las utilidades.

Se recomienda mayor control en la gestión de riesgo de liquidez en la evaluación de crédito, a fin de determinar la liquidez si tiene o no para afrontar las obligaciones a corto plazo, un factor importante que ayuda a rentabilizar a la empresa.

REFERENCIAS

- Alonso, J. C., & Berggrun, L. (2015). *Introducción al análisis de riesgo financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Berberisco Moarales, J. S. (2013). *Los créditos de las Cajas Municipales y el sector empresarial de las mypes del sector metalmeccánica en el distrito de independencia*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Buchtik, L. (2012). *Secretos para dominar la gestión de riesgos en proyectos*. Uruguay: Gráfica Mosca.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. Ecuador: Publigráficas Jokama.
- Estrada Casas, S. S., & Gutierrez Valencia, A. N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro trujillo en la ciudad de cajamarca en el periodo 2016*. Cajamarca: Universidad privada Antonio Guillermo Urreló.
- Estupiñán Gaitán, R. (2014). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Flores Gaviño, O. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la Victoria*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). México: McGRAW-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGRAW-HILL.
- Lawrence J, G., & Chad J, Z. (2016). *Principios de Administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Mora Araya, C. E. (2014). *Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para Bancoestado microempresas*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Créditos y Cobranza*. México: Grupo editorial Patria.
- Morales Castro, A., Sánchez Rodríguez, B., Morales Castro, J., & Figueroa Flores, J. (2005). *Apuntes para la asignatura Finanzas I*. México: Fondo editorial FCA.
- Morris, S., & Song Shin, H. (2010). *Illiquidity Component of Credit Risk*. Princeton: Princeton University.
- Oliva Salas, R. V. (2018). *Características de la cartera moratoria de las Cajas Municipales en el Perú, caso: Caja Sullana sociedad anónima y propuesta de mejora, 2018*. Sullana: Universidad Católica Los Angeles de Chimote.
- Paredes Medina, L. V. (2014). *Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc LTDA., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Prieto Hurtado, C. (2010). *Análisis financiero*. Colombia: Fundación para la educación superior San Mateo.
- Ramirez Barrios, L. H. (2017). *Gestión de los riesgos institucionales*. Lima: DGRV- Confederación Alemana de Cooperativas.
- Ramirez Gonzales, A. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Shim, J., & Siegel, J. (2004). *Dirección financiera* (Segunda edición ed.). Madrid: GAAP Editorial.
- Ticse Quispe, P. E. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de Financiera Edyficar Oficina especial-El Tambo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro Peru.
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del Riesgo de crédito*. Lima: Fondo editorial de la UIGV.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA GESTION DE RIESGO EN LA EVALUACION DE CREDITOS EN LA CAJA HUANCAYO – AGENCIA LOS OLIVOS, 2018						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – Agencia los Olivos, 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la gestión del riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018</p>	<p>X= Gestión de riesgo</p>	<p>X1= Riesgo de mercado</p> <p>X2= Riesgo de crédito</p> <p>X3= Riesgo de liquidez.</p>	<p>Tipo de interés</p> <p>Tipo de cambio</p> <p>Tipos de clientes</p> <p>Tipos de créditos</p> <p>Activos</p> <p>Pasivos</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>a. Existe relación entre el riesgo de mercado y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p> <p>b. Existe relación entre el riesgo de crédito y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p>	<p>Y= Evaluación de créditos</p>	<p>Y1= Carácter</p> <p>Y2= Capacidad</p> <p>Y3= Capital.</p> <p>Y4 = Colateral</p>	<p>Situación familiar</p> <p>Hábitos</p> <p>Valores</p> <p>Conducta comercial</p> <p>Solvencia</p> <p>Solidez financiera</p> <p>Garantía Real</p>	<p>Cuestionario</p>

<p>c. ¿Cómo se relaciona el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018?</p>	<p>c. Determinar la relación que existe entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p>	<p>c. Existe relación entre el riesgo de liquidez y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los Olivos, 2018.</p>		<p>Y5= Condición</p>	<p>Garantía no real Tiempo del crédito. Destino del crédito</p>	
--	---	---	--	----------------------	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RANGO	INSTRUMENTO
Gestion de Riesgo	“Los riesgos que enfrenta una institución financiera, de los cuales se determinó a 03 como dimensiones: riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez. Para el riesgo de mercado define a la eventualidad que una institución controlada se vea mermada por movimientos de los precios de mercado, variaciones en tasas de interés y tipo de cambio (Chiriboga, 2010, p. 191).	La gestión de riesgo se evaluó a través del riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.	Riesgo de Mercado	Tipo de interés Tipo de cambio	P1 P2 P3 P4	Ordinal	Básico Medio Superior	Cuestionario
			Riesgo de crédito	Tipos de clientes Tipos de créditos	P5 P6 P7 P8 P9			
			Riesgo de liquidez	Activos Pasivos	P10 P11 P12 P13			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RAN GO	INSTRU MENTO
Evaluación de créditos	“El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere” (Morales y Morales, 2014, p. 28).	La evaluación de créditos se evaluó a través de los componentes de carácter, capacidad, capital, colateral, condiciones, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.	Carácter	Situación financiera Hábitos Valores Conducta comercial	P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21	Ordinal	Bajo Medio Alto	Cuestionario
			Capacidad	Solvencia	P22 P23			
			Capital	Solidez financiera	P24 P25			
			Colateral	Garantía Real Garantía no real	P26 P27 P28 P29			
			Condiciones	Tiempo del crédito. Destino del crédito.	P30 P31 P32			

ANEXO 3: MATRIZ DE RECOLECCION DE DATOS

TÍTULO: “Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los olivos, 2018”.

VARIABLE DE ESTUDIO 1: Gestión de riesgo.

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMES	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
Riesgo de mercado	Tipo de interés	01	El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		02	Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos.	
	Tipo de cambio	03	El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.	
		04	Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.	
Riesgo de crédito	Tipos de clientes	05	La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre
		06	Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes	

		07	Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad	5= Siempre
	Tipos de créditos	08	Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos.	
		09	En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito	
Riesgo de liquidez	Activos	10	Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		11	La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.	
	Pasivos	12	Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.	
		13	Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.	

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo - agencia los Olivos, 2018

VARIABLE DE ESTUDIO 2: Evaluación de créditos

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMES	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
Carácter	Situación familiar	14	Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		15	Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	
	Hábitos	16	Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.	
		17	La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.	
	Valores	18	La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos	
		19	Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se rebelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.	

	Conducta comercial	20	Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.	
		21	Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.	
Capacidad	Solvencia	22	Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		23	La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	
Capital	Solidez financiera	24	Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		25	La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	
Colateral	Garantía real	26	Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		27	En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.	

	Garantía no real	28	Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.	
		29	Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.	
Condición	Tiempo del crédito	30	El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		31	La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.	
	Destino del crédito	32	Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.	

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

“Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los olivos, 2018”

Objetivo

Tomar datos del punto de vista de los colaboradores sobre la gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo – agencia los olivos, 2018.

Instrucciones: A continuación le presentamos varias proposiciones, frente a los cuales le pido que exprese su opinión personal marcando con una (x) la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al código:

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

VARIABLE 1: GESTION DE RIESGO						
	DIMENSION: RIESGO DE MERCADO	N	CN	AV	CS	S
1	El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado.					
2	Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos.					
3	El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.					
4	Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.					

DIMENSION: RIESGO DE CREDITO		N	CN	AV	CS	S
5	La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.					
6	Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes					
7	Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad					
8	Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos.					
9	En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito					
DIMENSION: RIESGO DE LIQUIDEZ		N	CN	AV	CS	S
10	Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.					
11	La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.					
12	Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.					
13	Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.					

VARIABLE 2: EVALUACION DE CREDITOS						
	DIMENSION: CARÁCTER	N	CN	AV	CS	S
1	Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).					
2	Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.					
3	Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.					
4	La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.					
5	La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos					
6	Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se rebelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.					
7	Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.					
8	Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.					
	DIMENSION: CAPACIDAD	N	CN	AV	CS	S
9	Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.					
10	La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.					
	DIMENSION: CAPITAL	N	CN	AV	CS	S
11	Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.					

12	La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.					
DIMENSION: COLATERAL		N	CN	AV	CS	S
13	Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.					
14	En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.					
15	Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.					
16	Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.					
DIMENSION: CONDICION		N	CN	AV	CS	S
17	El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.					
18	La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.					
19	Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.					

Variable gestión de riesgo

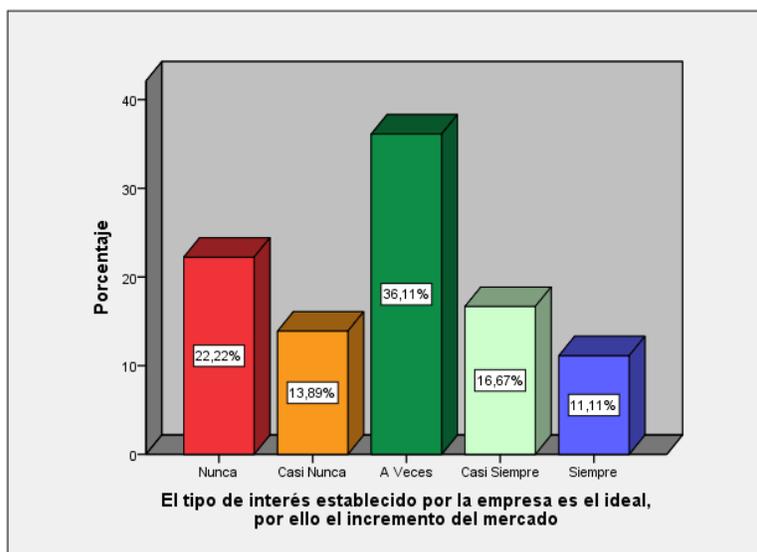
Tabla 10. El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	36,1
	A Veces	13	36,1	36,1	72,2
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 6. El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado



Fuente: tabla 10

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 6 productos de la encuesta, el 13.89% se ubican en casi nunca, mientras que 22.22%, 36.11%, 16.67% y 11.11% se ubican en nunca, a veces, casi

siempre y siempre respectivamente. Esto permite comprender que un gran porcentaje opina que a veces el tipo de interés es el ideal.

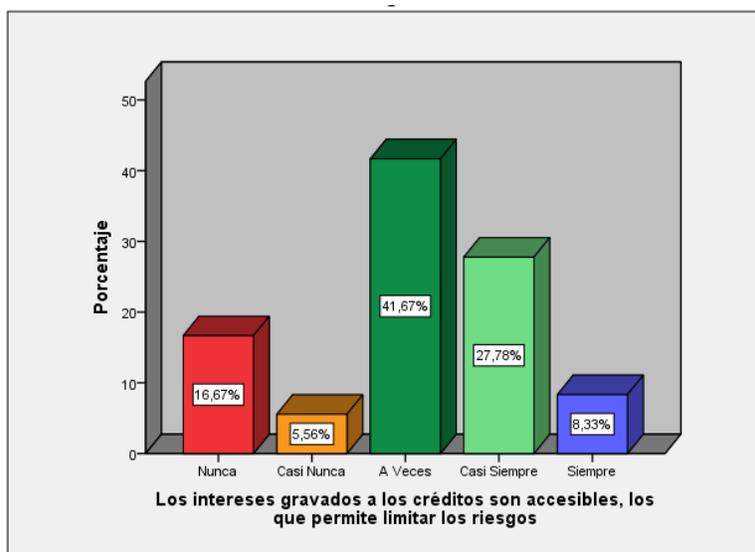
Tabla 11. Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	2	5,6	5,6	22,2
	A Veces	15	41,7	41,7	63,9
	Casi Siempre	10	27,8	27,8	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 7. Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos



Fuente: tabla 11

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Según la encuesta, los resultados obtenidos en el gráfico 7 el 41.67% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 27.78% se ubica en casi siempre, mientras que el 8.33%, 16.67% y 5.56% se ubican en siempre, nunca y casi nunca respectivamente.

Esto permite comprender que a veces los intereses gravados a los créditos son accesibles.

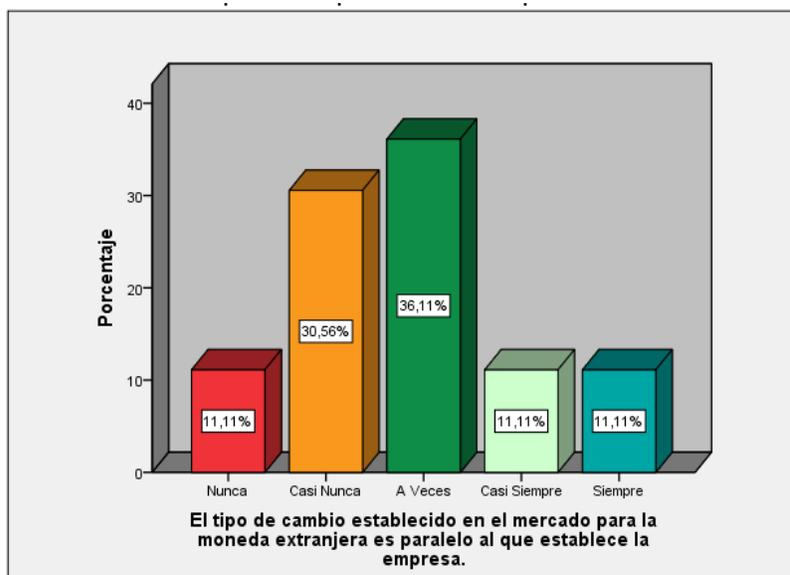
Tabla 12. El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	11,1	11,1	11,1
Casi Nunca	11	30,6	30,6	41,7
A Veces	13	36,1	36,1	77,8
Casi Siempre	4	11,1	11,1	88,9
Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 8. El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.



Fuente: tabla 12

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 8, el 36.11 % de los trabajadores opina que el tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera a veces es paralelo al que establece la empresa. Un 30.56% indica que casi nunca, mientras los demás coinciden en un 11.11%.

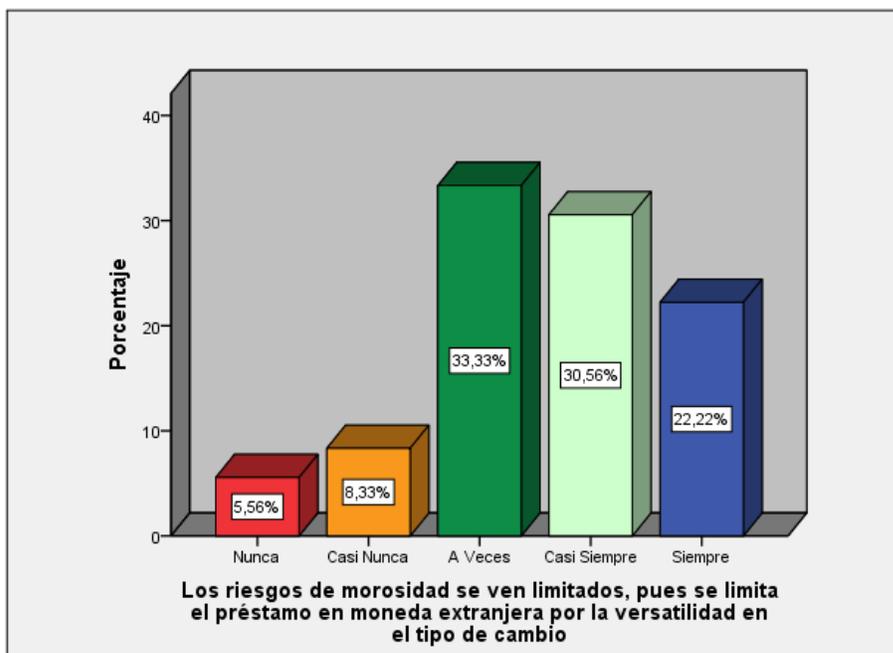
Tabla 13. Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
A Veces	12	33,3	33,3	47,2
Casi Siempre	11	30,6	30,6	77,8
Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 9. Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.



Fuente: tabla 13

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 9, el 33.33 % de los trabajadores opina que a veces los riesgos de morosidad se ven limitados al limitar el préstamo en moneda extranjera, del mismo modo un 22.22% y 30.56% coincide indicando que siempre y casi siempre es así.

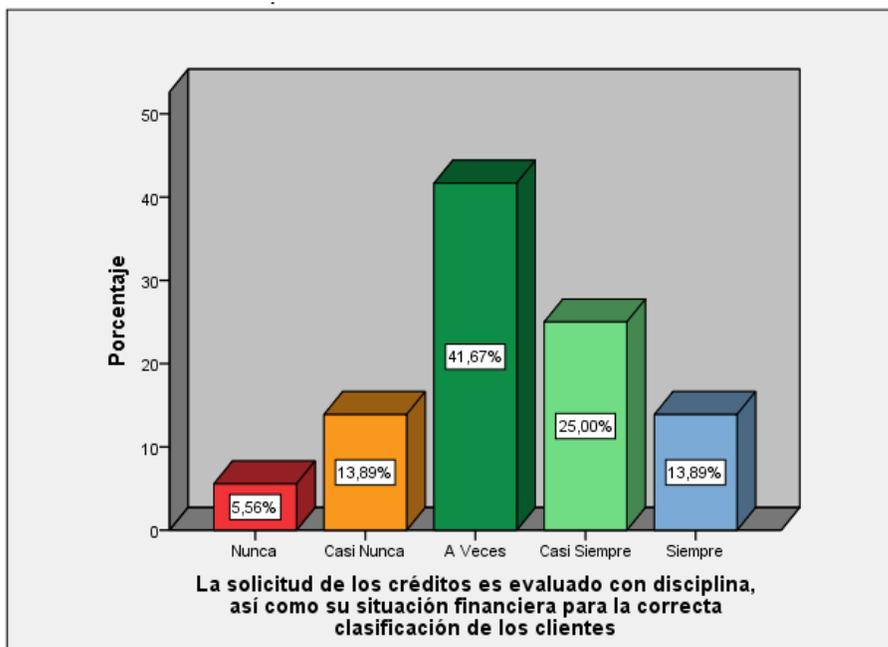
Tabla 14. La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	5	13,9	13,9	19,4
A Veces	15	41,7	41,7	61,1
Casi Siempre	9	25,0	25,0	86,1
Siempre	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 10. La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.



Fuente: tabla 14

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 10, el 41.67% de los trabajadores opina que a veces la solicitud de créditos es evaluado con disciplina. En tanto el 25% y 13.89% afirman que la solicitud de créditos casi siempre y siempre es avaluado con disciplina.

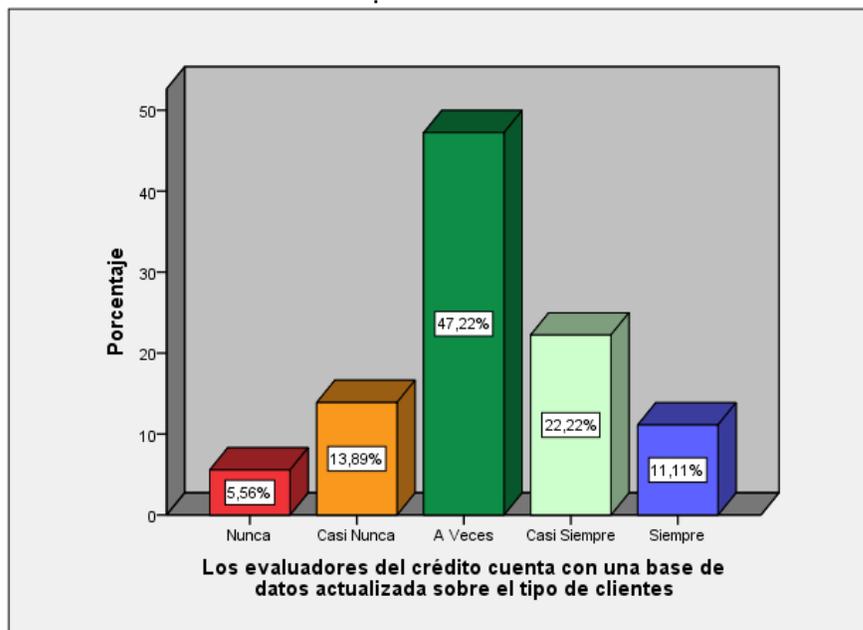
Tabla 15. Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	5	13,9	13,9	19,4
A Veces	17	47,2	47,2	66,7
Casi Siempre	8	22,2	22,2	88,9
Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 11. Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes.



Fuente: tabla 15

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 11, el 47.22 % de los trabajadores opina que los evaluadores de crédito a veces cuentan con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes.

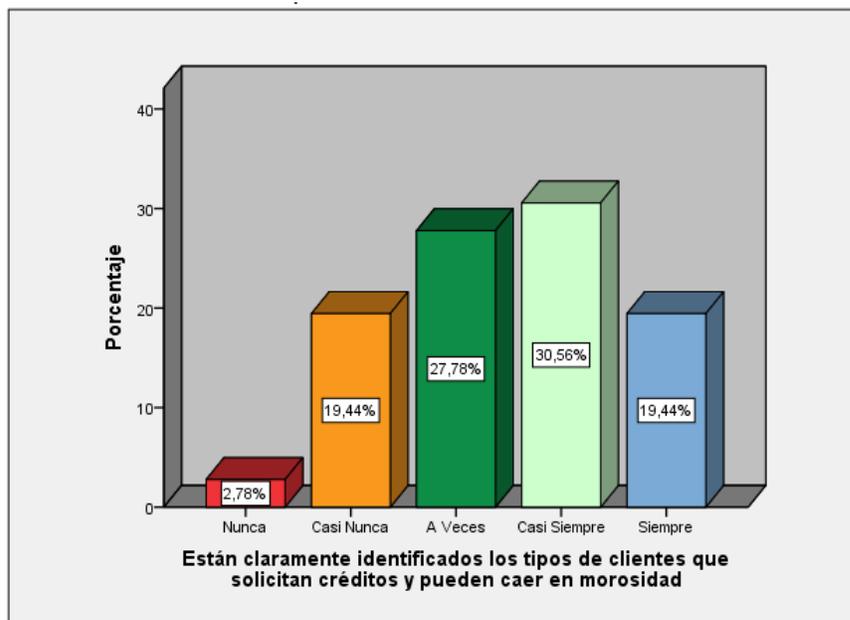
Tabla 16. Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	22,2
	A Veces	10	27,8	27,8	50,0
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 12. Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.



Fuente: tabla 16

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 12 productos de la encuesta, la mayoría con 30.56% y 19.44% ubicados en casi siempre y siempre respectivamente opina que están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad, mientras que un 27.78% indica que a veces.

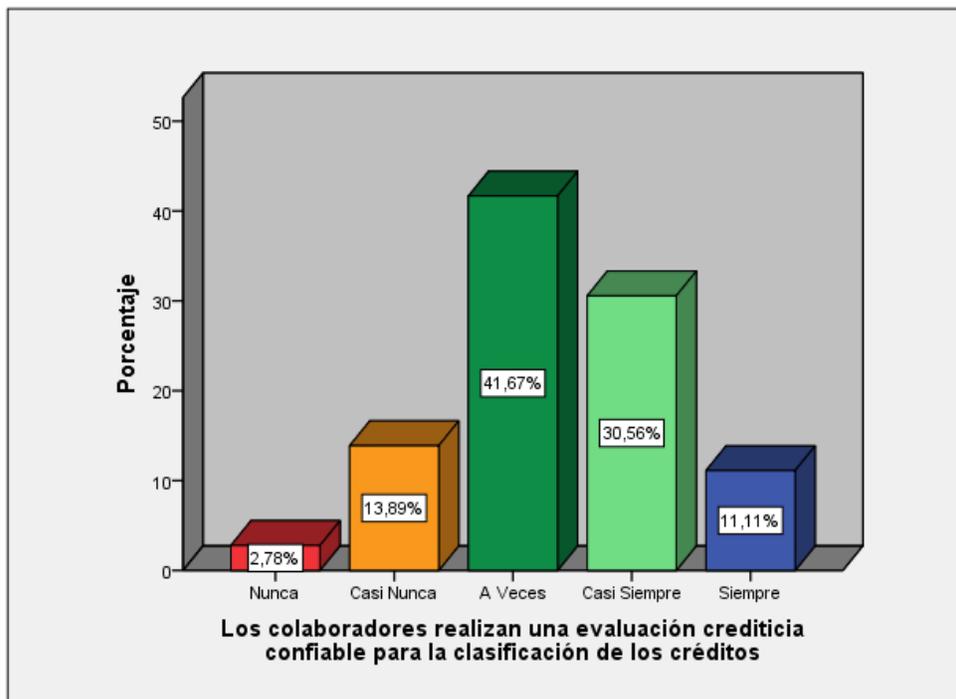
Tabla 17. Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	16,7
	A Veces	15	41,7	41,7	58,3
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 13. Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos



Fuente: tabla 17

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 13 productos de la encuesta, la mayoría con 41.67%, 30.56% y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente opina que los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable.

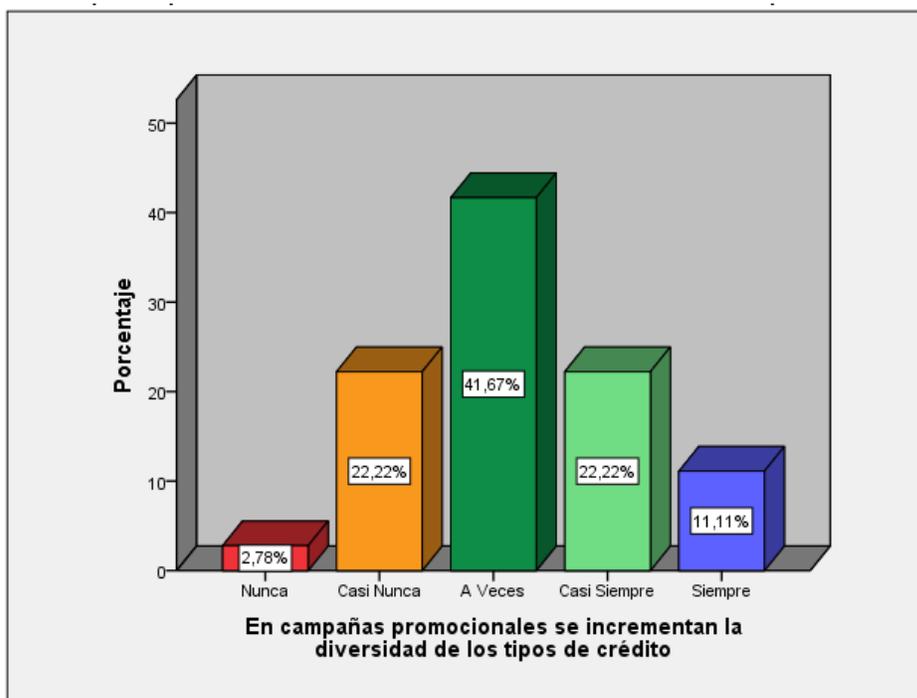
Tabla 18. En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	25,0
	A Veces	15	41,7	41,7	66,7
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 14. En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito



Fuente: tabla 18

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 14 productos de la encuesta, la mayoría con 41.67%, 22.22% y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente opina que en campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de créditos.

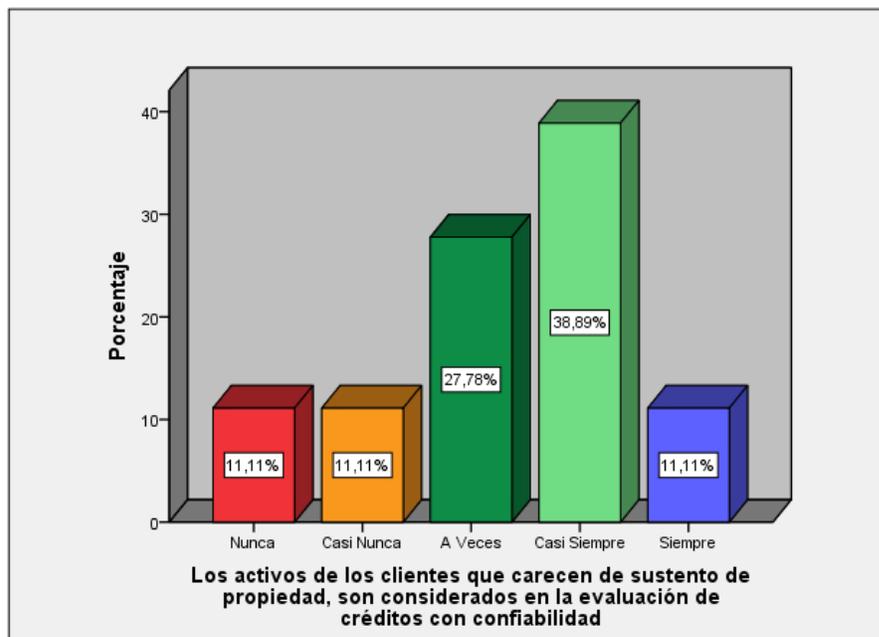
Tabla 19. Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	22,2
	A Veces	10	27,8	27,8	50,0
	Casi Siempre	14	38,9	38,9	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 15. Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad



Fuente: tabla 19

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 15 productos de la encuesta, la mayoría con 27.78%, 38.89% y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente opina que los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.

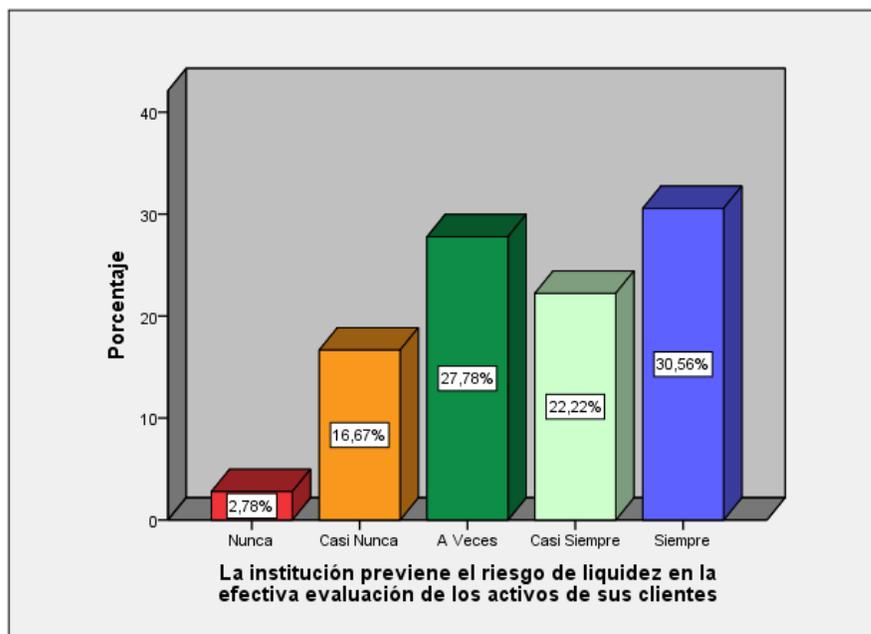
Tabla 20. La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	6	16,7	16,7	19,4
A Veces	10	27,8	27,8	47,2
Casi Siempre	8	22,2	22,2	69,4
Siempre	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 16. . La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.



Fuente: tabla 20

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 16 productos de la encuesta, la mayoría con 27.78%, 22.22% y 30.56% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente opina que la institución previene el riesgo de liquidez.

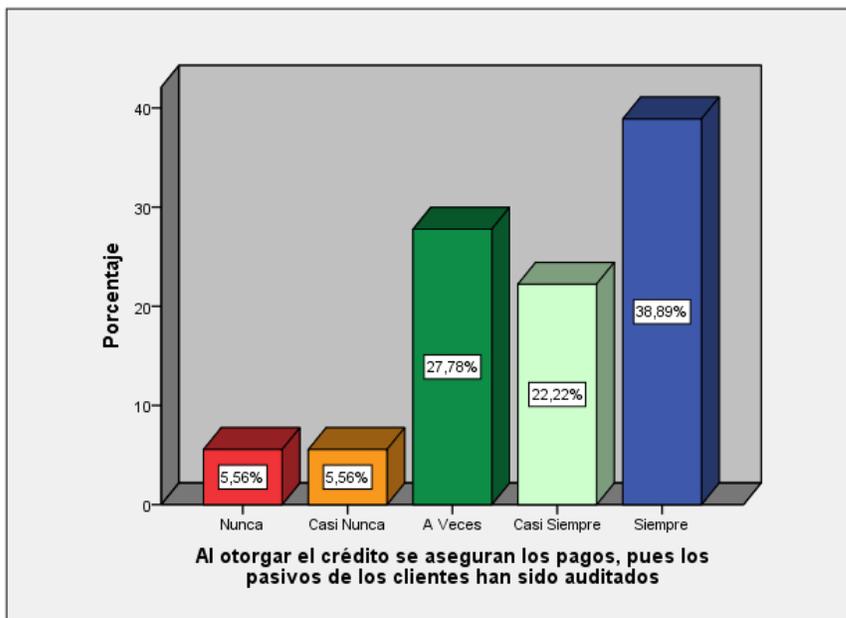
Tabla 21. Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	2	5,6	5,6	11,1
A Veces	10	27,8	27,8	38,9
Casi Siempre	8	22,2	22,2	61,1
Siempre	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 17. Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.



Fuente: tabla 21

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 17 productos de la encuesta, la mayoría con 27.78%, 22.22% y 38.89% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente opina que los pasivos de los clientes han sido auditados.

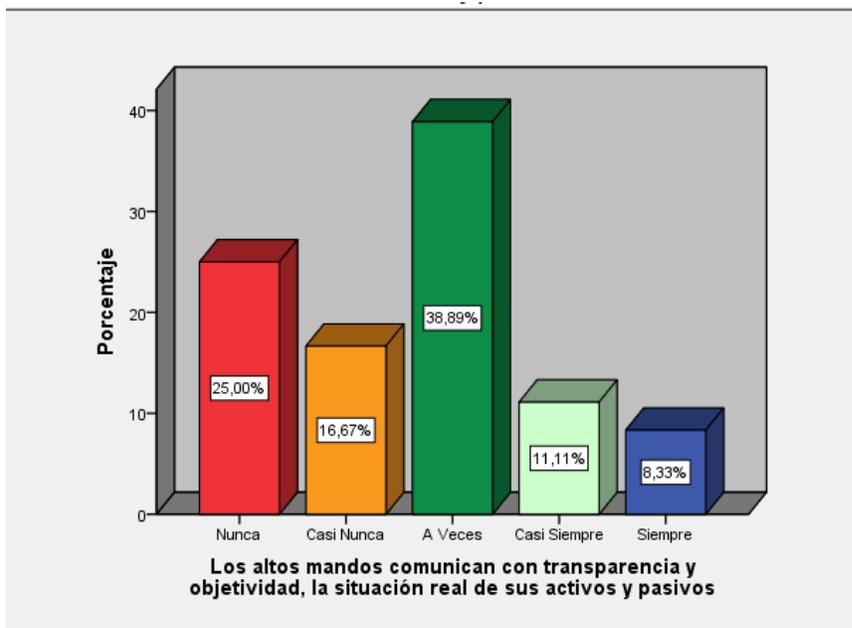
Tabla 22. Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	41,7
	A Veces	14	38,9	38,9	80,6
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 18. Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.



Fuente: tabla 22

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 18 productos de la encuesta, la mayoría con 38.89%, 11.11% y 8.33% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente la situación real de sus activos y pasivos son comunicados con transparencia y objetividad.

Variable evaluación de créditos

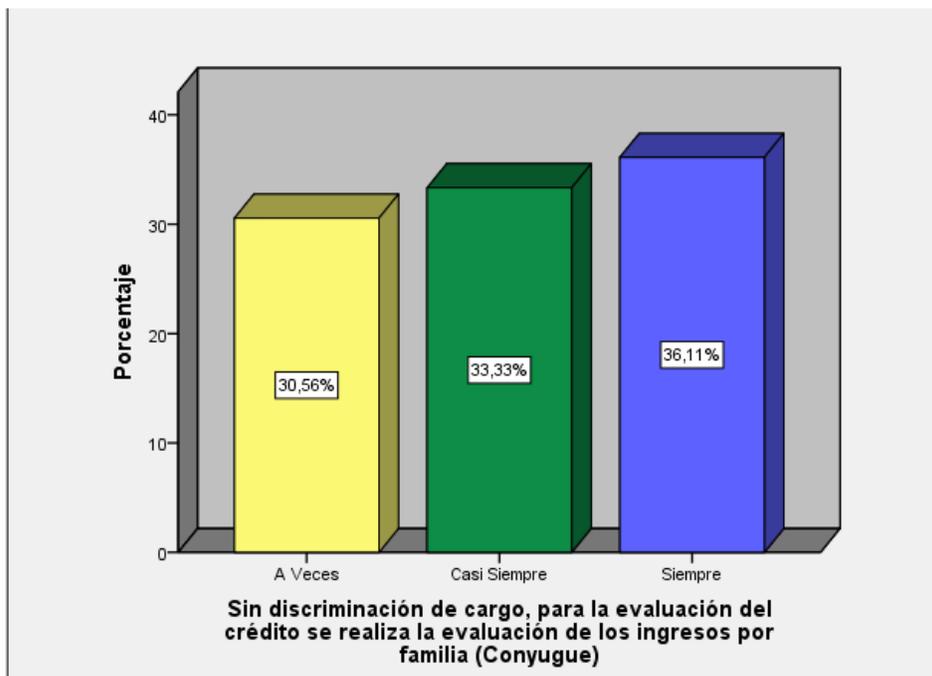
Tabla 23. Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A Veces	11	30,6	30,6	30,6
Casi Siempre	12	33,3	33,3	63,9
Siempre	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 19. Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).



Fuente: tabla 23

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 19 productos de la encuesta, la mayoría con 30.56%, 33.33% y 36.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que para la evaluación del crédito se realiza la evaluación conyugales.

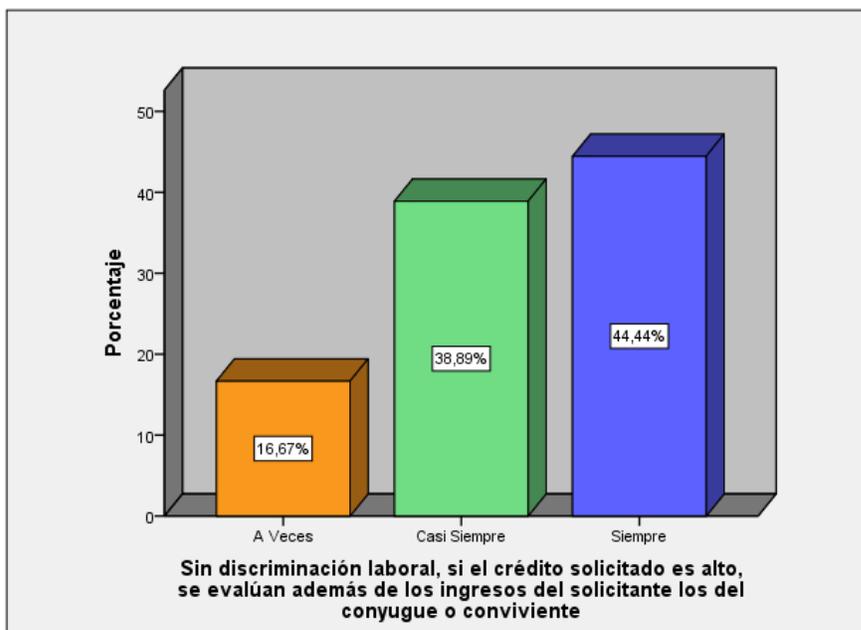
Tabla 24. Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	14	38,9	38,9	55,6
	Siempre	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 20. Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente



Fuente: tabla 24

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 20 productos de la encuesta, la mayoría con 16.67%, 38.89% y 44.44% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que si el crédito solicitado es alto, también se evalúa los ingresos del conyugue o solicitante.

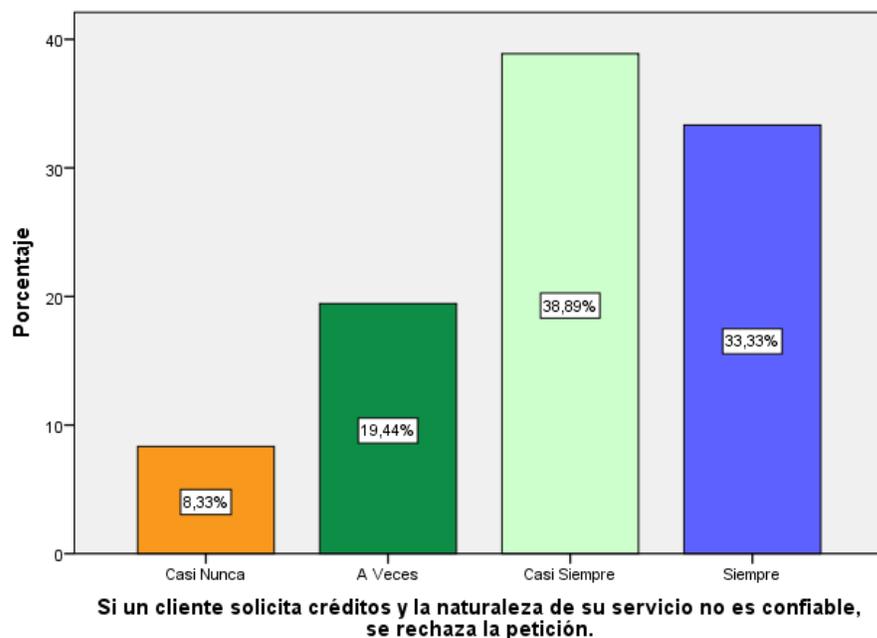
Tabla 25 Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	A Veces	7	19,4	19,4	27,8
	Casi Siempre	14	38,9	38,9	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 21. Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.



Fuente: tabla 25

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 21 productos de la encuesta, la mayoría con 19.44%, 38.89% y 33.33% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que si el cliente solicita crédito y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza.

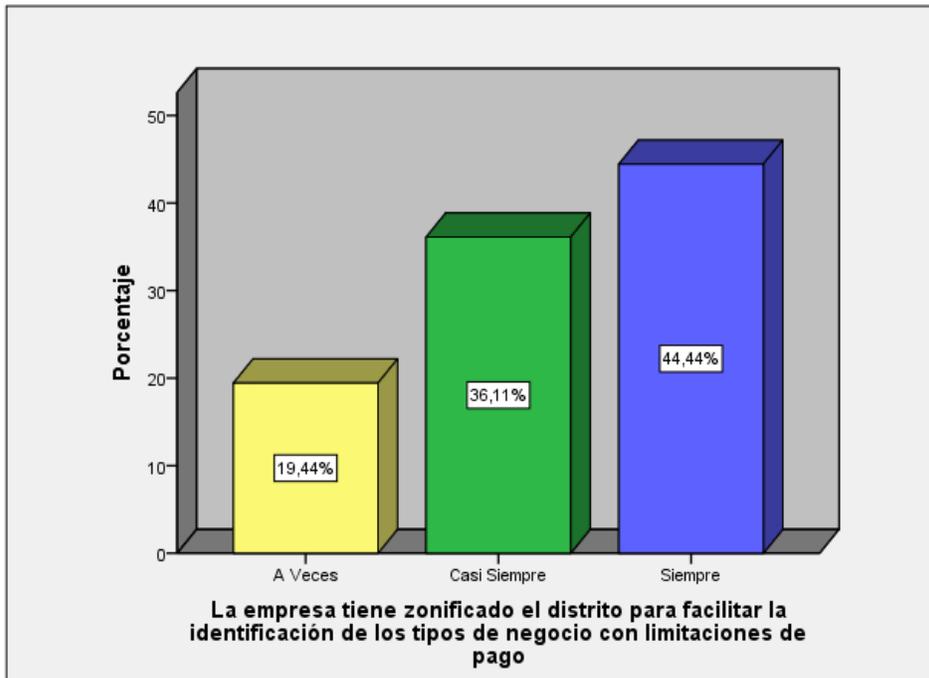
Tabla 26. La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A Veces	7	19,4	19,4	19,4
Casi Siempre	13	36,1	36,1	55,6
Siempre	16	44,4	44,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 22 . La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.



Fuente: tabla 26

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 22 productos de la encuesta, la mayoría con 19.44%, 36.11% y 44.44% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.

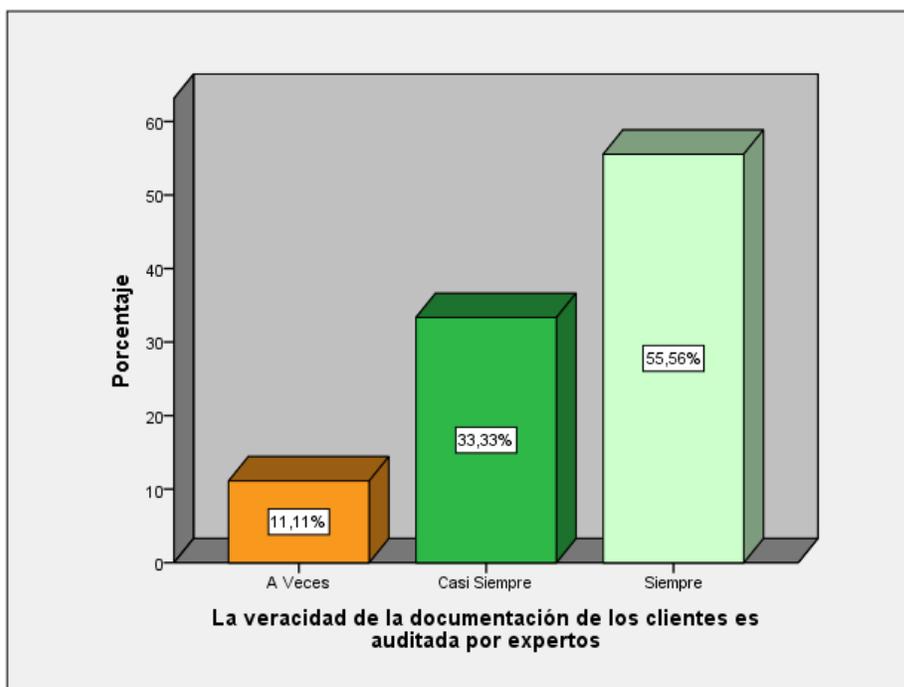
Tabla 27 La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Siempre	12	33,3	33,3	44,4
	Siempre	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 23. La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.



Fuente: tabla 27

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 23 productos de la encuesta, la mayoría con 11.11%, 33.33% y 55.56% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.

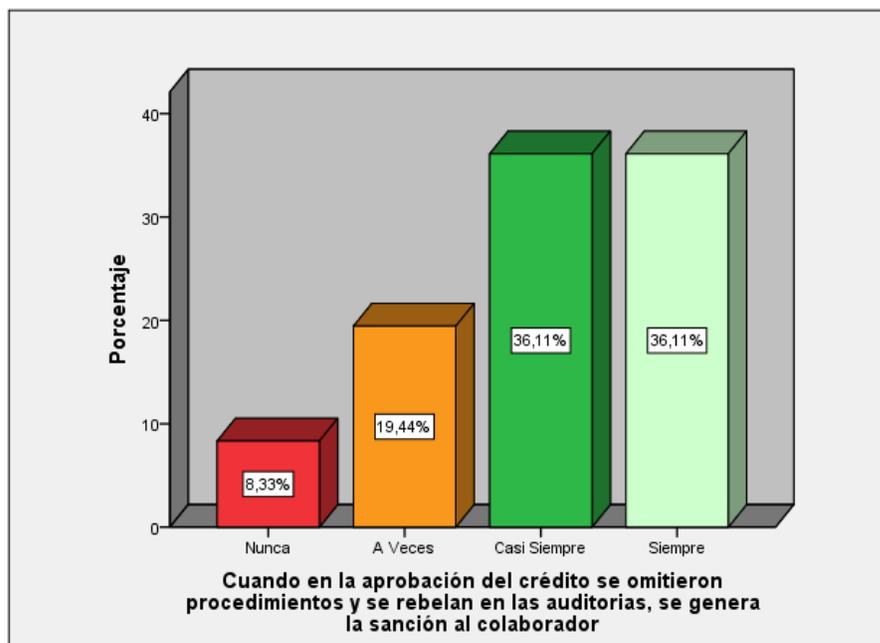
Tabla 28. Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se revelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	A Veces	7	19,4	19,4	27,8
	Casi Siempre	13	36,1	36,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 24. Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se revelan en las auditorias, se genera la sanción al colaborador.



Fuente: tabla 28

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 24 productos de la encuesta, la mayoría con 19.44%, 36.11% y 36.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que cuando se omiten procedimientos se genera sanción en las auditorias.

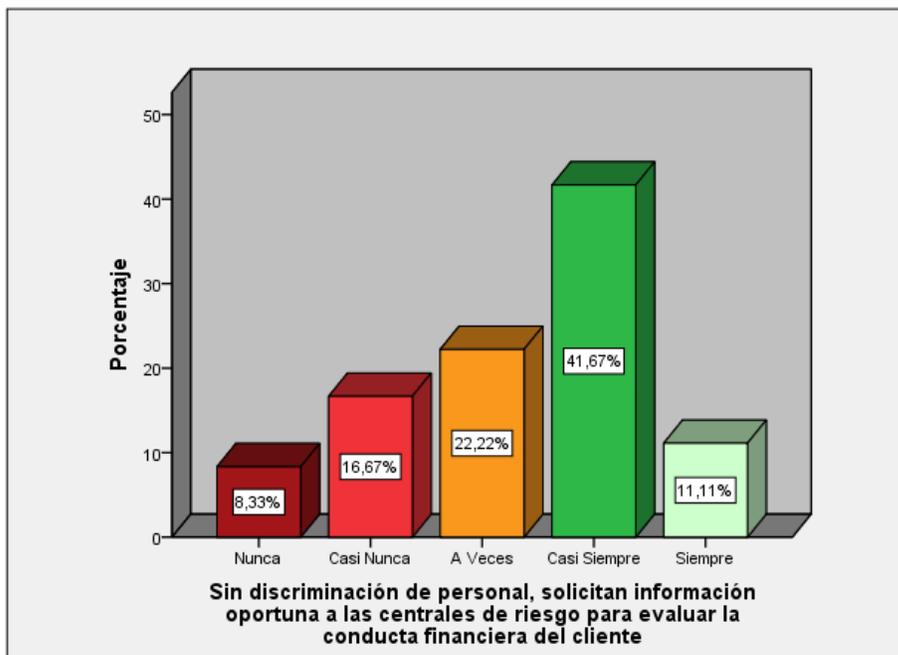
Tabla 29 Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	8,3	8,3	8,3
Casi Nunca	6	16,7	16,7	25,0
A Veces	8	22,2	22,2	47,2
Casi Siempre	15	41,7	41,7	88,9
Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 25 Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.



Fuente: tabla 29

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 25 productos de la encuesta, la mayoría con 22.22%, 41.67% y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que para la conducta financiera del cliente se valida con las centrales de riesgo.

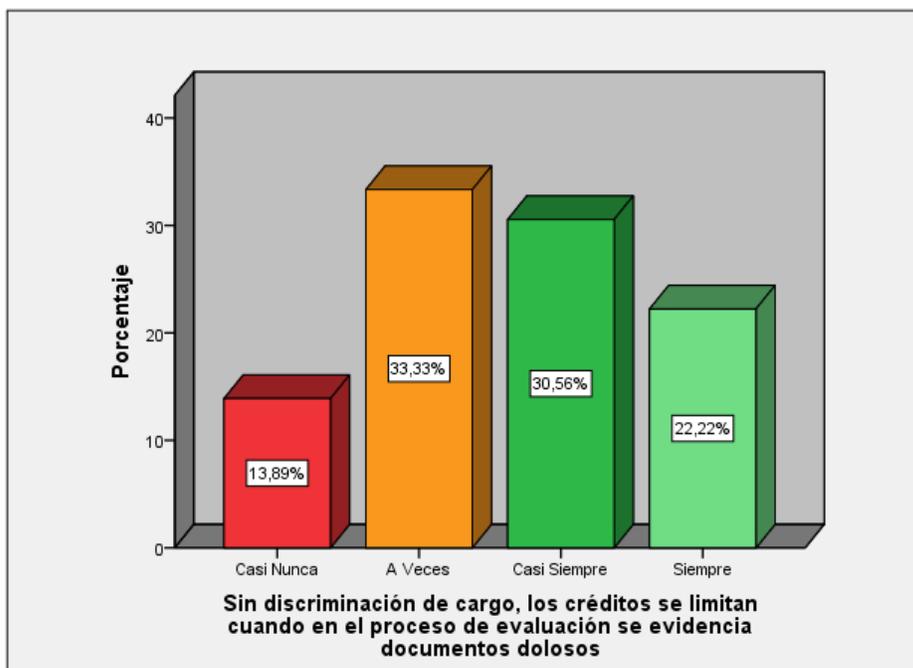
Tabla 30. Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	A Veces	12	33,3	33,3	47,2
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 26 Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.



Fuente: tabla 30

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 26 productos de la encuesta, la mayoría con 33.33%, 30.56% y 22.22% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que los créditos se limitan cuando se evidencia documentos dolosos.

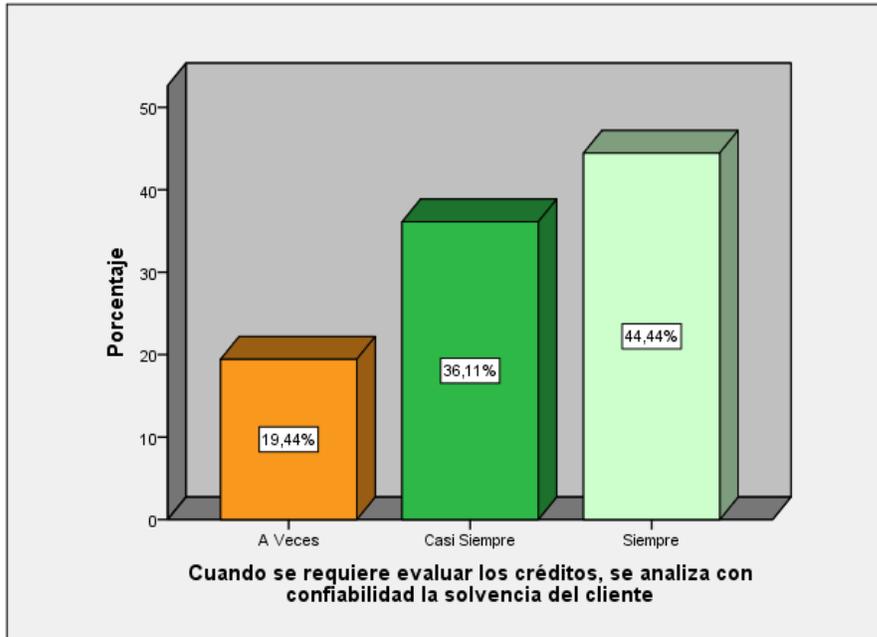
Tabla 31. Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	7	19,4	19,4	19,4
	Casi Siempre	13	36,1	36,1	55,6
	Siempre	16	44,4	44,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 27 Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.



Fuente: tabla 31

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 27 productos de la encuesta, la mayoría con 19.44%, 36.11% y 44.44% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que al evaluar los créditos se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.

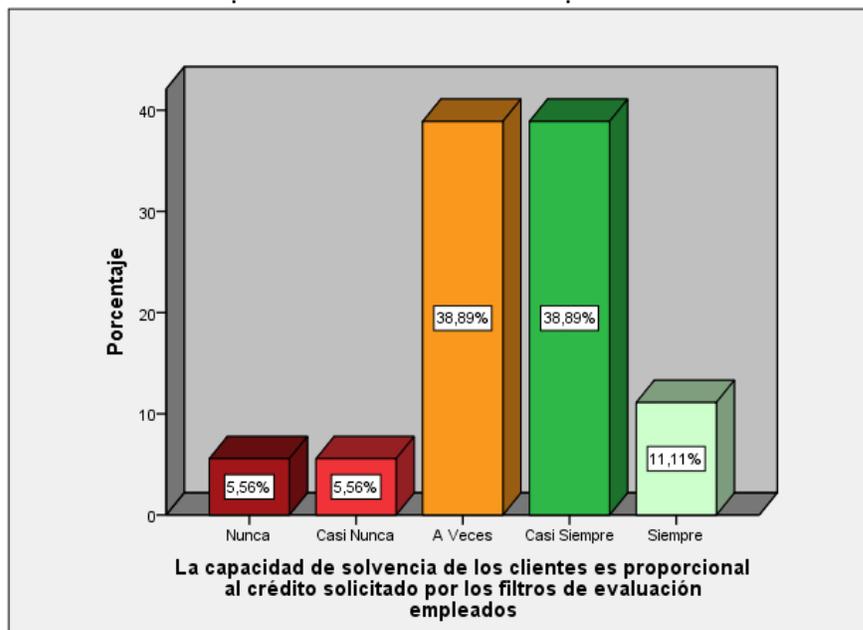
Tabla 32 La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	2	5,6	5,6	11,1
	A Veces	14	38,9	38,9	50,0
	Casi Siempre	14	38,9	38,9	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 28. La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.



Fuente: tabla 32

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 28 productos de la encuesta, la mayoría con 38.89%, 38.89% y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la capacidad de solvencia es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.

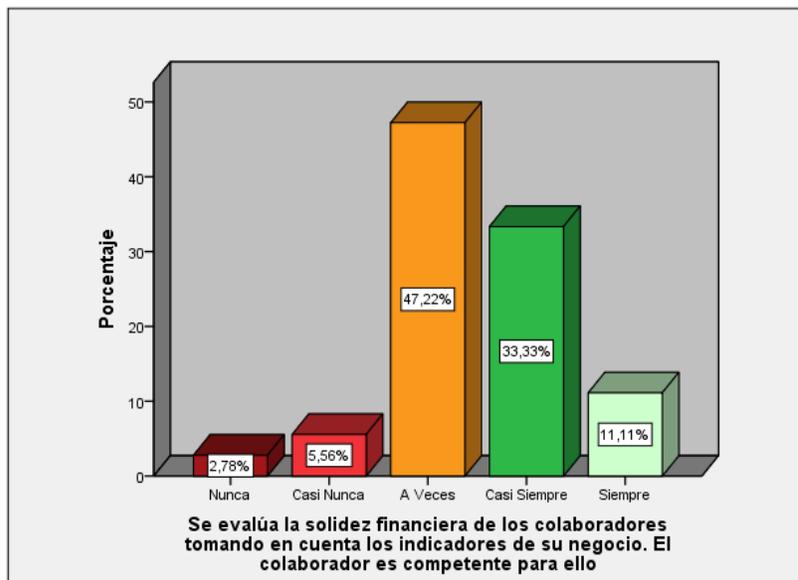
Tabla 33. Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	2	5,6	5,6	8,3
A Veces	17	47,2	47,2	55,6
Casi Siempre	12	33,3	33,3	88,9
Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 29. Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.



Fuente: tabla 33

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 29 productos de la encuesta, la mayoría con 47.22%, 33.33 y 11.11% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la solidez financiera se evalúa tomando en cuenta los indicadores del negocio.

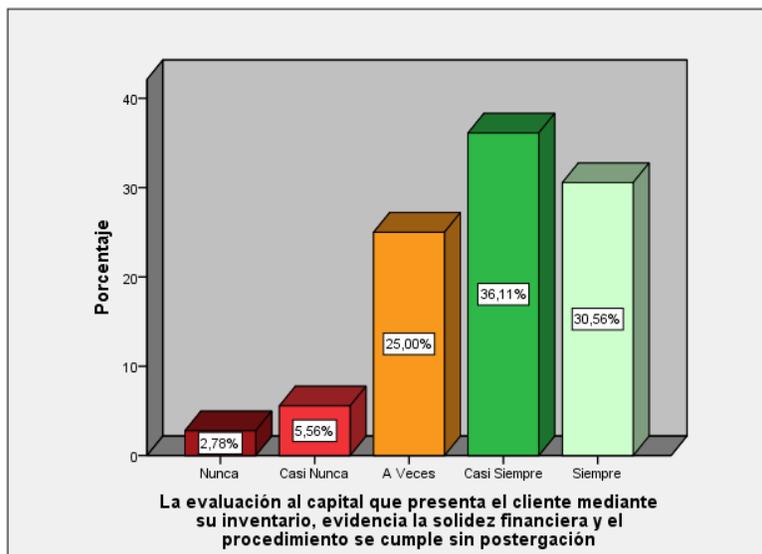
Tabla 34. La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	2	5,6	5,6	8,3
A Veces	9	25,0	25,0	33,3
Casi Siempre	13	36,1	36,1	69,4
Siempre	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 30. La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.



Fuente: tabla 34

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 30 productos de la encuesta, la mayoría con 25%, 36.11 y 30.56% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.

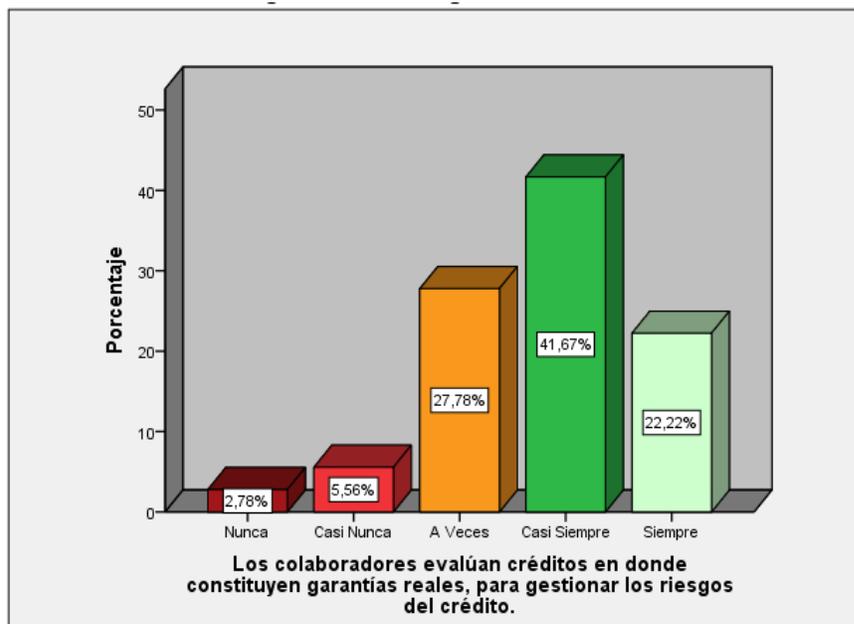
Tabla 35. Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	2	5,6	5,6	8,3
	A Veces	10	27,8	27,8	36,1
	Casi Siempre	15	41,7	41,7	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 31. Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.



Fuente: tabla 35

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 31 productos de la encuesta, la mayoría con 27.78%, 41.67% y 22.22 ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que se evalúan los créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.

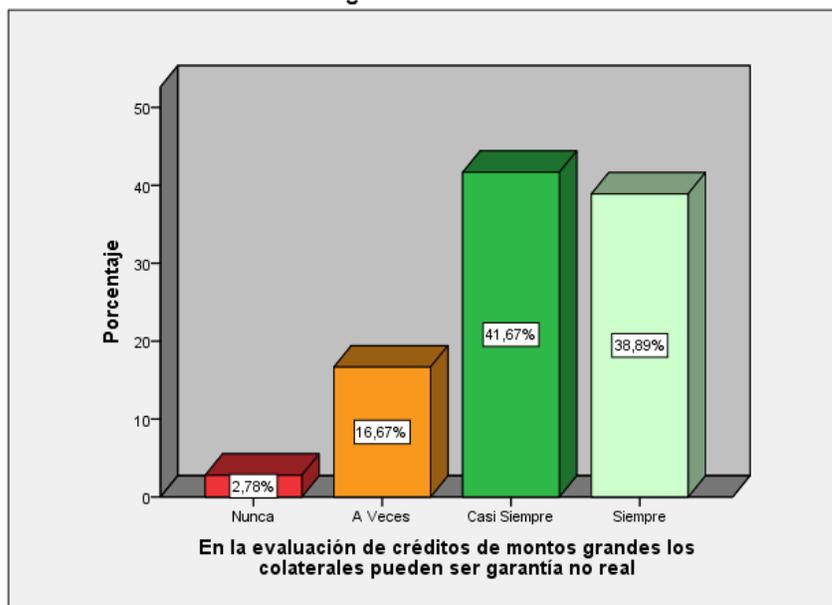
Tabla 36. En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	A Veces	6	16,7	16,7	19,4
	Casi Siempre	15	41,7	41,7	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 32. En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.



Fuente: tabla 36

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 32 productos de la encuesta, la mayoría con 16.67%, 41.67% y 38.89% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.

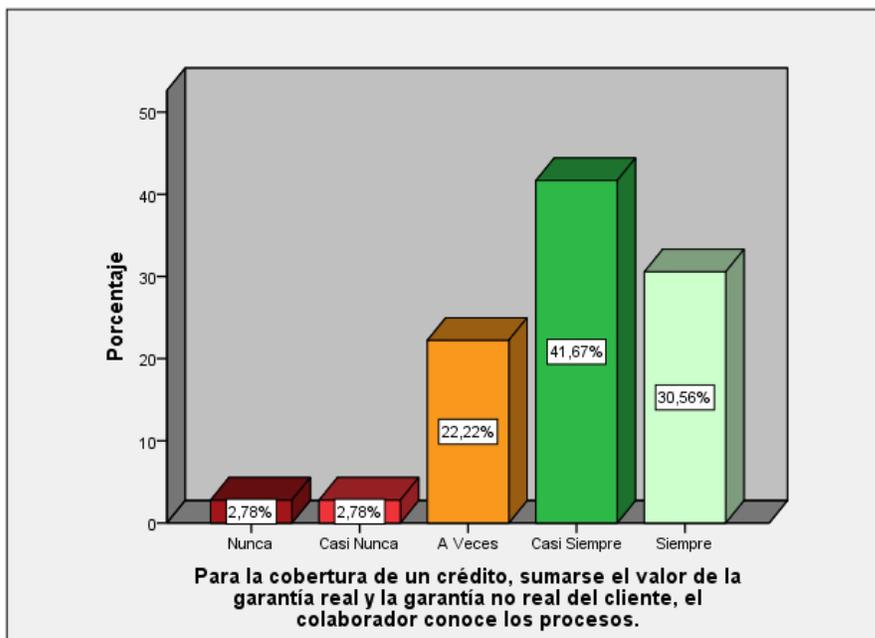
Tabla 37. Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	1	2,8	2,8	5,6
A Veces	8	22,2	22,2	27,8
Casi Siempre	15	41,7	41,7	69,4
Siempre	11	30,6	30,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 33. Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.



Fuente: tabla 37

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 33 productos de la encuesta, la mayoría con 22.22%, 41.67% y 30.56% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la suma de los tipos de garantía el colaborador conoce los procesos.

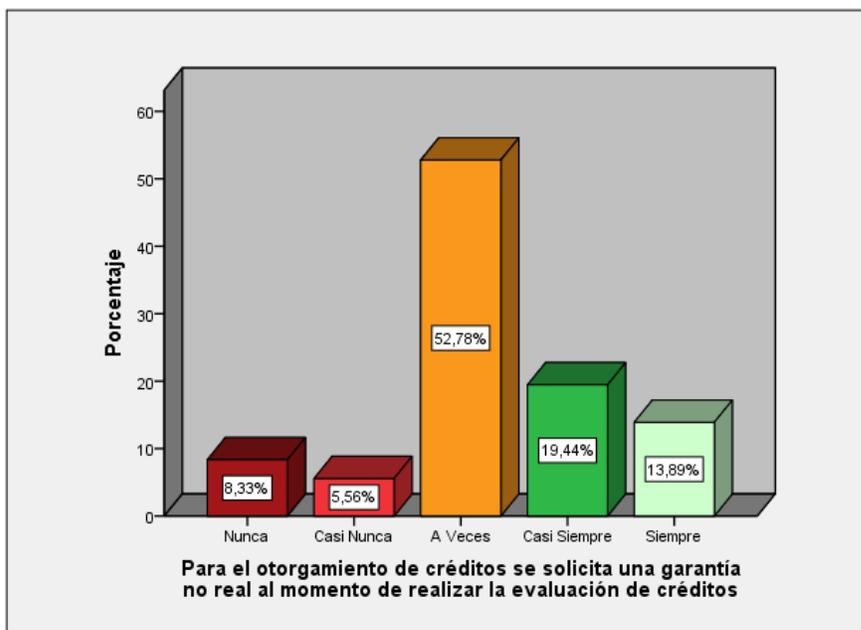
Tabla 38. Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	8,3	8,3	8,3
Casi Nunca	2	5,6	5,6	13,9
A Veces	19	52,8	52,8	66,7
Casi Siempre	7	19,4	19,4	86,1
Siempre	5	13,9	13,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 34. Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.



Fuente: tabla 38

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 34 productos de la encuesta, la mayoría con 52.78%, 19.447% y 13.89% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real.

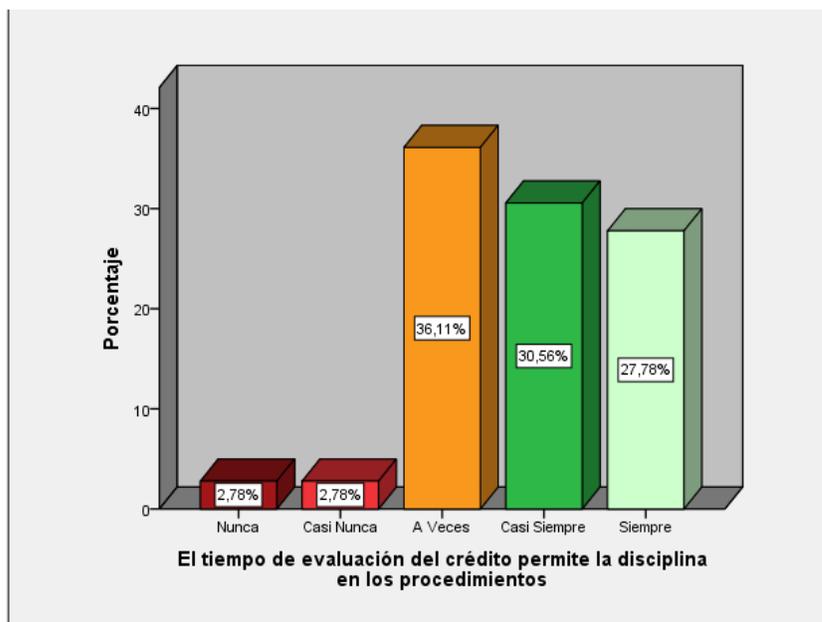
Tabla 39. El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	1	2,8	2,8	5,6
A Veces	13	36,1	36,1	41,7
Casi Siempre	11	30,6	30,6	72,2
Siempre	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 35. . El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.



Fuente: tabla 39

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 35 productos de la encuesta, la mayoría con 36.11%, 30.56% y 27.78% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que el tiempo de evaluación de crédito permite la disciplina en los procedimientos.

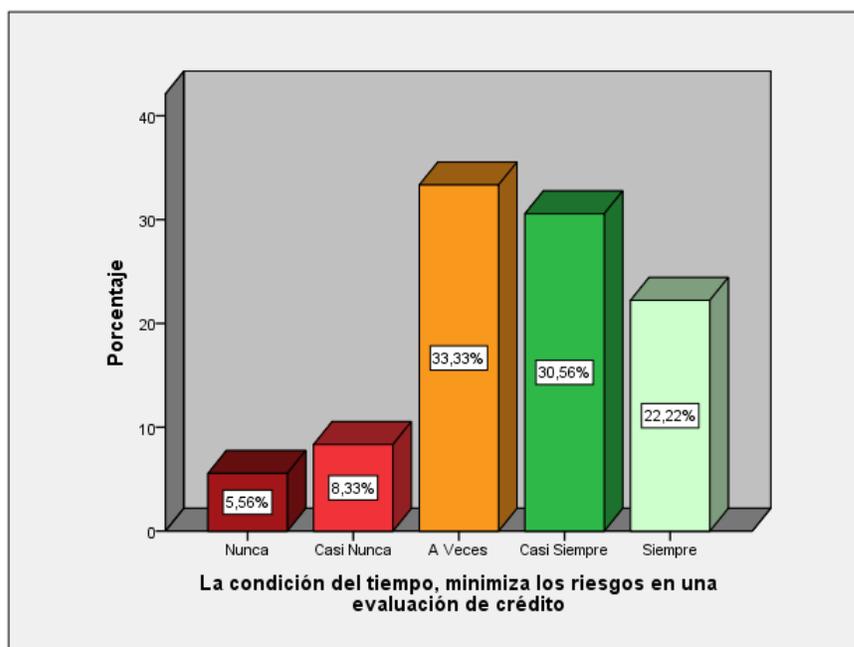
Tabla 40. La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
	A Veces	12	33,3	33,3	47,2
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 36. La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.



Fuente: tabla 40

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 36 productos de la encuesta, la mayoría con 33.33%, 30.56% y 22.22% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que la condición del tiempo minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.

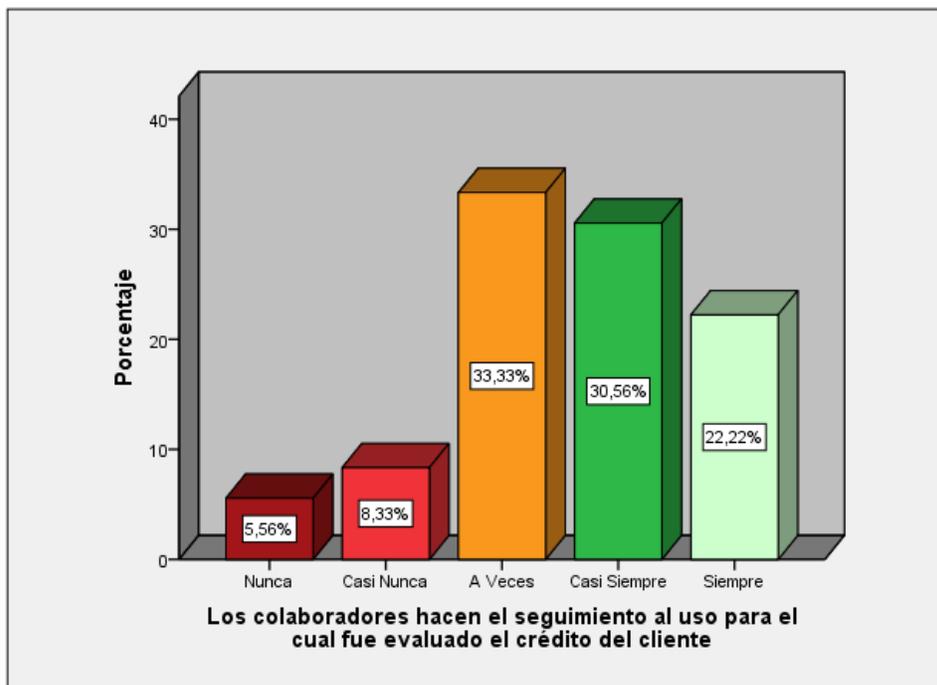
Tabla 41. Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
	A Veces	12	33,3	33,3	47,2
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: propia del investigador

Imagen 37. Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.



Fuente: tabla 41

Elaboración: propia del investigador

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la imagen 37 productos de la encuesta, la mayoría con 33.33%, 30.56% y 22.22% ubicados en a veces, casi siempre y siempre respectivamente indican que los colaboradores hacen seguimiento al destino del crédito.

ANEXO 6: VALIDACIÓN DE EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE RIESGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Riesgo de mercado								
1	El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado.	/		/		/		
2	Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos.	/		/		/		
3	El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.	/		/		/		
4	Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Riesgo de crédito								
5	La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.	/		/		/		
6	Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes	/		/		/		
7	Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.	/		/		/		
8	Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos.	/		/		/		
9	En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Riesgo de liquidez								
10	Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.	/		/		/		
11	La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.	/		/		/		
12	Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.	/		/		/		
13	Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Willamed Maguin Quiña DNI: 25673150

Especialidad del validador: Mg. Gestión Empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Julio del 2019.

Quiña

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACION DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Carácter							
1	Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).	/		/		/		
2	Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	/		/		/		
3	Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.	/		/		/		
4	La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.	/		/		/		
5	La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.	/		/		/		
6	Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se rebelan en las auditorías, se genera la sanción al colaborador.	/		/		/		
7	Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.	/		/		/		
8	Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente	/		/		/		
10	La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capital	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.	/		/		/		
12	La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Colateral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.	/		/		/		
14	En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.	/		/		/		
15	Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.	/		/		/		
16	Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Condición	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.	/		/		/		
18	La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.	/		/		/		
19	Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

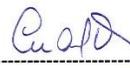
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Villaveal Yaguin Cecilia DNI: 25673150

Especialidad del validador: Mg. Gestión Empresarial

20 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE RIESGO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Riesgo de mercado								
1	El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado.	/		/		/		
2	Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos.	/		/		/		
3	El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.	/		/		/		
4	Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Riesgo de crédito								
5	La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.	/		/		/		
6	Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes	/		/		/		
7	Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.	/		/		/		
8	Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos.	/		/		/		
9	En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Riesgo de liquidez								
10	Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.	/		/		/		
11	La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.	/		/		/		
12	Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.	/		/		/		
13	Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARCELA GALVANI LOZANA GEBIOLA DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....13 de 06 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACION DE CRÉDITOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Carácter							
1	Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).	/		/		/		
2	Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	/		/		/		
3	Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.	/		/		/		
4	La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.	/		/		/		
5	La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.	/		/		/		
6	Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se rebelan en las auditorías, se genera la sanción al colaborador.	/		/		/		
7	Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.	/		/		/		
8	Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente	/		/		/		
10	La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Capital	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.	/		/		/		
12	La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Colateral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.	/		/		/		
14	En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.	/		/		/		
15	Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.	/		/		/		
16	Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Condición	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.	/		/		/		
18	La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.	/		/		/		
19	Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.	/		/		/		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARITZA GORMEODI ROSA DNI: 07379211

 Especialidad del validador: INDESTITUCION

...13...de...06...del 20...19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Dr. / Mg. COSME CASANO PEDRO
- 1.2. Cargo e institución dónde labora.....
- 1.3. Especialidad del validador... DR. EN ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación.....
- 1.5. Título de la investigación Subjetividad de riesgo y evaluación de crédito en la Caja Huancayo Agencia (n.º 01) 2018
- 1.6. Autor del instrumento. Jean Carlos Rodríguez Aranda

II. Aspectos de validación:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD

() El instrumento puede ser aplicativo, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del experto Informante

DNI. N° 09925834 Teléfono N° _____.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE RIESGO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Riesgo de mercado								
1	El tipo de interés establecido por la empresa es el ideal, por ello el incremento del mercado.	/		/		/		
2	Los intereses gravados a los créditos son accesibles, los que permite limitar los riesgos.	/		/		/		
3	El tipo de cambio establecido en el mercado para la moneda extranjera es paralelo al que establece la empresa.	/		/		/		
4	Los riesgos de morosidad se ven limitados, pues se limita el préstamo en moneda extranjera por la versatilidad en el tipo de cambio.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Riesgo de crédito								
5	La solicitud de los créditos es evaluado con disciplina, así como su situación financiera para la correcta clasificación de los clientes.	/		/		/		
6	Los evaluadores del crédito cuenta con una base de datos actualizada sobre el tipo de clientes	/		/		/		
7	Están claramente identificados los tipos de clientes que solicitan créditos y pueden caer en morosidad.	/		/		/		
8	Los colaboradores realizan una evaluación crediticia confiable para la clasificación de los créditos.	/		/		/		
9	En campañas promocionales se incrementan la diversidad de los tipos de crédito	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Riesgo de liquidez								
10	Los activos de los clientes que carecen de sustento de propiedad, son considerados en la evaluación de créditos con confiabilidad.	/		/		/		
11	La institución previene el riesgo de liquidez en la efectiva evaluación de los activos de sus clientes.	/		/		/		
12	Al otorgar el crédito se aseguran los pagos, pues los pasivos de los clientes han sido auditados.	/		/		/		
13	Los altos mandos comunican con transparencia y objetividad, la situación real de sus activos y pasivos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lozan Maykawa Guillermo Vicente DNI: 43294989

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
 13 de 06 del 2019
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACION DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Carácter							
1	Sin discriminación de cargo, para la evaluación del crédito se realiza la evaluación de los ingresos por familia (Conyugue).	✓		✓		✓		
2	Sin discriminación laboral, si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	✓		✓		✓		
3	Si un cliente solicita créditos y la naturaleza de su servicio no es confiable, se rechaza la petición.	✓		✓		✓		
4	La empresa tiene zonificado el distrito para facilitar la identificación de los tipos de negocio con limitaciones de pago.	✓		✓		✓		
5	La veracidad de la documentación de los clientes es auditada por expertos.	✓		✓		✓		
6	Cuando en la aprobación del crédito se omitieron procedimientos y se rebelan en las auditorías, se genera la sanción al colaborador.	✓		✓		✓		
7	Sin discriminación de personal, solicitan información oportuna a las centrales de riesgo para evaluar la conducta financiera del cliente.	✓		✓		✓		
8	Sin discriminación de cargo, los créditos se limitan cuando en el proceso de evaluación se evidencia documentos dolosos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando se requiere evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente	✓		✓		✓		
10	La capacidad de solvencia de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capital	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se evalúa la solidez financiera de los colaboradores tomando en cuenta los indicadores de su negocio. El colaborador es competente para ello.	✓		✓		✓		
12	La evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Colateral	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los colaboradores evalúan créditos en donde constituyen garantías reales, para gestionar los riesgos del crédito.	✓		✓		✓		
14	En la evaluación de créditos de montos grandes los colaterales pueden ser garantía no real.	✓		✓		✓		
15	Para la cobertura de un crédito, sumarse el valor de la garantía real y la garantía no real del cliente, el colaborador conoce los procesos.	✓		✓		✓		
16	Para el otorgamiento de créditos se solicita una garantía no real al momento de realizar la evaluación de créditos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Condición	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El tiempo de evaluación del crédito permite la disciplina en los procedimientos.	✓		✓		✓		
18	La condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.	✓		✓		✓		
19	Los colaboradores hacen el seguimiento al uso para el cual fue evaluado el crédito del cliente.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Legen Maykawa Guillermo Vicente DN: 43294989

Especialidad del validador: _____

...13...de...06...del 20...19

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS

D.N.I. : 44374510

Domicilio : AV. FRANCISCO PIZARRO 534-22 RIMAC.

Teléfono : Fijo : Móvil : 976301342

E-mail : JEAN.PORTOCARRERO.ACOSTA@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Trabajo de Investigación de Pregrado

[x] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN.....

[] Grado

[x] Título

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS

Título de la tesis:

GESTIÓN DE RIESGO Y LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CAJA
HUANCAYO – AGENCIA LOS OLIVOS, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar parte de mi trabajo de
tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 10-09-2019



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "GESTIÓN DE RIESGO Y LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CAJA HUANCAYO – AGENCIA LOS OLIVOS, 2018", del estudiante PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de Setiembre de 2019




Víctor Demetrio Dávila Arenaza
D.N.I. 08467692
Docente – Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
e.tumlin.com/app/carta/es?u=108803248&uro=1036&lang=es&u=1&v=1160417334

feedback studio Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo - Agencia Los Olivos, 2018 -- /0 < 944 de 944 >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión de riesgo y la evaluación de créditos en la Caja Huancayo - Agencia Los Olivos, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTOR:
Jean Carlos Portocarrero Aconca (ORCID: 0000-0002-4794-5613)

ASESORA:
Mgtr. Luzmila Gabriela Maruta Guzmán (ORCID: 0000-0002-4812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas
Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	repositorio.upagu.edu...	2 %
4	Entregado a Universidad...	2 %
5	www.repositorioacad...	1 %
6	docplayer.es	1 %
7	spikital.com	1 %
8	Entregado a Universidad...	1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	dspace.uccuenca.edu.ec	<1 %
11	Entregado a EP NBS S...	<1 %



Página: 1 de 31 Número de palabras: 5792 Text-only Report High Resolution Actualizado 19:08 6/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE RIESGO Y LA EVALUACIÓN DE CRÉDITOS EN LA CAJA
HUANCAYO – AGENCIA LOS OLIVOS, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2019

NOTA O MENCIÓN: DIECISIETE (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN