



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Alex Jiménez Jiménez (ORCID:0000-0002-7382-0857)

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID:0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios

La presente tesis de obtención al título universitario lo dedico a Dios quien guía nuestras vidas y a nuestras familias, y que sin él no hubiera sentido la vida

A mi familia

A mis queridos padres, quien en todo momento está conmigo y es parte de este paso tan importante de tener el grado de licenciado en administración, también a mis hermanos que son el motor y la fuerza por la cual estoy cumpliendo mis objetivos; son ellos a quien me debo y a quien demostrar con el ejemplo que todo se puede en esta vida.

Agradecimientos

No es fácil mencionar a todas aquellas personas que de alguna manera han colaborado e influido en el desarrollo del presente trabajo, mi principal agradecimiento al Doctor Cesar Acuña Peralta fundador y rector de la Universidad “Cesar Vallejo”, a los profesores que contribuyeron en mi formación profesional en el desarrollo de los cursos, agradecimiento de manera especial a todos ellos y a nuestros asesores Roberto Tejada y Víctor Romero quienes gracias a sus orientaciones y asesoramiento se pudo concretizar mi trabajo de investigación.

Expreso mi agradecimiento a mis compañeros que con sus ponencias magistrales e interacción de conocimiento en las clases y su apoyo incondicional contribuyen a la ejecución y culminación de esta investigación.

A mis padres, quienes forjaron en mí valentía para no claudicar en el cumplimiento de mis sueños. A mis hermanos quienes me muestran su apoyo incondicional a todos ellos que solo puedo retribuir con entrega, sacrificio y ejemplo.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jiménez Jiménez, Alex identificado con DNI N° 44837765 de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

Declaro:

Que el presente trabajo de investigación Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, Lima 2018, para obtener el grado de Licenciado en Administración, constituye un acto de responsabilidad y compromiso con mi formación académica que presento el Bachiller Alex, Jiménez Jiménez, para aspirar al Título Profesional de Administrador.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia de la veracidad y autenticidad de mi trabajo.

Lima, 23 de Julio del 2019



Alex Jiménez Jiménez

Índice

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tabla	vii
Índice de figura	viii
Resumen	xi
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1.Tipo Y Diseño De Investigación	11
2.2.Operacionalización	12
2.3.Población, Muestra, Muestreo	14
2.4.Técnica E Instrumento De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad	14
2.5.Procedimiento	17
2.6.Métodos De Análisis De Datos	17
2.7.Aspectos Éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencia	29
Anexos	40
ANEXO 1. Matriz De Consistencia	34
ANEXO 2. Certificado De Validación De Los Instrumento De Gestión De Riesgo Crediticio	35
ANEXO 3. Cuestionario	43

Índice Tabla

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de Riesgo Crediticio	12
Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad	13
Tabla 3. Clasificación de la población en estudio	14
Tabla 4. Baremos de interpretación	15
Tabla 5. Alfa de Cronbach de la Variable Gestión de Riesgo Crediticio	15
Tabla 6. Alfa de Cronbach de la variable Productividad	15
Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable Gestión de Riesgo Crediticio	16
Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable Productividad	16
Tabla 9. Descripción de frecuencia de la variable Gestión de Riesgo Crediticio	19
Tabla 10. Descripción de frecuencia de la variable Productividad	20
Tabla 11. Valores de interpretación de la correlación de Rho de Spearman	21
Tabla 12. Prueba de hipótesis general	21
Tabla 13. Prueba de hipótesis Especificas	22

Índice De Figura

Figura 2: Gráfica de frecuencia de la variable Productividad	19
Figura 2: Gráfica de frecuencia de la variable Productividad	20

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate, 2019, tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación que existe entre Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental transversal. La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 40 trabajadores entre varones y mujeres entre edades de 22 y 43 años, grado de instrucción, técnico y universitario, se realizó una muestra censal porque se tomará a toda la población para el estudio. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios de 13 preguntas de las cuales 4 fueron para la Gestión de Riesgo Crediticio y 9 para la Productividad, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach de 0.685 y 0.748 mostrando consistencia interna alta para ambas variables. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) La gestión de Riesgo Crediticio se correlaciona positivamente media moderada ($Rho=0.556$, $p= 0.000$ menor que 0.05) con la Productividad de los trabajadores del área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco (b) el Riesgo de Crédito se relaciona ($Rho=0.390$, $p= 0.013$ menor que 0.05) con la productividad de los trabajadores del área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, la cual se rechazó la hipótesis nula (c) el Riesgo de Liquidez se relaciona ($Rho= 0.594$, $p= 0.000$ menor que 0.05) con la productividad de los trabajadores del área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco , se puede inferir que una buena gestión del riesgo crediticio hará que la productividad siga mejorando

Palabras Claves: Gestión de Riesgo Crediticio, Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Correlación, Cuestionario.

ABSTRACT

The main objective of this research work entitled Credit Risk Management and Productivity in the Business Area of the Municipal Savings and Credit Fund - Cusco Ate, 2019, was to determine the level of relationship that exists between credit risk management and productivity in the business area of the Municipal Savings and Credit Fund. - The type of research has a quantitative, descriptive - correlational approach; of non-experimental transversal design. The population and the sample represent the same thing and consisted of 40 workers between men and women between the ages of 22 and 43 years, educational, technical and university degree, a census sample was taken because the whole population was taken for the study. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were two questionnaires of 13 questions, of which 4 were for Credit Risk Management and 9 for Productivity, which were duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach's Alpha statistic of 0.685 and 0.748 showing high internal consistency for both variables. The following conclusions were reached: (a) Credit Risk management correlates positively with a moderate average ($Rho = 0.556$, $p = 0.000$ less than 0.05) with the Productivity of workers in the business area of the Municipal Savings and Loan Fund - Cusco (b) Credit Risk is related ($Rho = 0.390$, $p = 0.013$ less than 0.05) with the productivity of workers in the business area of the Municipal Savings and Credit Fund - Cusco, which rejected the hypothesis null (c) the Liquidity Risk is related ($Rho = 0.594$, $p = 0.000$ less than 0.05) with the productivity of the workers of the business area of the Caja de Ahorro y Credito - Cusco, it can be inferred that good management of credit risk will make productivity continue to improve

Keywords: Credit Risk Management, Credit Risk, Liquidity Risk, Correlation, Questionnaire.

I. INTRODUCCIÓN

Es la actividad principal de las entidades financieras la gestión de riesgo crediticio en el mundo, este riesgo significa la pérdida que se materializa por alteraciones de la capacidad de pago de la contrapartida para que no pueda realizar los pagos comprometidos. El riesgo crediticio está asociado únicamente con aquellas operaciones activas del balance y fuera del balance que representan un derecho de cobro actual o futuro para la entidad financiera. Del mismo modo en la actualidad la rentabilidad tiene una determinación iniciando de la multiplicidad que enfrenta las empresas como objetivos, establecidos en un beneficio o rentabilidad, se podría decir que la estabilidad y la colectividad, es un centro de discusión en todo sistema empresarial mayormente el eje de la discusión tiende a asentar tanto la rentabilidad y seguridad o capacidad fundamentales de la actividad económica.

En América latina, se sabe que las pequeñas y microempresas son la mayor fuerza empresarial sin embargo su crecimiento y desarrollo no tiene el apoyo adecuado, tienen en mucho de los casos restricciones y limitaciones para financiamientos formales debido a que no cuentan con activos de calidad que permitan evaluar su capacidad de pago (Ludovic, Aranguiz y Gallegos, 2018). Es por ello por lo que se crearon diversas formas llamadas tecnologías crediticias para poder evaluar negocios pequeños y así hacer llegar el crédito bancario a los más desfavorecidos (Web, Inga y Conger, 2009), con respecto a las limitantes se encontró la manera de que las viviendas funjan como colaterales de los créditos (Soto, 1986).

El crédito a lo largo su historia ha estado supeditada a diversos riesgos que se manifestaban desde el momento de la evaluación. A comienzos de 1930 el instrumento más importante del estudio es el balance. A inicios de 1952, tomo mayor importancia la revisión de las utilidades en los estados de ganancias y pérdidas. Desde 1952 hasta la actualidad se utilizan los flujos de caja, un crédito se otorga al consumidor que genere suficiente caja para solventar, ya que los créditos solo tienen una forma de pago y es en efectivo (Calderón, 2012).

Por lo tanto, se define que en toda operación crediticia se tiene un riesgo, estos pueden ser internos o externos, ya que el riesgo de mercado en el sistema financiero

impresiona de manera directa a la rentabilidad del banco y por ende también afecta de manera directa a la renta de la agencia, esto a su vez afecta en los presupuestos de la agencia y también al margen de contribución.

En cuanto a los riesgos internos, se incide en errores en la evaluación de parte del asesor de negocios el cual puede ser minimizado con una mejor evaluación y una adecuada revisión de riesgos del cliente esto tiene que partir desde colaborador, con una adecuada información respetando la transparencia y también cuidando el riesgo de crédito realizando comités antes de la aprobación de los créditos y también con una adecuada revisión de parte de los JN/GA.

Los riesgos externos son la ocurrencia de un suceso no esperado, estos pueden originar la realización de una mala inversión por parte del cliente y otros sucesos como son: robos, saqueos, desastres naturales y posibles fraudes; estos pueden afectar directamente a la actividad del cliente. Así mismo, el riesgo externo puede ser planeado por el cliente con la intención de defraudar a la institución bancaria y de esta manera dejar un riesgo de liquidez en la institución afectando su margen de contribución.

Así mismo se ha detectado la existencia del riesgo operativo es decir el mal otorgamiento de crédito generando como consecuencia la disminución de la rentabilidad de la agencia y del banco en general; ya que al caer los créditos en morosidad la agencia tendrá una mayor provisión esto hace que su margen de contribución decrezca afectando de manera directa a las utilidades del banco esto también ocasiona un Riesgo Legal provocando asuntos legales de parte del banco para con los clientes.

Para el nivel de riesgo, la inseguridad de la pérdida puede someter mediante procesos de controles y acciones ya que toda operación crediticia tiene riesgos, para eso se tiene que tomar acciones para reducir las pérdidas, costo y así minimizar los riesgos y mejorar el margen de contribución a la organización.

Cuando el beneficio esperado incrementa a los costos en que se incurrelos para realizar la operación, prevenir, y mitigar las pérdidas potenciales, reducir la incertidumbre y

evitar eventos no deseados teniendo que implantar un cierto nivel de control y de esta manera mejorar la calidad de la cartera con una rotación de efectivo rápida y oportuna de los créditos.

En cuanto a los riesgos tomados en la en el área de negocios de la CMAC – Cusco, Sede Ate, se ocasionaron por el exceso de confianza de parte de los jefes de negocios y gerente de agencia para con los asesores de negocio; ello desencadenó el incremento en los índices de morosidad. Por otro lado, la rotación de personal y la contratación de personal externo con malas culturas crediticias, con salarios muy por encima del mercado financiero, ello incentivaba al personal externo a cumplir los objetivos organizacionales a corto plazo y no pensar en una línea de carrera a largo plazo. Generando el sobreendeudamiento de clientes con poca capacidad de pago, sobreestimación de ingresos, omisión de información, falta de verificación de la actividad del cliente, así como la existencia del mismo, falta de revisión exhaustiva y la formación de comité revisor de las operaciones activas considerando los montos propuestos por los asesores de negocio.

Del mismo modo la mala distribución de la cartera generó la sobrecarga laboral para asesores de negocio recién ascendidos, con poco nivel de experiencia y con una exigencia al igual que un asesor con experiencia, la cual ocasionaba una mala admisión de créditos generando el deterioro de la cartera en gestión; ocasionando la desmotivación de los asesores de negocios trayendo como consecuencia la alta rotación de personal e incremento de costos por personal externo; al incrementarse las planillas ello hacía que el margen de contribución sea cada vez menor. El cambio constante en la administración de la cartera generaba la desconfianza por parte de los clientes hacia el banco, con lo cual se veía perjudicado por la alta deserción de clientes (fuga de clientes).

Así mismo el otorgamiento de créditos a largo plazo sin la exigencia de garantías simples o reales, si bien es cierto ello generaba altas utilidades al banco, pero a su vez no se mitigaba el riesgo ya que la incertidumbre ante un posible incumplimiento era mayor; generando el incremento de la tasa de morosidad por diversos eventos que se puedan suscitar en un futuro.

En el Perú las organizaciones ha venido declinando en el ámbito de la productividad por efecto institucional como podemos observar actualmente hay mucha inseguridad la

corrupción que parece que nunca va acabar , tenemos muchas falencia en la reforma del estado ,profesional y tributaria , otro dato y más significativo son las personas donde se ve la educación ,salud y otros factores también es muy necesario la ciencia y tecnología podemos decir que son los más importante para el desarrollo y no a que olvidarnos de la infraestructura ,nuestra economía seria una de las más sólidas del mundo cuando el crecimiento del PBI sea favorable para todos .

Con respecto a la productividad se determina que es vital para una organización, pero el problema que observo en la agencia es como no es aprovechada la capacidad instalada, las herramientas no son utilizadas en su totalidad, a pesar que hay indicadores que arrojan los resultados de las herramientas a utilizar, el problema se basa por desconocimiento del gerente en no maneja sus cifras al 100% solo menciona los resultados de manera empírica sin conocer el trasfondo de lo que realmente sucede, es por ellos que los objetivos no están siendo logrados por la falta de información que tiene el colaborar de su propia gestión.

La Agencia Ate de la Caja municipal Cusco está dividida en dos áreas, que son las siguientes: el área de operaciones conformada por cajeros y plataforma, cuya función son atención al cliente y desembolso y recaudación de las cuotas de los clientes y custodia de valores, mientras que el área de negocios conformada por analistas de créditos quienes se encargan de la captación de clientes, evaluación de créditos y recuperación de créditos con atrasos.

El problema se da en la supervisión por parte del administrador, ya que para créditos mayores a S/. 10,000 se requiere de su supervisión, dirigiéndose al negocio del cliente después de ello da su opinión para la viabilidad del crédito denegar la solicitud de los clientes. El área de negocios cuenta con 20 analistas de créditos quienes gestionamos cartera de clientes, el administrador no se da abasto para realizar la supervisión de nuestros créditos, nosotros quedamos mal con los clientes ya que muchas veces no se llegan a concretar las visitas, muchas veces esto hace desistir de la solicitud del crédito por parte de los clientes. Se dan ocasiones en que el administrador sale a supervisar los créditos a los negocios del cliente por la distancia demora en la llegada a la agencia dejando de lado la aprobación de los créditos que ya fueron supervisados causando malestar en el cliente quienes esperan por horas. Asimismo, se requiere la presencia del administrador para tareas cotidianas como

generar constancia de no adeudo o liberación de cuentas bloqueadas pero muchas veces por realizar visitas no se encuentra en agencia, los clientes nos ven a nosotros quienes no podemos resolver sus inquietudes ya que no contamos con accesos para ello. Asimismo cabe mencionar que al no contar con la supervisión por parte del administrador el analista de créditos toma decisiones de manera independiente sin tener un panorama claro, se debería de requerir la opinión del administrador ya que gracias a las experiencias asimiladas en el día a día nos ayudaría a tomar una mejor decisión, esto nos lleva a una inadecuada gestión crediticia asimilando riesgos en la gestión de la cartera, lo muy probable es que los créditos de mayor cuantía tiendan a caer en mora, afectando el nivel o índice de morosidad de la agencia, no contar con el apoyo del administrador también repercute en la productividad de los asesores ya que el proceso de evaluación tiende a demorar, no cumpliendo con los tiempos pactados con los clientes causando incomodidad.

Los antecedentes foráneos que se revisaron son:

Venutolo (2015) en su tesis concluyó que sus variables estudiadas clima laboral y productividad tiene una correlación moderada (0.558) en las pequeñas empresas y medianas de transporte vertical de Buenos Aires.

Rodríguez (2014) en su tesis mediante lista de cotejos de puntos positivos y negativos concluye que las empresas que distribuyen productos farmacéuticos, misceláneos y equipos médicos de Barquisimeto Estado Lara poseen políticas de control interno que les permite controlar el riesgo crediticio.

Mayolema (2014) en su tesis concluye mediante el chi cuadrado que la rentabilidad de la cooperativa de ahorros y Crédito Kuriñan si impacta en una gestión financiera.

Vásquez (2016) en su tesis concluyó que las empresas de Guayaquil no tienen un sistema de control de cartera y como resultado presentan desbalance, porque no aplican políticas y procedimientos para mayor control; asimismo no capacitan a su personal en temas de cobranza y ventas al crédito.

Quezada (2015) en su tesis concluyó que demostrar el comportamiento de pago de estos 200 clientes no cuenta con buena disposición para financiar los productos de rentabilidad y si es ejecutado de forma individual resultaría perjudicial porque tendría que asumir todos los riesgos, en cambio sí lo hacen con alianza resultaría favorable.

Entre los antecedentes nacionales revisados tenemos:

Ramírez (2016) la conclusión de su tesis llego a un buen resultado de una buena productividad es que la mano de obra este calificada y especializada para tal evento. Este trabajo de tesis aportara en mi proyecto, con las herramientas necesarias para cumplir con el rol dentro la empresa y tal vez la empresa en estudio deje de contratar terceros.

Rivera (2016) en su tesis se determina que hay suficiente evidencia estadística para indicar que hay relación entre la productividad y la rotación del todo el personal (Rho de Spearman = 0.640).

Baltodano (2014) concluye en su tesis los pasos de un crédito se basa en las políticas, documentos requeridos y la empresa establece normas privada para poder otorgar el crédito. si la empresa no tiene una política establecida esa empresa tiene la posibilidad de quebrar. Se identifican las políticas de la CMAC Sullana se aplica para disponer, pero se observó que la gran mayoría de analistas no siguen el proceso de los lineamientos, de manejos, procedimientos y normas internas. Todos los empleados conocen bien las políticas de la empresa y las herramientas de evaluación para otorgar un crédito, se analizan para reducir la mora.

Bernal (2014) en su tesis describió como conclusión las causas de la crisis de liquidez en la Edpyme Alternativa y los factores de riesgo involucrados.

Calderón (2014) en su tesis concluye que los asesores de créditos son los garantes del proceso crediticio, la principal función es de promover, estudiar, evaluar y tramitar la aprobación del crédito solicitado por el cliente, también mencionan que tienen que promover medidas que refuercen el proceso crediticio, con la finalidad que disminuya la morosidad.

La gestión de riesgo crediticio es la manera en como administrar los riesgos inherentes en el crédito, Partal y Gómez (2014) indican que el riesgo crediticio es la probabilidad de default por capacidad de pago. El riesgo está asociado al concepto de incertidumbre, entonces se puede decir que es la probabilidad de que las pérdidas se materialicen (p. 27). Según el Comité de Basilea, la Gestión del Riesgo Crediticio es, “es el causante de identificar, responsable de identificar, calcular, monitorear, intervenir y divulgar el Riesgo de Crédito, en el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones establecidas para este propósito” (p. 23). La SBS añade indicando que es “mediante el proceso se mantiene el riesgo de crédito en los parámetros aceptables, esto está establecido dentro del procedimientos internos aprobados por el Directorio, alcanzando el objetivo de rentabilidad y eficiencia” (Resolución S.B.S. N° 3780 -2011). Illanes, y Sosa (2016, p.442), mencionan que los modelos de riesgo crediticio en su mayoría son estructurales, pero que existen otros modelos con mejores características, son los Híbridos. Rodríguez, et al. (2015, p.201), dicen que investiga si los derivados de crédito hacen que los bancos estén más expuestos al riesgo de crédito debido a la identificación de un efecto dual (impacto positivo o directo e impacto negativo o indirecto). Llorca (2015) manifiesta que una buena gestión de riesgo créditos hace disminuir deudas incobrables e incluso para préstamos a una distancia geográfica considerable (p. 41). Ramírez, et al. (2015), mencionan que “finalmente, al usar datos de panel de cuantiles con efectos fijos, encontramos que para la gestión del riesgo de crédito las IMF solo consideran los ingresos que pueden alcanzar” (p. 175).

Para la presente investigación se trabajará con las dimensiones de 4 C del crédito que se adaptó de lo propuesto por Morales y Morales (2014).

Dimensión 1: Capacidad. Busca medir la habilidad de generar fondos del prestatario que le permitan la obligación para ello es necesario un análisis de estados financieros.

Dimensión 2: Colateral. Una operación crediticia puede ser otorgada con o sin garantía es por ello que colateral se refiere a todos aquellos elementos inmuebles o muebles con los que cuenta el prestatario y que la ejecución de ellos en un caso extremo garantice la recuperación del crédito, sin embargo, no es recomendable determinar el monto del crédito basados en las garantías.

Dimensión 3: Condiciones. Se consideran los acuerdos que generan limitaciones y restricciones teniendo en cuentas las actividades de los prestatarios, estos pueden ser restricciones en plazo del crédito, sobreendeudamiento, formalidad tributaria entre otros.

Dimensión 4: Carácter. Es una forma de honradez y capacidad moral que presenta el deudor para reconocer ante una obligación financiera esta información por lo general se obtiene en campo mediante referencias personales.

Los productos e insumos utilizados es la relación de la productividad, el buen aprovechamiento de los factores de producción se mide a través del índice de productividad (García, 2014, p.17). Gutiérrez (2013) indica que la productividad involucra los resultados de un proceso considerando los recursos empleados para generarlos (p. 21). Es el proceso de conseguir resultados bien favorables todo depende de un control, se espera conseguir las metas con una buena rentabilidad Cruelles (2013) indicó que “se observó que trabajando organizadamente a echo que la productividad mejore las tareas directivas” (p.114).es muy importante lo que menciona el autor ya que cuando se realiza un trabajo a conciencia Es sustancial la información del autor realizo un trabajo impecable haciendo que la productividad sea eficiente y eficaz en una organización.

Para el presente trabajo empleamos las dimensiones propuestas por García (2014):

Dimensión 1: Factor Capital. El capital de una empresa lo constituye todo lo que ingreso para su creación ,pueden ser todos los aportes económicos ,los bienes (bienes e inmuebles) mediante este medio se obtendra el dinero que ingrese (García, 2014, p.25). Villalpando (2014, p.204), dice que “el grado de formalidad de la firma “las empresas que operan en el sector informal tienen capital limitado, baja tecnología y trabajadores menos calificados, por lo que su nivel de productividad está por debajo del promedio de la industria". Carvalho y Macedo (2017, p.135), mencionaron que “fuentes de los estudios más importante de incremento de la productividad revelan que los insumos de capital y mano de obra explican menos de la mitad de la variación en la productividad ". Prokopenko (2014) indicó que un aumento de capital depende de ahorro y la inversión, pero no siempre a mayor capital va haber mayor productividad, esto conlleva a que debe realizarse una mejor administración (p. 18).

Dimensión 2: Factor gente. Los individuos son la base principal en una empresa sin ellas no existirían la empresa (García, 2014, p. 25). A su vez Prokopenko (2014) indica que las personas son el principal recurso y el factor central de una empresa (p.13).

Dimensión 3: Factor tecnológico. Los términos tecnología y los cambios tecnológicos están relacionados con mejoras en las actividades operativas y reemplazo del esfuerzo humano (García, 2014, p.34). Prokopenko (2014) indicó que “la innovación tecnológica es una fuente muy importante para que la productividad aumente” (p.12).

El problema general es ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Riesgo Crediticio y Productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?

¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?

¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?

El presente estudio se justifica porque se busca el mejoramiento de líder y la productividad de la agencia, los lineamientos de la empresa tienen como objetivo cumplir con todo lo que la agencia se propuso.

La hipótesis general es: Existe relación entre la Gestión de Riesgo Crediticio y Productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.

Las hipótesis específicas son:

Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

El objetivo general es: Determinar la relación entre la Gestión de Riesgo Crediticio y Productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.

Los objetivos específicos son:

Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicada como podemos ver aquellas teorías existentes sobre el estudio de estas variables, podríamos decir que en este estudio podemos aplicarlo.

El diseño es no experimental porque en esta situación no manipulamos las variables, es de nivel descriptivo y es correlacional-transversal, porque se buscará encontrar la relación de dos variables analizando los datos en un momento dado.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1 . Operacionalización de la variable Gestión de Riesgo Crediticio

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de Riesgo Crediticio	Condiciones	Destino del crédito	P1	Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]
	Capacidad	Ingresos del solicitante	P2	
	Colateral	Garantías	P3	
	Carácter	Referencias personales	P4	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Productividad	Factor Capital	Instalaciones	P1	Escala de medición ordinal Tipo Likert: Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]
		Equipos	P2	
		Herramientas	P3	
	Factor Gente	Administración	P4	
		Objetivos	P5	
		Coordinación	P6	
	Factor tecnológico	Software	P7	
		Medios electrónicos	P8	
		Medios complementarios	P9	

Fuente: elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

La población en estudio es de 40 trabajadores de la Empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco entre varones y mujeres de edades de 22 a 56 años, distribuidos en diferentes áreas, administrativas, atención al cliente, personal operativo, personal de campo, grado de instrucción nivel secundaria completa, técnicos y profesionales.

Tabla 3 .Clasificación de la población en estudio

Personal	Cantidad de personas
Administración	1
Analistas de créditos	20
Jefe de operaciones	1
Asistente de operaciones	2
Cajeras	4
Recuperaciones	5
Legal	2
Logística	1
Riesgos	2
Soporte	2
TOTAL	40

Fuente: Elaboración propia

La muestra se realizará con una población de 40 trabajadores; al tratarse de una agencia financiera y teniendo en cuenta el número de colaboradores de la Empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco - agencia de Ate Vitarte, el número de la población es igual al de la muestra por lo que no se aplica muestreo.

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

En esta investigación se utilizó la técnica de las encuestas la cual lo obtuvimos mediante el cuestionario para cada una de las variables.

El cuestionario fue aprobado de acuerdo al juicio experto por docentes de la universidad cesar vallejo quienes validaron para proseguir con la investigación.

En la investigación de este estudio la confiabilidad se comprobó mediante la prueba del alfa de Cronbach.

Mediante la tabla podemos interpretar la prueba alfa de Cronbach.

Tabla 4. *Baremos de interpretación*

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

Fuente : Valderrama (2015)

Tabla 5. *Alfa de Cronbach de la Variable Gestión de Riesgo Crediticio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,685	4

Fuente: programa Spss V.25

Tabla 6. *Alfa de Cronbach de la variable Productividad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	9

Fuente: programa Spss V.25

INTERPRETACIÓN:

Los resultados podemos observar en la tabla 5 y 6 que se obtuvo mediante el software SPSS versión 25 la confiabilidad de ambos instrumentos es alta eso nos indica que ambos instrumentos son aceptables para el estudio.

Prueba de normalidad

Tabla 7. Prueba de normalidad de la variable *Gestión de Riesgo Crediticio*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Gestión documentaria	,835	40	,000

Fuente: programa SPSS V.25

Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable *Productividad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Calidad de Servicio	,731	40	,000

Fuente: programa SPSS V.25

INTERPRETACIÓN

Los resultados en la tabla 7 y 8 evidencia que en esta investigación todos los datos recogidos tienen una significancia menor a 5% eso quiere decir que por lo tanto no tienen una distribución normal, eso nos indicaría que para esta investigación se utiliza estadísticos de relación no paramétricos, en este caso se escoge el coeficiente de correlación de Spearman.

2.5 Procedimiento

Una vez que evaluamos la muestra del estudio, se procede a encuestar a los trabajadores de la Empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco.

El investigador procede a entrevistarse con el gerente de la empresa, con el fin acceder a la autorización para poder así aplicar el cuestionario que permitirá a esta investigación recolectar los datos, esta investigación se realizó con el consentimiento de las personas encargadas y bajo las normas éticas de evaluación.

Se realizó un análisis estadístico descriptivo de frecuencias de ambas variables para conocer el grado de acuerdo manifestado por los encuestados.

Luego, se realizaron análisis correlacionales bi-variados utilizando el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables.

Para aceptar la hipótesis, la correlación debe ser positiva con una significancia mínima de 0,05.

2.6 Método de análisis de datos

Para esta investigación se desarrolló las preguntas y respuestas, las cuales se tabularon para poder examinar e interpretarlas.

El cuestionario fue elaborado con una escala de Likert de 5 respuestas, se catalogaron y analizaron en SPSS versión 25 y los resultados obtenidos fueron presentados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales.

Los porcentajes fueron ilustrados mediante tablas y gráficos de frecuencias, los resultados de esta investigación descriptivos

Los resultados inferenciales se realizaron mediante el estadístico no paramétrico del

coeficiente de correlación de Spearman debido a que los datos no tienen una distribución normal.

2.7 Aspectos éticos

Los principios éticos de autenticidad se respeto en esta investigación ,la autonomía y respeto en todo el proceso de la investigación, se mantuvieron en anonimato las respuestas brindadas y solo serán de uso del investigador para la presentación de la tesis.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos

Tabla 9. Descripción de frecuencia de la variable Gestión de Riesgo Crediticio

Gestión de Riesgo Crediticio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	11	27,5	27,5	40,0
	bueno	21	52,5	52,5	92,5
	excelente	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

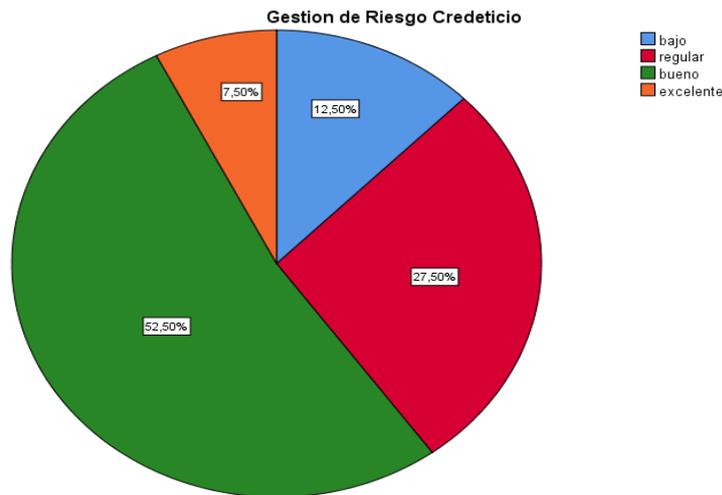


Figura 1: Gráfica de frecuencia de la variable Gestión de Riesgo Crediticio

Interpretación

En la tabla 9 y figura 1, se observa que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la Gestión de Riesgo crediticio como bajo, por otro lado, 11 (27.5%) como regular, 21 (52.5%) como Bueno y finalmente, 3 (7.5%) como Excelente.

Tabla 10. Descripción de frecuencia de la variable Productividad

Productividad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	4	10,0	10,0	22,5
	bueno	27	67,5	67,5	90,0
	excelente	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: programa Spss V.25

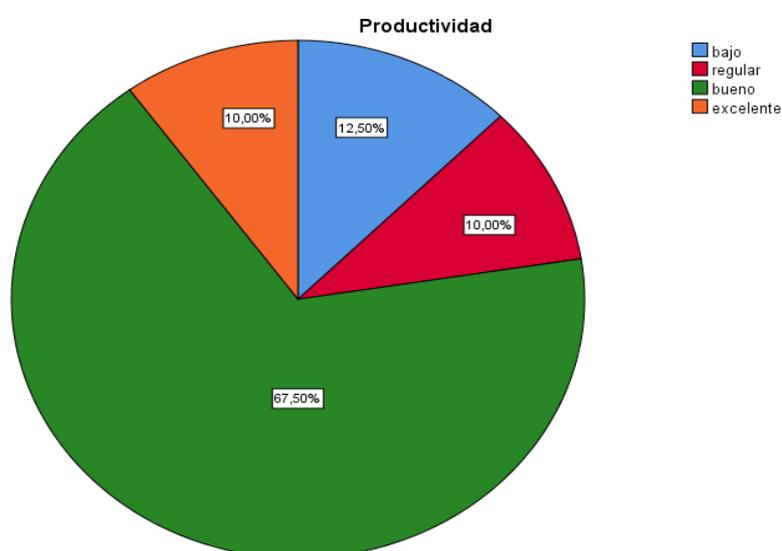


Figura 2 : Gráfica de frecuencia de la variable Productividad

Interpretación

En la tabla 10 y figura 2, se observa que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la Productividad como bajo, por otro lado, 4 (10.0%) como regular, 27 (67.5%) como Bueno y finalmente, 4 (10.0%) como Excelente.

3.2 Resultados inferenciales

Para la interpretación del coeficiente de correlación se utilizará la siguiente y tabla:

Tabla 11. Valores de interpretación de la correlación de Rho de Spearman

Valores	Correlación
Desde 0 a 0.20	directa prácticamente nula
Desde +0.21 a 0.40	directa baja
Desde +0.41 a 0.70	directa moderada
Desde +0.71 a 0.90	directa alta
Desde +0.91 a 1	directa muy alta

Fuente: Bisquerra (2004).

Prueba de hipótesis general

H1.-Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.

H0.-No existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.

Tabla 12. Prueba de hipótesis general

Correlaciones			Gestión de Riesgo Crediticio	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Riesgo Crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: programa Spss V.25

INTERPRETACIÓN

Según el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019, con una correlación de 0.556 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

Tabla 13. Prueba de hipótesis Específicas

	Gestión de Riesgo crediticio	
	Sig. (bilateral)	Coefficiente de correlación
Factor Capital	.001	.520
Factor Gente	.000	.612
Factor tecnológico	.000	.555

Fuente: Programa Spss.v25

Prueba de Hipótesis Específicas 1

H1. Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

H0. No existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.001 es menor que $P=0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019, con una correlación de 0.520 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

Prueba de Hipótesis Específicas 2.

H1. Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

H0. No existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.001 es menor que $P=0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019, con una correlación de 0.612 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

Prueba de Hipótesis Específicas 3.

H1. Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

H0. No existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019

INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.001 es menor que $P=0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019, con una correlación de 0.555 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación busca determinar si la Variable Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco, se relacionan entre sí. Los resultados obtenidos fue mediante la investigación, los resultados obtenidos del cuestionario a la Empresa acerca de la situación actual de la Gestión de riesgo crediticio y productividad a través de preguntas cortas, con la finalidad de comprobar y corroborar la situación de la empresa que amerita el estudio, el diseño del trabajo es no experimental, su enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, de diseño transversal, la población y la muestra representaron lo mismo 40 trabajadores a quienes se realizó un cuestionario de 18 preguntas. - La prueba de consistencia mostrada para la variable Gestión de riesgo crediticio con el instrumento de Alfa de Cronbach es de 0.685 y Productividad 0.748, esto significa que tiene una consistencia interna alta, también podemos mencionar que descriptivamente las variables en mención mostraron resultados para la Gestión de Riesgo Crediticio se observa que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la Gestión de Riesgo crediticio como bajo, por otro lado, 11 (27.5%) de los trabajadores perciben la Gestión de Riesgo crediticio como regular, 21 (52.5%) de los trabajadores perciben la Gestión de Riesgo crediticio como Bueno y finalmente, 3 (7.5%) de los trabajadores perciben la Gestión de Riesgo crediticio como Excelente. y la variable Productividad se observa que 5 (12.5%) de los trabajadores encuestados perciben la Productividad como bajo, por otro lado, 4 (10.0%) de los trabajadores perciben la Productividad como regular, 27 (67.5%) de los trabajadores perciben la Productividad como Bueno y finalmente, 4 (10.0%) de los trabajadores perciben la Productividad como Excelente.

Respecto a la incidencia de las variables de interés, se demuestra que existe una relación significativa la misma que fue comprada a través de la correlación Spearman con un coeficiente de $r=0,556$ esto significa que tiene un Rho correlación de Spearman positiva media o moderada y un $p=0.0000$ es decir un nivel de significancia menor a 0.05 lo que corresponde (a regular ejecución de la Gestión de Riesgo Crediticio, le corresponde una regular Productividad), dado que las dimensiones entre sí son complementarias para lograr una buena Gestión de Riesgo Crediticio y por consiguiente una buena Productividad rechazando la hipótesis nula.

Para Venutolo (2015) en su tesis de alcance descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo formada por 3000 trabajadores y tuvo una muestra de 338 trabajadores. esta investigación no muestra consistencia interna, pero menciona que en la correlación de Pearson existe una correlación de positiva moderada de 0.558 y significancia 0.000, el autor concluye que la correlación es positiva y existe relación entre las dos variables.

Según Rivera (2016) en su tesis de alcance descriptivo – correlacional ,de diseño no experimental de corte transversal, es de enfoque cuantitativo, su población y muestra es de 42 trabajadores, utilizó la encuesta y el cuestionario, luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó estadística descriptiva, teniendo como resultado su variable Productividad indicando que un 71.4% considera que es bueno y un 23.8% señalan que es muy bueno, concluye afirmando que existe relación las dos variables en estudio.

Para Baltodano (2014) en su tesis de nivel descriptivo, la población en estudio es de 1830 trabajadores y muestra 38 trabajadores, se utilizó la entrevista, la encuesta y el cuestionario el autor define que las políticas de crédito son los procedimientos, requisitos y normas privadas establecidas por las empresas para otorgar crédito.

Del mismo modo Calderon (2014) en su trabajo de tesis concluye, mencionando que los asesores de créditos son los encargados de todo proceso de crédito ,la función principal es promover , analizar, evaluar y tramitar la aprobación de solicitudes de créditos de clientes

Además Bernal (2014) en su tesis tuvo como objetivo general la identificación de los principales factores de riesgos que determinaron el riesgo operacional de la Edpyme Alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo periodo 2013, el diseño de la investigación es no experimental, aplicada, de tipo descriptiva –teórica, no presenta análisis de consistencia interna, se utilizó como instrumento el cuestionario.

En conclusión, podríamos afirmar en nuestro trabajo de estudio en comparación con los citados, todas las dimensiones de la Gestión de Riesgo Crediticio relacionados significativamente con la variable Productividad, teniendo en cuenta que es una correlación positiva moderada y débil.

El estudio realizado en los antecedentes nacionales e internacionales, se concluye que sus resultados difieren de nuestra investigación, no tienen análisis de consistencia interna y algunos resultados , muestra la población y su muestra iguales y otras no.-También se puede confirmar la correlación entre ambas variables Gestión de Riesgo Crediticio y la Productividad ya que se tiene la evidencia suficiente; por la tanto, sí se mejorará la Gestión de Riesgo Crediticio, podemos seguir mejorando la Productividad de la empresa en estudio 2019, Distrito de Vitarte.

V. CONCLUSIONES

Primero

La investigación indicó que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019, comprobado con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.566 con un sig. 0.000, teniendo una relación directa moderada.

Segundo

Según al primer objetivo específico se logró que el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019 tienen una correlación según la Rho de Spearman de 0.520 y un sig. 0.001 que demuestra que se tiene correlación positiva media moderada.

Tercero

Podemos decir referente al segundo Objetivo específico se obtuvo que el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019 tienen una correlación según la Rho de Spearman de 0.612 y un sig. 0.000 que demuestra que se tiene correlación positiva media moderada.

Cuarto

Respecto al segundo Objetivo específico se obtuvo que el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019 tienen una correlación según la Rho de Spearman de 0.555 y un sig. 0.000 que demuestra que se tiene correlación positiva media moderada.

VI. RECOMENDACIONES

Primero

Que el Gerente General y la dirección general presten mayor atención aún a los resultados que se han obtenido y de las evidencias encontradas respecto a la relación entre la Gestión de Riesgo de Crédito y la Productividad, se recomienda ante todo realizar un cambio de actitud primero por parte de la administración y segundo por las diferentes jefaturas la empresa CMAC – Cusco Ate 2019, para que todos juntos, como una unidad, dediquen sus esfuerzos para que, se replantee cambios necesarios y esto tendrá que hacer por áreas y luego presentarla como alternativa de mejora, en el comité que se realice mensualmente para fortalecer la Gestión de Riesgo de Crédito y lograr mayor Productividad

Segundo

Que la Gerencia General y sus jefaturas tengan comités semanales para conocer más del trabajo de las áreas, que se realiza en especial en las áreas como las jefaturas que no se puede descuidar a pesar de que se pueda estar caminando regularmente el área, tendrá que ponerse énfasis sin descuidar los pequeños detalles que nos marcaran la diferencia en el propósito que se busca seguir mejorando.

Tercero

En relación a la dimensión Riesgo de Crédito y la variable Productividad que se realiza en la Empresa en estudio; se recomienda poner énfasis en los créditos que se dan por parte del personal, con el fin de seguir con el proceso de dar soluciones inmediatas cuando se requiera y asimismo hacer partícipe a las jefaturas.

Cuarto

Se recomienda fortalecer la liquidez de la empresa con el único fin de seguir mejorando la Gestión de Riesgo de Crédito, implementar un plan de capacitación continua con temas puntuales relacionados a conocer más sobre Créditos, sus ventajas y desventajas, el cómo enfrentar dificultades con cada tipo de clientes que acuden a la entidad o son entrevistado por asesores para la evaluación de crédito, deberá estar capacitado y dar soluciones acorde con lo que se espera como una buena Gestión de los servicios que brinda la empresa CMAC – Cusco.

REFERENCIAS

- Akwaa, E. & Moreno, J. (2016). Effect of internal controls on credit risk among listed Spanish banks. *Intangible Capital*, 12 (1), p.360
- Baltodano, R. (2014). Políticas de crédito en el riesgo crediticio y su relación en la rentabilidad en la caja municipal de ahorro y crédito de Sullana de la ciudad de Chepen. (Tesis de licenciatura)
- Bernal, H. (2014). Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme alternativa y su relación en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, (Tesis de licenciatura).
- Calderon, C. (2012). Administración, análisis y políticas de crédito. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Calderon, R. (2014). "La Gestión de Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Trujillo -Agencia sede Institucional -Periodo 2013". (*Tesis de licenciatura*)
- Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Carvalho de Mesquita, L. & Aversani, L. (2016). What is the relationship between diversity and performance? A study about the relationship between the proportion of people with disabilities in the productivity of Brazilian firms. *Brazilian Journal of Business Management - RBGN*, 18 (59), p.109.
- Carvalho, L., & Macedo de Avellar, A. (2017). Innovation and productivity: empirical evidence for Brazilian industrial enterprises. *Administration Review- RAUSP*, 52 (2), p.135.
- Cruelles, J. (2013). *La fábrica de beneficios*. México D.F: Alfaomega Grupo editor

- Evangelista, D. & Artes, R. (2016). Using multi-state markov models to identify credit card risk. *Production*, 26 (2), p.331.
- Ferraz, D.; Janaina da Costa, N.; Fernandes, B.; Polloni, E.; Mendonca, P.; Moralles, H. y Rebelatto, D. (2018). Analysis of absorptive capacity and foreign direct investment in the productivity of Brazilian municipalities. *Production*, 28, p. 2.
- García, A. (2014). Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria (2a.ed.). México: Trillas.
- Gómez, B. y López, F. (2002). Regionalización turística del mundo. Barcelona: Ediciones Universidad de Barcelona. Recuperado el 14 de marzo de 2015, <http://books.google.com.mx/books?id=XnARoli1ZNQC&printsec=frontcover&dq=Demanda+en+la+imagen+turistica>.
- González, M.; Martín, R. & Giuliani, A. (2015). Evaluating the Efficiency Progress with Technology in a Spanish Hotel Chain. *business Administration review*, 55(5), p. 554.
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3a. ed). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014). Metodología de la Investigación. (6a. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Illanes, G.; Pena, A. & Sosa, A. (2016). A Macroeconomic Model of Credit Risk in Uruguay. *Brazilian Journal of Economics*, 70(4), p.442.
- Jimoh, R.; Oyewobi, L.; Suleiman, S. & Isa, R. (2017). Influence of Supervision on Labour Productivity on Construction Sites in Abuja-Nigeria. *Independent Journal of Management & Production*, 8 (1), p. 65.
- Latham, W.; Le Bas, C. & Volodin, D. (2015). The Complex Relationship between Value of Invention, Prolific Inventor Productivity and Mobility: a Five Countries Analysis,

1975-2002. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/317451777_The_Complex_Relationship_between_Value_of_Invention_Prolific_Inventor_Productivity_and_Mobility_a_Five_Countries_Analysis_1975-2002

- Ludovic, L.; Aranguiz, M. y Gallegos, J. (junio 2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 26(1), pp. 181-207.
- Llorca, M. (2015). Huth & Co.'s credit strategies: a global merchant-banker's risk management, c. 1810-1850. *Economics Studies*, 42 (2), p.41.
- Marchante, A.; García, A., & Sánchez, J. (2017). Labour flexibility and productivity in the andalusian lodging sector. *Regional Studies Review*, (108), (p. 21)
- Miralles, J.; Miralles, M. y Oliveira, C. (2015). Systematic liquidity: commonality and inter-temporal variation in the Portuguese stock market. *Notebooks of Management*, 15 (2), p.43.
- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México DF: Grupo Editorial Patria
- Moyolema, T. (2014). La gestión financiera y su relación de la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito KURIÑAN de la Ciudad de Ambato, (Tesis de Ingeniera en gestión financiera facultad de Contabilidad y auditoría de la carrera de gestión financiera), Universidad técnica de Abanto- Ecuador.
- Partal, A. y Gómez, F. (2011). *Gestión de riesgos financieros en la banca internacional*. Ediciones Pirámide, Madrid, España: La Muralla.
- Prokopenko, J. (1991). *La Gestión de la Productividad*. (2da edición). México: Editorial Limusa.

- Quezada, M. (2015). "Evaluación de una alternativa para administrar el Riesgo Crediticio asociado a la Línea de negocio Retail en el Grupo Saesa ". *Tesis para optar al grado de Magister en Gestión y Dirección de Empresas*. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Santaigo de Chile, Chile.
- Ramírez, J. (2016). "Estudio de Factores de productividad enfocado en la Mejora de la Productividad en obras de Edificación". *Tesis para Optar el Título de Ingeniero Civil*. Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Ramírez, R.; Cruz, S. & Venegas, F. (2015). Differentiated determinants of risk in portfolio at risk of the microfinance institutions in México (2007-2012). *Accounting and Administration*, 60 (1), p.175.
- Rodríguez, L.; Otero, L.; Cantorna, S. & Durán, P. (2015). The effect of credit derivatives usage on the risk of european banks. *World Economy Review*, (40), p.201
- Ramírez, J. (2016). "Estudio de Factores de productividad enfocado en la Mejora de la Productividad en obras de Edificación". *Tesis para Optar el Título de Ingeniero Civil*. Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú.
- Rodríguez, R. (2014). Análisis de riesgo crediticio de empresas distribución de productos farmacéuticos, misceláneos y equipos médicos de Barquisimeto estado de Lara en la región oriente, (Tesis de Licenciatura). Universidad de Venezuela.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Soto, H. (1986). *El otro sendero*. Lima: Editorial el Barranco
- Valencia, H. (2015). Liquidity premium in emerging markets during the international credit financial crisis: the México and Chile cases. *Accounting and Administration*, 60 (2), p.11.

- Vásquez, G. (2016). "Efecto de la Administración de Riesgo Crediticio Comercial en la Recuperación de Cartera". Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría -CPA. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Venutolo, L. (2015). Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires, (Tesis de Licenciatura). Universidad de Valencia.
- Villalpando, M. (2014). Bank Credit and Productivity: Evidence from Mexican Firms. Mexican Journal of Economics and Finance, 9, (2), p.204
- Webb, R.; Inga, P. y Conger, L. (2009), "El árbol de la mostaza, historia de las microfinanzas en el Perú". Universidad Particular San Martín de Porres, Instituto del Perú.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
GENERAL	GENERAL	GENERAL			Condiciones	Método de investigación : Hipotético – Deductivo Nivel: Descriptivo Diseño de investigación : No experimental Tipo de investigación : Cuantitativo Población: 40 trabajadores Muestra: 40 trabajadores Muestreo: Será una muestra censal		
¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.	Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019.	Gestión de riesgo crediticio	Riesgo de crédito	Capacidad			
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			Colateral			
Problema específico 1	Objetivos específicos 1	Hipótesis específica 1			Carácter			
¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?	Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019	Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor capital en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019	Productividad	Factor capital	Instalaciones	Población: 40 trabajadores Muestra: 40 trabajadores Muestreo: Será una muestra censal		
Problema específico 2	Problema específico 2	Problema específico 2						Equipos
¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?	Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019	Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor gente en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019						Herramientas
Problema específico 3	Problema específico 3	Problema específico 3						Administración
¿Cuál es la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019?	Descubrir la relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019	Existe relación entre el Riesgo de Crédito y el factor tecnológico en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019		Factor gente	Objetivo	34		
					Coordinación			
				Factor tecnológico	Software			
					Medios Complementarios			

ANEXO 2

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Titulo de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Gestión de riesgo crediticio	Riesgo de crédito	Condiciones	Los créditos pyme otorgados por CMAC - Cusco son destinados a los fines propuestos	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)			
		Capacidad	En cuanto a sustento de ingresos considera que los requisitos solicitados en la política de créditos de Cmac Cusco son demasiados flexibles para el otorgamiento de crédito				
		Colateral	Las garantías hipotecarias mitigan el riesgo de probabilidad de incumplimiento de los créditos mype				
		Carácter	Es importante las referencias personales del cliente en su entorno para determinar la viabilidad del crédito mype				
firma del experto							
		fecha / /					

CERTIFICA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE PRODUCTIVIDAD

Titulo de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto							
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Productividad	Factor capital	Instalación	Compartir los modulos de evaluación dificulta la realizacion de tus labores	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)			
		Equipos	Los equipos disponibles en la CMAC Cusco están en perfecto estado para la realizacion de tus labores diarias				
		Herramientas	Se le proporciona las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades				
	factor gente	Admisnitración	Cuenta con el apoyo del administrador durante el proceso de evaluacion crediticia				
		Objetivo	Los objetivos de la CMAC-Cusco son realistas a la situacion economica actual				
		coordinación	El área de negocio de la sede principal absuelve sus dudas de manera oportuna				
	Factor tecnológico	Software	Con que frecuencia tiene problemas con el sistema para la aprobacion de creditos				
		Medios electrónicos	Los medios electronicos empleados agilizan su desempeño				
		Medios compleme	El servicio de banca Movil le permite fidelizar a sus clientes				
firma del experto							
		fecha / /					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto		OCHOA TATAJE FREDDY.					
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Gestión de riesgo crediticio	Riesgo de crédito	Condiciones	Los créditos pyme otorgados por CMAC - Cusco son destinados a los fines propuestos	5. Siempre (S)	/		
		Capacidad	En cuanto a sustento de ingresos considera que los requisitos solicitados en la política de créditos de Cmac Cusco son demasiados flexibles para el otorgamiento de crédito	4. Casi Siempre (CS)			
		Colateral	Las garantías hipotecarias mitigan el riesgo de probabilidad de incumplimiento de los créditos mype	3. A veces (AV)	/		
		Carácter	Es importante las referencias personales del cliente en su entorno para determinar la viabilidad del crédito mype	2. Casi nunca (CN)	/		
firma del experto				1. Nunca (N)	/		
		fecha 29 06 2019					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Titulo de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto		OCHOA TATAJE FREDDY					
ASPECTOS A EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Productividad	Factor capital	Instalación	Compartir los modulos de evaluación dificulta la realizacion de tus labores	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)	/		
		Equipos	Los equipos disponibles en la CMAC Cusco están en perfecto estado para la realizacion de tus labores diarias		/		
		Herramientas	Se le proporciona las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades		/		
	factor gente	Admisnitración	Cuenta con el apoyo del administrador durante el proceso de evaluacion crediticia		/		
		Objetivo	Los objetivos de la CMAC-Cusco son realistas a la situacion economica actual		/		
		coordinación	El área de negocio de la sede principal absuelve sus dudas de manera oportuna		/		
	Factor tecnológico	Software	Con que frecuencia tiene problemas con el sistema para la aprobacion de creditos		/		
		Medios electrónicos	Los medios electronicos empleados agilizan su desempeño		/		
		Medios compleme	El servicio de banca Movil le permite fidelizar a sus clientes		/		
firma del experto							
		29 06 19 fecha / /					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto		Tejada Estrada Roberto J.					
ASPECTOS A EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Gestión de riesgo crediticio	Riesgo de crédito	Condiciones	Los créditos pyme otorgados por CMAC - Cusco son destinados a los fines propuestos	5. Siempre (S)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacidad	En cuanto a sustento de ingresos considera que los requisitos solicitados en la política de créditos de Cmac Cusco son demasiados flexibles para el otorgamiento de crédito	4. Casi Siempre (CS)			
		Colateral	Las garantías hipotecarias mitigan el riesgo de probabilidad de incumplimiento de los créditos mype	3. A veces (AV)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Carácter	Es importante las referencias personales del cliente en su entorno para determinar la viabilidad del crédito mype	2. Casi nunca (CN)	<input checked="" type="checkbox"/>		
firma del experto				1. Nunca (N)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		fecha 30/6/2019					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto		Tejada Escrada Roberto J.					
ASPECTOS A EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Productividad	Factor capital	Instalación	Compartir los modulos de evaluación dificulta la realizacion de tus labores	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)	/		
		Equipos	Los equipos disponibles en la CMAC Cusco están en perfecto estado para la realizacion de tus labores diarias		/		
		Herramientas	Se le proporciona las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades		/		
	factor gente	Admisnitración	Cuenta con el apoyo del administrador durante el proceso de evaluacion crediticia		/		
		Objetivo	Los objetivos de la CMAC-Cusco son realistas a la situacion economica actual		/		
		coordinación	El área de negocio de la sede principal absuelve sus dudas de manera oportuna		/		
	Factor tecnológico	Software	Con que frecuencia tiene problemas con el sistema para la aprobacion de creditos		/		
		Medios electrónico	Los medios electronicos empleados agilizan su desempeño		/		
		Medios compleme	El servicio de banca Movil le permite fidelizar a sus clientes		/		
firma del experto		 fecha 30/6/2019					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019					
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex					
Apellidos y nombres del experto		Victor Fabian Romero Escalante					
ASPECTOS A EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN
Gestión de riesgo crediticio	Riesgo de crédito	Condiciones	Los créditos pyme otorgados por CMAC - Cusco son destinados a los fines propuestos	5. Siempre (S)	/		
		Capacidad	En cuanto a sustento de ingresos considera que los requisitos solicitados en la política de créditos de Cmac Cusco son demasiados flexibles para el otorgamiento de crédito	4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN)	/		
		Colateral	Las garantías hipotecarias mitigan el riesgo de probabilidad de incumplimiento de los créditos mype	1. Nunca (N)	/		
		Carácter	Es importante las referencias personales del cliente en su entorno para determinar la viabilidad del crédito mype		/		
firma del experto		 fecha 28.06.2019					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Titulo de la investigación		Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la CMAC – Cusco Ate, 2019						
Apellidos y Nombres del investigador		Jimenez Jimenez Alex						
Apellidos y nombres del experto		Victor Fabian Romero Escalante						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS A EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/SUGEREN	
Productividad	Factor capital	Instalación	Compartir los modulos de evaluación dificulta la realizacion de tus labores	5. Siempre (S) 4. Casi Siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)	/			
		Equipos	Los equipos disponibles en la CMAC Cusco están en perfecto estado para la realizacion de tus labores diarias		/			
		Herramientas	Se le proporciona las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades		/			
	factor gente	Admisnitración	Cuenta con el apoyo del administrador durante el proceso de evaluacion crediticia		/			
		Objetivo	Los objetivos de la CMAC-Cusco son realistas a la situacion economica actual		/			
		coordinación	El área de negocio de la sede principal absuelve sus dudas de manera oportuna		/			
	Factor tecnológico	Software	Con que frecuencia tiene problemas con el sistema para la aprobacion de creditos		/			
		Medios electrónico	Los medios electronicos empleados agilizan su desempeño		/			
		Medios compleme	El servicio de banca Movil le permite fidelizar a sus clientes		/			
firma del experto								
		fecha 28/09/19						

ANEXO 3.

CUESTIONARIO DE LAS VARIABLES.

Realizado al Personal de la **Empresa** Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate, 2019, la presente tiene como objetivo determinar la relación de la Gestión de Riesgo Crediticio y la Productividad. Solo tomará unos minutos. Se le agradece su cooperación

**CUESTIONARIO DE: Gestión de riesgo crediticio y productividad en el
área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate,
2019**

DATOS INFORMATIVOS: CARGO SEXO M F

CONDICIÓN

ESTAB CONTRATA

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

SUPERIOR INSTITUTO SIN

INSTRUCCIONES. La información que nos proporciones será solo de conocimiento privado; por tanto, evalúe la Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate, 2019

en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Gestión de riesgo crediticio y productividad en el área de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Cusco Ate, 2019						
		1	2	3	4	5
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO						

Riesgo de Crédito						
1	¿Los créditos otorgados por la CMAC-cusco son destinados a los fines propuestos?	1	2	3	4	5
2	¿En cuánto a sustento de ingresos considera que los requisitos en la política de créditos de CMAC-cusco son demasiadas flexibles para el otorgamiento de créditos?	1	2	3	4	5
3	¿Las garantías hipotecarias mitigan el riesgo de probabilidad de incumplimiento de los créditos Mype?	1	2	3	4	5
4	¿Es importante las referencias personales del cliente en su entorno para determinar la viabilidad del crédito?	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
Factor Capital						
1	¿Compartir módulos e evaluación dificulta la realización de tus labores?	1	2	3	4	5
2	¿Los equipos disponibles en la CMAC-cusco están en perfecto estado para la realización de tus labores diarias?	1	2	3	4	5
3	¿Se le proporcionó las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
Factor Gente						
4	¿Cuenta con el apoyo del Administrador durante el proceso de evaluación crediticio?	1	2	3	4	5
5	¿Los objetivos del CMAC-Cusco, son realista a la situación económica actual?					
6	¿El área de negocio de la sede principal absuelve sus dudas de manera oportuna?	1	2	3	4	5
Factor Tecnológico						
7	¿Con qué frecuencia se presenta los problemas con el sistema para la aprobación de Crédito??	1	2	3	4	5
8	¿Los medios electrónicos empleados agilizan su desempeño?	1	2	3	4	5
9	¿El Servicio de Banca Móvil les permite fidelizar a los clientes?	1	2	3	4	5

Ate, 04 de Julio del 2019

Carta N° 001-2019

Señor:
Alejandro Cabana Castro Tony
Administrador Caja Municipal Cusco - Agencia Ate
Presente.-

CAJA MUNICIPAL
CUSCO
AGENCIA ATE VITARTE
L.C. Alejandro T. Cabana Castro
Administrador de Agencia

Es grato dirigirme a Ud. Con la finalidad de saludarlo y a la vez manifestarle que, vengo desarrollando un estudio de investigación que conlleva a la obtención de mi título profesional de Administración en la Universidad César Vallejo, por lo que le solicito autorización para lo siguiente:

- Desarrollar el estudio de investigación en las instalaciones de la empresa y uso de la información.
- Considerar el nombre de la empresa en el título del estudio de investigación.
- La publicación del estudio de investigación en el repositorio de la universidad

Agradeciendo de antemano el apoyo que pueda brindar a la presente solicitud, le hago llegar las muestras sinceras de estima personal.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



DNI

44837765