

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS
MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO
S.A; AGENCIA IZCUCHACA, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE ANTA,
DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERIODO 2022**

PRESENTADO POR:

Br. MARIA GISELA CAÑARE HANCCO

Br. FLOR KAREN CHACON CUPARA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

MGT. VICTOR ANIBAL GARCIA TARRAGA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: La Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia de Apta, Departamento de Cusco, Periodo 2022.

Presentado por: Mania Gisela Camare Mamco DNI N° 75221607
presentado por: Flon Karem Charom Cupana DNI N° 76082120
Para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

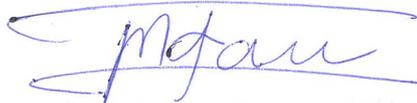
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 23 de Agosto de 2024



Firma

Post firma Victor Anibal Garcia Tarraga

Nro. de DNI 23812658

ORCID del Asesor 0000-0002-3618-5153

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259 377547177

NOMBRE DEL TRABAJO

LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL OTORGA
MIENTO DE CRÉDITOS EN LAS MICROFI
NANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AH
O

AUTOR

MARIA GISELA CAÑARE HANCCO FLOR
KAREN CHACON CUPARA

RECUENTO DE PALABRAS

25044 Words

RECUENTO DE CARACTERES

143198 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

130 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 2, 2024 10:10 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 2, 2024 10:12 AM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 27 palabras)

Dedicatoria

A DIOS por ser quien ha sustentado mi vida en todo este tiempo, a mi madre Dominga por haberme dado la vida, por estar siempre a mi lado y nunca dejarme sola, brindándome su amor, abriendo puertas en mi vida personal y profesional, y siendo la persona más importante en mi vida, acompañándome en cada momento con su amor y apoyo incondicional. Agradezco a mi padre Pascual por ser mi motivador, apoyo y consejero en la consecución de este objetivo. También doy las gracias a mi hermano Fredi por impulsarme a ser una mejor persona cada día, y finalmente, a mi hermanito Jeremy por llenar mis días de colores.

Maria Gisela Cañare H.

A mis abuelos Matías y Bacilia, porque soy todo aquello que soñaron, aunque ya no pudieron disfrutarlo. A cada uno de los miembros de mi familia, por haberme acompañado a lo largo de mis 25 años, brindándome apoyo moral y extendiendo una mano en los momentos más difíciles de mi vida. A mis hermanos, por llenarme de besos por cada sol; su sola sonrisa alegra mi corazón. A ti, mi gordito, porque desde el día que supe que venías en camino y estabas malito, me diste más fortaleza para seguir. En estas letras plasmadas, te dejo mis sentimientos para que sepas cuánto te amo.

Flor Karen Chacón C.

Agradecimiento

Agradezco a DIOS por las oportunidades que me ha brindado en mi desarrollo personal y profesional. A mi familia, que es la principal motivación e inspiración, por su apoyo, amor y comprensión. A nuestra casa de estudios, la tricentenaria Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por ser nuestro segundo hogar durante este proceso. A nuestro asesor de tesis, Dr. Víctor Aníbal Tárraga, por su esfuerzo, dedicación y por compartir sus conocimientos y orientaciones, que han sido fundamentales para la presentación de este trabajo de tesis, inculcándonos un sentido de responsabilidad, persistencia y exigencia académica. Le tenemos gran admiración y confianza. A todo el cuerpo docente y administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, por su conocimiento, apoyo y atención constante. A nuestros amigos y compañeros, por su apoyo y por todas las experiencias gratificantes vividas junto a ellos en este camino universitario.

Maria Gisela Cañare H.

Agradezco a DIOS por cada nuevo día de vida, por protegerme de lo malo, por darme la suerte que tengo y por amarme incondicionalmente como a sus demás hijos. Agradezco a mi casa de estudios, de la cual me siento muy orgullosa, por exigirme a lo largo de mi carrera universitaria y permitirme obtener el tan ansiado título. Me agradezco a mí misma por haber luchado desde que tengo uso de razón, y por saber que las cosas que un día soñé están en camino gracias al esfuerzo que pongo cada día.

Flor Karen Chacón C.

Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y señores miembros del jurado.

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, respetuosamente nos dirigimos a ustedes para presentar y poner a vuestra disposición la tesis intitulada:

“LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A; AGENCIA IZCUCHACA, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE ANTA, DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERIODO 2022”.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

Asimismo, la presente investigación está desarrollada en cinco capítulos, los cuales se han abordado de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, capítulo donde se proporciona una descripción detallada de la realidad problemática, se expone el planteamiento del problema y se exponen las razones que motivaron la realización de este trabajo de investigación.

Capítulo II.- Marco teórico, en esta sección, se desarrollan las bases teóricas y se ofrecen definiciones de términos que resultan fundamentales para una comprensión más profunda del presente trabajo de investigación.

Capítulo III.- Hipótesis y variables, en este segmento, se elaboran tanto la hipótesis general como las específicas, detallando la variable dependiente e independiente junto con sus respectivas

dimensiones e indicadores. Además, se lleva a cabo la operacionalización de las variables que se plasman en el trabajo de investigación.

Capítulo IV.- Metodología de la investigación, En esta sección, se expone la metodología empleada, presentando un diseño de investigación específico, describiendo la población y la muestra seleccionadas. Asimismo, se detallan las técnicas, instrumentos y metodologías utilizadas en la ejecución de esta investigación.

Capítulo V.- Análisis e interpretación de resultados, Finalmente, después de llevar a cabo la fase de trabajo de campo, en este capítulo se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos recopilados, lo que constituye el núcleo del presente estudio de investigación. Como resultado, se obtuvieron conclusiones claramente expresadas, acompañadas de las respectivas recomendaciones.

Resumen

El propósito principal de este estudio fue determinar el grado de relación entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., en la agencia Izcuchaca, ubicada en el distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, durante el año 2022.

Para ello, se planteó como pregunta principal: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?

El estudio empleó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con una muestra de 21 analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Izcuchaca. Se recolectaron utilizando como técnica la encuesta y consiguientemente un cuestionario como instrumento. La investigación es básica y su diseño es no experimental, ya que no se manipularon las variables. Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva para identificar los niveles de cada variable, se aplicó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall para verificar las hipótesis. Los resultados mostraron una relación positiva significativa ($p=0.000<0.05$), indicando que las variables de estudio están directamente relacionadas. En conclusión, la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco están directamente relacionados. Así mismo, la ausencia de políticas de gestión de riesgos interno, la falta de capacitaciones continuas sobre mitigación de riesgos en las evaluaciones crediticias a los analistas de crédito y la carencia de herramientas adecuadas para una correcta evaluación de los créditos en la Caja Municipal contribuyen al sobreendeudamiento y al incumplimiento de las obligaciones contractuales por

parte de los clientes, lo cual impide alcanzar satisfactoriamente los objetivos y metas de la institución financiera.

Palabras claves: Gestión de riesgos, Otorgamiento de créditos, Microfinanzas, Riesgos internos.

Abstract

The main objective of this study was to determine the degree of relationship between risk management and credit granting in microfinance at Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., at the Izcuchaca branch, located in the district and province of Anta, Cusco department, during the year 2022.

To this end, the principal research question was: What is the level of relationship between risk management and credit granting in microfinance at Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Izcuchaca branch, in the district and province of Anta, Cusco department, during the year 2022?

The study employed a quantitative approach with a descriptive-correlational level and used a non-probabilistic convenience sampling with a sample of 21 credit managers from the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Izcuchaca agency. Data was collected using a survey technique and, consequently, a questionnaire as an instrument. The research is basic, and its design is non-experimental since the variables were not manipulated. The results were analyzed using descriptive statistics to identify the levels of each variable, and Kendall's Tau_b correlation coefficient was applied to test the hypotheses. The results showed a significant positive relationship ($p=0.000<0.05$), indicating that the study variables are directly related. In conclusion, risk management and credit granting at Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco are directly related. Additionally, the lack of internal risk management policies, the absence of ongoing training on risk mitigation for credit managers, and the lack of adequate tools for proper credit evaluation at Caja Municipal contribute to over-indebtedness and the breach of contractual obligations by clients, which hinders the successful achievement of the financial institution's objectives and goals.

Keywords: Risk Management and Credit Granting

Índice

Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Presentación	III
Resumen.....	V
Abstract	VII
Índice.....	IX
Índice de Tablas	XIV
Índice de Figuras	XVI
Introducción	XVIII
CAPÍTULO I	1
1. Planteamiento del Problema de Investigación	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Justificación de la Investigación.....	3
1.4. Delimitación de la Investigación	4
1.4.1. Delimitación Espacial	4
1.4.2. Delimitación Temporal	5

	X
1.5. Formulación de objetivos de la Investigación	5
1.5.1. Objetivo General	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. Limitaciones de la Investigación	6
CAPÍTULO II.....	7
2. Marco teórico.....	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes Locales.....	11
2.2. Marco legal.....	13
2.3. Bases teóricas	15
2.3.1. El Sistema Financiero en la Economía Actual.....	15
2.3.2. El Sistema Financiero Peruano	15
2.3.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.....	21
2.3.4. Gestión de Riesgo.....	22
2.3.5. Otorgamiento de Créditos	32
2.4. Marco Conceptual.....	44
2.4.1. Definición de Términos.....	44
CAPÍTULO III.....	46

3.	Hipótesis	46
3.1.	Hipótesis de Investigación.....	46
3.1.1.	Hipótesis General	46
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	46
3.2.	Variables e Indicadores	47
3.2.1.	Variable Independiente	47
3.2.2.	Variable Dependiente.....	48
3.3.	Operacionalización de Variables	49
CAPÍTULO IV.....		53
4.	Metodología	53
4.1.	Tipo y Nivel de Investigación	53
4.1.1.	Tipo de Investigación.....	53
4.1.2.	Nivel de Investigación.....	53
4.2.	Diseño de Investigación.....	53
4.3.	Población y muestra.....	54
4.3.1.	Población.....	54
4.3.2.	Muestra.....	54
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
4.4.1.	Técnicas.....	54
4.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	55

4.5.	Método de la investigación.....	56
4.5.1.	Método Deductivo.....	56
4.6.	Enfoque de investigación.....	56
CAPÍTULO V.....		57
5.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	57
5.1.	Análisis e Interpretación de Resultados.....	57
5.2.	Presentación de Resultados	58
5.2.1.	Encuesta a Analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco	58
5.3.	Contrastación y Convalidación de Hipótesis.....	89
5.4.	Fiabilidad del instrumento.....	89
5.5.	Aplicación del programa estadístico IBM SPSS V.25 STATISTICS	90
5.5.1.	Fiabilidad del Instrumento Aplicado.....	90
5.5.2.	Prueba de normalidad.....	91
5.5.3.	Grado de Relación entre Variables.....	92
Conclusiones.....		97
Recomendaciones		100
Bibliografía.....		102
ANEXOS		110
Anexo 1. Matriz de consistencia.....		110

Anexo 2. Formato de cuestionario	112
Anexo 3. Validación de Instrumento	115

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i>	49
Tabla 2 Capacitaciones que te brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco referente a las evaluaciones crediticias.	58
Tabla 3. Métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno.....	60
Tabla 4. Empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias.	61
Tabla 5. Información proporcionada por las empresas externas.....	62
Tabla 6.	63
Tabla 7. Capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias	64
Tabla 8. Políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas	66
Tabla 9. Impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes.....	67
Tabla 10. Indicativos de una gestión de riesgos deficiente.....	68
Tabla 11. Instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables.....	69
Tabla 12. Normativas establecidas por la Caja Municipal.....	70
Tabla 13. Reglamento interno de la Caja Municipal.	72
Tabla 14. El proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas.	73
Tabla 15. La tasa de interés que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	74
Tabla 16. Tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece.	75

Tabla 17. Nivel de ventas mensuales de los clientes al llevar a cabo las evaluaciones crediticias.	76
Tabla 18. Proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales.....	77
Tabla 19. Comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes.	78
Tabla 20. Evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia.....	80
Tabla 21. Obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia.....	81
Tabla 22. Realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos.....	82
Tabla 23 Sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente.	84
Tabla 24. Referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia.	85
Tabla 25. Consultar a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). .	86
Tabla 26. Consultas al seguro social de salud (EsSalud).....	88
Tabla 27. Estadísticas de fiabilidad.....	90
Tabla 28. Prueba de Tau-B Kendal para una muestra.....	91
Tabla 29. Valores de la correlación Tau_b de Kendall.....	92
Tabla 30. Prueba de Tau_b de Kendall de la de la hipótesis específica 01	94
Tabla 31. Prueba de Tau_b de Kendall de la de la hipótesis específica 02.	95

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama del Sistema Financiero Peruano.	20
Figura 2. Capacitaciones que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco referente a las evaluaciones crediticias.	59
Figura 3. Métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno.	60
Figura 4. Empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias.	61
Figura 5. Información proporcionada por las empresas externas.	62
Figura 6. Compañías externas para llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio en los clientes.	63
Figura 7 Capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias.	65
Figura 8. Políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas.	66
Figura 9. Impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes.	67
Figura 10. Indicativos de una gestión de riesgos deficiente.	68
Figura 11. Instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables.	69
Figura 12. Normativas establecidas por la Caja Municipal.	71
Figura 13. Reglamento interno de la Caja Municipal.	72
Figura 14. El proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas. .	73
Figura 15. La tasa de interés que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.	74
Figura 16. Tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece.	75

Figura 17. Nivel de ventas mensuales de los clientes al llevar a cabo las evaluaciones crediticias.	76
Figura 18. Proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales.	77
Figura 19. Comparación del nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes.	79
Figura 20. Evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia.	80
Figura 21. Obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia.	81
Figura 22. Realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos.	83
Figura 23. Sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente.	84
Figura 24. Referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia.	85
Figura 25. Consulta a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).	87
Figura 26. Consulta al seguro social de salud (EsSalud).	88

Introducción

En cumplimiento con el Reglamento De Grados y Títulos se pone a disposición el trabajo de investigación intitulado: “LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A; AGENCIA IZCUCHACA, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE ANTA, DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERIODO 2022”. El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de aportar al ámbito de la investigación en la facultad de Ciencias Contables y Financieras, así como de la universidad en general.

En la actualidad, la gestión de riesgos ha adquirido una relevancia crucial para las instituciones financieras. La adecuada implementación y aplicación de este proceso son fundamentales para dirigir y operar eficientemente todas las actividades relacionadas con la oferta de productos y servicios financieros; además, el procedimiento de otorgamiento de créditos, llevado a cabo y evaluado por los colaboradores de la institución financiera, está fuertemente vinculado a la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la misma institución. Cualquier desviación de estas normativas puede generar situaciones que complican y perjudican el funcionamiento óptimo, teniendo un impacto negativo en la rentabilidad de la institución.

El objetivo primordial de este estudio fue, establecer la relación entre la gestión de riesgos y el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., específicamente en su agencia de Izcuchaca, ubicada en el distrito y provincia de Anta; además, se buscó proponer estrategias prácticas que pudieran contribuir a la mejora de la gestión del riesgo en el mencionado proceso de otorgamiento de créditos dentro de la Caja Municipal.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema de Investigación

1.1. Situación Problemática

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., en adelante referida como Caja Cusco S.A., es una entidad pública con personería jurídica de derecho privado. Creada bajo el marco del Decreto Ley N° 23039, promulgado el 14 de mayo de 1980, y obtuvo la autorización para operar mediante Resolución SBS N° 218 Caja Cusco (2020). Inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 y, en la actualidad, tiene presencia en 13 regiones del Perú, entre las cuales se incluyen Cusco, Puno, Madre de Dios, Lima, Junín, Huancavelica, Ica, Ayacucho, Arequipa, Moquegua, Apurímac, Tacna y Huánuco. En estas regiones, la Caja Cusco S.A. ha concentrado su participación más significativa en créditos directos en las zonas central y sur del país, especialmente en las regiones de Cusco, Puno, Arequipa y Lima.

La creación de esta institución financiera respondió a la imperante necesidad de micro y pequeños empresarios que enfrentaban diversos obstáculos para acceder a créditos a través del sistema financiero convencional; la Caja de Ahorro y Crédito Cusco nació como una alternativa de apoyo para este segmento, desempeñando así un papel crucial como impulsor de la economía. Su función incluye promover la inclusión financiera y democratizar el acceso al crédito, en la actualidad, la entidad ofrece una variedad de productos financieros dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas, con el objetivo de estimular su crecimiento mediante soluciones financieras innovadoras.

La actividad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., específicamente en su Agencia Izcuchaca, conlleva una serie de riesgos dentro de las diversas

operaciones de crédito que realiza diariamente. Entre estos riesgos se incluyen el riesgo de mercado, el riesgo cambiario y el riesgo de liquidez, entre otros. Además, la institución está expuesta a riesgos asociados con sus procesos internos, como el riesgo humano, el riesgo de documentación y el riesgo de fraude.

Dentro de lo mencionado precedentemente se evidencia que uno de los riesgos internos a los que la Caja está expuesta es el riesgo humano, ya que el comportamiento de los analistas de crédito, en su mayoría, está influenciado por acciones incorrectas con el objetivo de alcanzar metas personales. Estas acciones van acompañadas de prácticas inadecuadas que se manifiestan al evaluar las solicitudes de crédito de los clientes. Esta situación, junto con políticas de crédito permisivas o flexibles, crea un entorno perjudicial para la institución financiera, ya que aumenta la probabilidad de eventos con consecuencias financieras negativas, como la incapacidad de pago, la falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o incumplimientos por parte de terceros responsables de sus obligaciones contractuales. Todo esto impacta directamente en los resultados financieros de la institución.

Frente a esta problemática se desarrolló el presente trabajo intitulado “La gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022”.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?
- ¿Cuáles son los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?

1.3. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación sobre “La gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022” es importante porque permite conocer la situación de las gestiones de riesgo realizadas por la caja municipal de

ahorro y crédito Cusco en cuanto a la supervisión pre y post evaluación crediticia realizadas por los analistas de crédito, así mismo establecer la relación existente entre estas dos variables y proponer alternativas que ayuden a mejorar el proceso de supervisión entre las variables.

La presente investigación aporta información relevante a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca para que estos puedan tomar mejores decisiones informadas a través de control de gestión más inteligentes relacionadas a la gestión de riesgo operativa, dirigiendo el desempeño para mejorar su gestión interna en cuanto a las evaluaciones crediticias y así obtener mejores resultados.

También el presente trabajo brindará pautas y sugerencias sobre cómo mejorar el control interno en la institución financiera con la finalidad de mejorar su rendimiento comercial y así lograr un crecimiento más rentable. Con el presente trabajo de investigación se aporta información que podrá ser utilizada en beneficio de los analistas de crédito para que puedan ellos utilizarlo como referencia en las actividades diarias que desarrollan y puedan del mismo modo aplicar las sugerencias y recomendaciones que se mencionaran en el presente estudio.

Así mismo el trabajo de investigación se enfocará en estudiar, los procedimientos y ventajas que genera una eficiente gestión de riesgo en etapa de pre aprobación crediticia en los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco agencia Izcuchaca.

1.4. Delimitación de la Investigación

1.4.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco - Agencia Izcuchaca, del distrito y provincia Anta, departamento de Cusco.

1.4.2. Delimitación Temporal

Los datos obtenidos en el trabajo de investigación propuesto, serán enmarcados dentro del periodo 2022.

1.5. Formulación de objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.
- Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.
- Identificar los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

1.6. Limitaciones de la Investigación

En la presente investigación se enfrentó a la dificultad de la obtención de información de los analistas de crédito de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco en vista de que se les preguntó sobre las prácticas que utilizan al momento de realizar una evaluación crediticia.

Así mismo la desconfianza por parte de los analistas de crédito al compartir información relevante en el desarrollo del trabajo de investigación. Por un tema de preocupación en cuanto a la confidencialidad de la información proporcionada.

CAPITULO II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A. Para Brito Cabrera y Vásquez Acuña (2022) quienes presentan la investigación titulada “Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, para la revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Investigación que tuvo como principal objetivo “Analizar las implicaciones del Covid-19, en la cartera de crédito y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3.” Investigación que tuvo las siguientes conclusiones:

- Según los gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador, segmento 3, la paralización de actividades y servicios durante la emergencia sanitaria, influyó de manera significativa en la captación de efectivo, en especial a finales del primer semestre del año 2020, debido a que el sector productivo y la población en general se acogieron a las restricciones que el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) dispuso; estas medidas restrictivas provocaron reducciones en las tasas de empleo y pérdidas económicas en los sectores de manufactura, comercio y servicios.
- En las entrevistas aplicadas a los gerentes, la mayor parte coincidieron que la disposición de la Ley de Apoyo Humanitario, del no cobro de intereses sobre los préstamos otorgados a sus socios, incidió de forma significativa en la liquidez de las COAC en el año 2020, ya que una de las principales fuentes de recursos para la generación de nuevas operaciones de crédito para sostener la operatividad y liquidez de las entidades financieras es la recuperación de cartera e intereses.

- Las cooperativas en general se constituyen a partir de la inversión de capital, y se fortalecen en sus estructuras durante su vida operacional con nuevas inyecciones de recursos suministrados por sus socios, mercado y sistema financiero.
- En cuanto a las carteras, el microcrédito y consumo fueron las más afectadas, ya que son las más solicitadas entre las personas naturales y las pymes.

B. Para Tite Carrasco (2021) en su tesis titulada “Modelo de gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito El Dorado LTDA” para optar el grado académico de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A., para la Universidad Regional Autónoma de los Andes, investigación que tiene como objetivo general “Diseñar un modelo de gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito DORADO Ltda., investigación que llego a las siguientes conclusiones:

- La cooperativa de Ahorro y Crédito DORADO Ltda. Posea una aceptación en el mercado financiero, sin embargo, no cuenta con una buena gestión financiera por lo cual se evidencio la necesidad de implementar un Modelo de Gestión que le permita mejorar su estructura y disminuir el alto índice de morosidad con el cual cuenta hasta el día de hoy.
- En mi trabajo de investigación se utilizó el método científico, mediante el cual se realiza la ejecución de pasos en forma ordenada para su ejecución lo que me permite trabajar sin perder de vista el objetivo final.
- La propuesta expuesta en mi trabajo es de simple aplicación, mediante la cual se puede solucionar de manera oportuna los problemas existentes dentro de la Cooperativa y así con una correcta aplicación de estrategias poder disminuir el alto

índice de morosidad, sin dejar a un lado los indicadores financieros mediante los cuales se podrá conocer la liquidez y solvencia de la misma para con ello poder distribuir de mejor manera la gestión económica.

- Por último, la propuesta que pongo a disposición no representa un gasto sino más bien una inversión por parte de la Cooperativa ya que esto mejoraría la rentabilidad de la misma.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A. Para Rodríguez Tenazoa (2022) quien presenta la tesis titulada “Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Puerto Maldonado, periodo – 2022, para optar el grado académico de licenciada en Administración y Negocios Internacionales, para la Universidad Alas Peruanas, investigación que tuvo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo – 2022.” Teniendo las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe una relación directa, buena (Valor = 0,731) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%; ya que la rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. Además, el 65,7% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Cusco.

- Se estableció que existe una relación directa, buena (Valor = 0,638) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%. De esta manera, el 54,3% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Cusco. La rentabilidad define la capacidad, habilidad o cualidad que debe tener una inversión para generar o lograr un beneficio, y esa capacidad de generar utilidad se es cuantificable a través de diferentes indicadores financieros, los mismos que son los indicadores de rentabilidad.
- Se comprobó que existe una relación directa, buena (Valor = 0,766) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%. Del mismo modo, el 68,6% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Cusco. La rentabilidad de cualquier inversión necesariamente debe ser suficiente de mantener el valor inicial de la inversión y asimismo debe incrementarla. En muchos casos esto la rentabilidad depende del propósito del inversionista, la rentabilidad generada puede utilizarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

B. Para Aguilar Rojas (2021) en su tesis titulada “Gestión de riesgo financiero y otorgamiento de crédito para mypes de las cajas municipales de Chimbote, año 2020”, para optar el grado

académico de Licenciado en Administración, para la Universidad Cesar Vallejo, investigación que tuvo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos con el fin de asegurar su inversión mediante una mejora en la administración de los recursos prestados para mypes de las cajas municipales de Chimbote, año 2020”, investigación que tuvo las siguientes conclusiones:

- Se concluyó que tiene un coeficiente de correlación de 0.617, lo cual indica que las variables tienen una relación positiva considerable.
- Por otro lado, también se concluye que, de no contar con una gestión de riesgos financieros dentro de la entidad, los asesores de negocios se verían afectados al realizar la investigación para otorgar un crédito, ocasionando pérdidas en la rentabilidad de la entidad financiera.

2.1.3. Antecedentes Locales

A. Para Aucatico Visa (2017) quien presento la tesis titulada “Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018” para optar el grado académico de magister en contabilidad con mención en Finanzas Personales, para la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, que tiene como objetivo general “Determinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio impacta en el nivel de morosidad de la financiera Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A., en los periodos 2017- 2018”. Teniendo las siguientes conclusiones:

- La gestión del riesgo crediticio en la CMAC Cusco S.A. ha tenido un desempeño inadecuado porque carece de un plan de seguimiento antes y después de la colocación de créditos, es así que no se ha logrado alcanzar el objetivo de prima de mercado de cartera al día o cartera normal del 95%, teniendo como resultado la CMAC Cusco

S.A de cartera normal del 89.08% al periodo 2017 y 90.58% al periodo 2018, manteniendo y debilitando la rentabilidad de la empresa por concentrar cartera de créditos en el rubro comercio al 42% al periodo 2017 y 41% al periodo 2018.

- La calidad de cartera en la CMAC Cusco S.A. impacto directamente en devengados y las utilidades. Ha tenido un incremento del deterioro en la cartera atrasada del periodo 2017 con respecto al periodo 2018 del 4.30% al 4.40% porque no se ha tenido un plan de recuperación. el cual genero incremento de provisiones afectando los resultados, Uno de los principales factores para el incremento de la morosidad fue la colocación de créditos por destino a corto plazo, para capital de trabajo, el cual genero capitalización y repago con los excedentes o ganancias del negocio, mas no con destino de crédito a largo plazo el cual en su mayoría es para activo fijo el cual no genero capitalización de los ingresos, y se repaga con excedentes del negocio afectando directamente la capacidad de los negocios a lo largo del tiempo que por los plazos es vulnerable de ser afectado por shocks de la economía o entorno que generaría morosidad y perdida de los resultados esperados.
- En la CMAC Cusco S.A. La rentabilidad ROE se ha mantenido debido a que no ha existido un incremento considerable en la cartera al día como principal fuente de ingresos de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco, encontrándose por debajo del 95% el cual es la métrica para la administración de un portafolio de calidad de cartera eficiente en la Caja Municipal Cusco.

B. Andrade Baca (2019) quien presenta la tesis titulada “Previsión en el riesgo y la utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco (CMAC – CUSCO S.A.), periodo 2013 - 2017” para optar al grado académico de magister en Economía con mención Economía y

Finanzas de las Empresas, para la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, donde se tiene como objetivo general “Determinar la influencia de la Previsión del riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y su impacto en la utilidad durante el periodo 2013 a 2017”. Teniendo las siguientes conclusiones:

- La previsión al riesgo influye negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, al obtenerse para las provisiones y el ROA un coeficiente de correlación 0.94 y para el ROE 0.86, siendo la correlación alta y moderada; y el p-valor de 0,000 (menor a 0.05), con estos resultados queda comprobada la hipótesis general; Al igual que la población de CM (Arequipa, Cusco, Huancayo, Piura, Sullana, Tacna y Lima) en la Región Cusco con un ROA de coeficiente de correlación 0.92 y para el ROE 0.89, siendo la correlación alta y moderada; y el p-valor de 0.000 (menor a 0.05), dado que la existencia de las provisiones depende de la morosidad de los créditos, por lo cual a mayor morosidad de créditos mayor provisiones y eso genera pérdidas en la rentabilidad de la empresa.
- El crecimiento económico influye en la previsión del riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.
- La volatilidad del tipo de cambio no influye en la previsión del riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.
- El alto nivel de precios influye en la previsión del riesgo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

2.2. Marco legal

- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702)

- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos de Pensiones (2008), Resolución S.B.S. N° 37 -2008 que comprende la gestión integral de riesgos y la Resolución S.B.S. N° 11356 – 2008 que comprende el manejo de provisiones, que son aplicadas a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CM).
- LEY N° 30607 Congreso de la República (2017), Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) la cual promueve la apertura del accionariado de estas entidades financieras a terceros, así como la unión entre dos o más CMAC y la capitalización de las utilidades.
- Manual de Contabilidad para las empresas del Sistema Financiero Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2001) aplicado para el registro contable de las operaciones permitidas a los Bancos, Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Caja Municipal de Crédito Popular, Entidades de Desarrollo para la Pequeña y Micro Empresa - EDPYMEs, Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Empresas de Arrendamiento Financiero y en el caso de otras empresas cuando su aplicación sea requerida por la Superintendencia.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. *El Sistema Financiero en la Economía Actual*

Para la Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, (2009) el sistema financiero es la agrupación de instituciones públicas y privadas a través de las cuales se perciben, gestionan y se regula los recursos financieros que se negocia entre las diferentes entidades económicas de un país, así mismo percibe el ahorro o los excedentes producidos por las personas, empresas y organizaciones, y permiten transferirlos a otras empresas y a las personas que necesiten de estos fondos, instituciones públicas, así como proyectos de inversión o financiamiento para un periodo corto y diversos planes.

Mientras que Prestamype define al sistema financiero como el conjunto de organismos, intermediarios y mercados, los cuales tienen como función principal dirigir el capital de los ahorristas hacia los inversionistas. Para el cumplimiento de este objetivo se utilizan dos mecanismos para su transacción los cuales son: las finanzas directas e indirectas.

- **Las Finanzas Directas:** En cuanto a este tipo de finanzas no es necesario tener un intermediario financiero, debido a que las transacciones se dan en los mercados de bonos, acciones e instrumentos financieros.
- **Las finanzas indirectas:** Es necesario de un intermediario para poder convertir activos primos en activos financieros indirectos.

2.3.2. *El Sistema Financiero Peruano*

Según Prestamype en el Perú, el sistema financiero agrupa a las entidades privadas y públicas con la finalidad de percibir, gestionar y regular los recursos financieros que son negociados por los actores económicos del país, así pues, es como el sistema financiero actúa como

intermediario entre los inversionistas y las empresas, para el desarrollo existe dos tipos, el sistema financiero formal e informal.

- Sistema financiero formal: Es toda aquella empresa que cuenta con una autorización de funcionamiento, infraestructura y que está bajo un marco legal.
- Sistema financiero informal: Es aquella empresa que no se rige bajo un marco legal que lo supervise y regule, por tal motivo las operaciones no son seguras el cual genera un mayor riesgo (Prestamype, 2019)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2006) respecto al sistema financiero nacional menciona lo siguiente:

El sistema financiero está conformado por instituciones públicas y privadas que gestionan, regulan y movilizan los recursos financieros entre los distintos actores económicos del país. Este sistema capta el ahorro generado por individuos, empresas e instituciones, facilitando su transferencia hacia quienes necesitan esos fondos, ya sean otras empresas, personas o el propio Estado, con fines de inversión, financiamiento a corto plazo o consumo. Además, el sistema financiero nacional está compuesto por empresas que cuentan con la debida autorización de organismos como la SBS. Estas empresas actúan como intermediarios financieros, recibiendo fondos de agentes con excedentes y ofreciéndolos a aquellos que los requieren (agentes deficitarios). De acuerdo a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2017) el sistema financiero se compone de empresas de intermediación directa e indirecta.

- El Sistema Bancario y No Bancario

A. **Empresas del sistema bancario:** Una empresa bancaria es aquella cuya actividad principal es recibir dinero del público a través de depósitos u otras formas

contractuales, y emplear esos fondos, junto con su propio capital y el obtenido de otras fuentes de financiamiento, para otorgar créditos en diferentes modalidades.

La Banca Múltiple, también conocida como banca privada, comercial o de primer piso, es una institución de crédito que dispone de varios instrumentos para captar y canalizar recursos. Entre ellos se incluyen:

- **Banco de la Nación:** Entidad financiera cuya finalidad es gestionar las subcuentas del Tesoro Público y ofrecer al Gobierno Central servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.
 - **Banco Agropecuario (AGROBANCO):** Entidad financiera que otorga créditos en forma exclusiva para el sector agropecuario peruano.
 - **Corporación Financiera De Desarrollo (COFIDE):** Entidad que ejerce las funciones de un banco de desarrollo de segundo piso, canalizando los recursos que administra únicamente a través de las instituciones supervisadas por SBS.
 - **Fondo Mi Vivienda S.A:** Entidad cuyo objetivo es facilitar la adquisición de viviendas a la población, dando especial interés a los sectores de menores ingresos.
- B. Empresas del sistema no bancario:** Conjunto de instituciones financieras no clasificadas como bancos y que participan en la captación y canalización de recursos.
- **Empresas financieras.** - Es aquella que capta recursos del público y se especializa en facilitar la colocación de primeras emisiones de valores, operar con instrumentos financieros y ofrecer asesoría en temas financieros. Ejemplos de estas entidades incluyen: Financiera TFC, Financiera Crediscotia, Financiera Confianza,

Financiera Qapaq, Financiera Efectiva, Credinka, Financiera OH, América Financiera, Mitsui Auto Finance, Proempresa y Compartamos Financiera.

– **Instituciones Microfinancieras.** - tales como:

Instituciones Microfinancieras: Son aquellas que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural, tales como: Raíz, Los Andes S.A., Incasur, Prymera S.A., Del Centro y Sipán. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006)

Edpymes: Entidad de desarrollo a la pequeña y microempresa es aquella que se especializa en otorgar financiamiento, principalmente a empresarios de pequeñas y microempresas, y no se encuentran autorizadas a captar fondos del público, tales como: Alternativa, Acceso Crediticio, Credivisión, MiCasita, Marcimex, Inversiones La Cruz, BBVA Consumer Finance, Solidaridad, Santander, GMG Servicios Perú. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006)

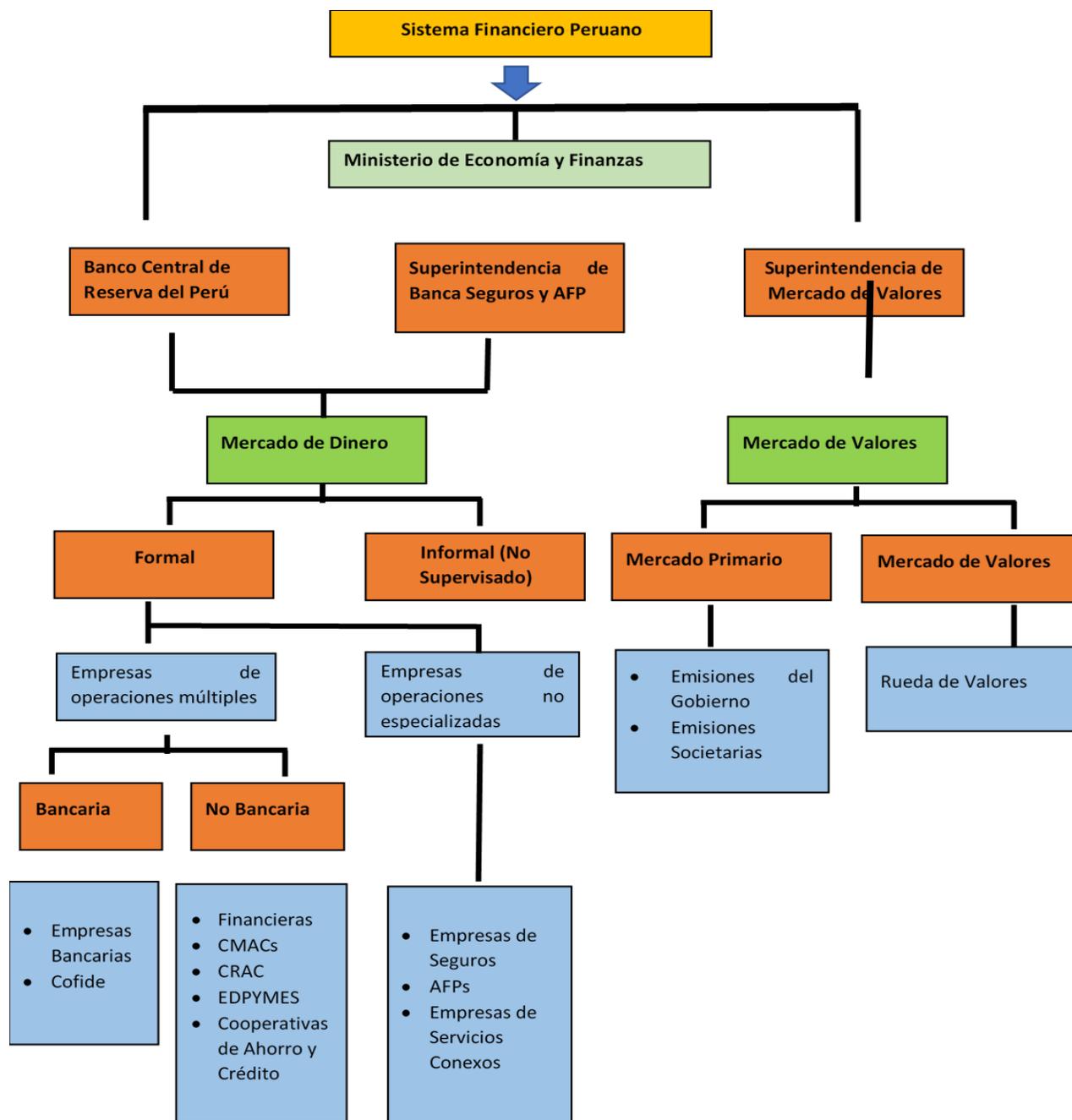
Caja Municipal de ahorro y crédito: Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas, tales como: Caja Arequipa, Cusco, Caja Huancayo, Caja Ica, Caja Maynas, Caja Paita, Caja Trujillo, Caja Piura, Caja Sullana y Caja Tacna. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006)

Caja Municipal de Crédito Popular: Es una entidad especializada en otorgar créditos prendarios al público en general. También está habilitada para realizar

operaciones activas y pasivas con los concejos provinciales y distritales, así como con las empresas municipales que dependen de estos. Donde se encuentra la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2006)

Para Cisneros (2012) menciona que “El sistema financiero peruano está preparado para resistir las turbulencias internacionales pues está fuertemente capitalizado, con ratios de capital de 14% sobre los activos ponderados por riesgo, cuando el mínimo es diez, es decir tiene 40% más de lo exigido.”

Figura 1.
Diagrama del Sistema Financiero Peruano.



Fuente: Elaboración Propia

2.3.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

El Perú cuenta con una vasta cantidad de entidades financieras, una de estas son las cajas municipales, entidad que se encuentran bajo la misma regulación que las demás (bancos, cajas rurales, entre otros.) pero que tiene una diferencia notable, y es que las cajas de ahorro y crédito se ciñen a un fin más social. (Prestamype, 2019)

Para Finance Consulting SAC las cajas municipales de ahorro y crédito se fundaron principalmente para el beneficio y atención del sector que es desatendido por las bancas tradicionales. De igual manera que en las Fintech, buscan realizar operaciones financieras prioritariamente con micros, pequeñas y medianas empresas.

Así mismo Prestamype menciona que son distinguidos por ser micro financieras, es decir que brindan servicios a consejos distritales y provinciales, por separado de la ya existente de la banca tradicional.

Todas las cajas municipales están ceñidas al resguardo del ahorro como cualquiera otra entidad, debido a que se encuentra bajo el fondo de depósitos, conforme la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros; del mismo modo están reguladas por las Superintendencia de Banca y Seguros y afiliados al fondo de seguros de depósitos.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2006) menciona que las principales cajas municipales que existe en el Perú son: Arequipa, Cuzco, Huancayo, Ica, Maynas, Santa, Sullana, Paita, Piura, Tacna, Trujillo. y como dato adicional según la SBS, para el año 2019 4 de las cajas han tenido un incremento y han obtenido más reconocimiento estos son: caja Arequipa, Cusco, Huancayo y Piura.

2.3.4. Gestión de Riesgo

Es el proceso de realizar un análisis e identificación de los factores que inciden a lo largo de la elaboración del proyecto y se realiza en beneficio de las metas perseguidas. (Gerens)

2.3.4.1. Concepto de Gestión.

Se define a la gestión como cualquier proceso que tiene como finalidad la planificación, la disposición y el control de las diversas actividades, las cuales siguen un proceso para desarrollar de manera ordenada las organizaciones, para minimizar o aprovechar los riesgos e incertidumbres. Es decir que las incertidumbres representan las amenazas y oportunidades que eliminen o aumenten los costes de ser necesario, en cuanto a la actividad se refiere al proceso sistemático que se desarrolla según un orden establecido. (Zeballos Toribio, 2022)

2.3.4.2. Concepto de Riesgo.

La Real Academia de la Lengua Española (2014) define el riesgo como una contingencia que esta próxima de un daño, es decir la posibilidad de que suceda o no, particularmente si es un problema imprevisto.

Así mismo para CIIFEN (2022) se menciona que es la unión de la posibilidad de ocurra algún suceso o acontecimiento y a causa de ella se exponga a consecuencias negativas, y los elementos que forman parte de ello son la vulnerabilidad y riesgo.

2.3.4.3. Administración de Riesgos.

Se puede definir la administración de riesgos como el uso coordinado y oportuno de las reglas y procedimientos para establecer un objetivo común.

Mientras que para (León) considera que la razón principal de la existencia de una empresa es el poder de proporcionar a la comunidad un productos o servicios, por el cual la empresa debe comprometer una serie de recursos y asumir una agrupación de riesgos, gestionándolos de manera eficaz de manera que se genere un beneficio.

Es por ello que la gestión de riesgos es parte importante de estrategias y de procesos para la toma de decisiones de las empresas, así mismo colabora en el establecimiento de valor en los diferentes niveles, para aquellos que se dedican a los bienes y servicios, del mismo modo para los accionistas, los distintos titulares dentro de la empresa y demás que sean de utilidad a los grupos o sociales en general que contribuyan con la economía. En cuanto al establecimiento de los distintos valores que apoyan a los accionistas, existe la generación de ganancias y precios en un mediano plazo. Teniendo presente que la alta dirección dirige también los procesos de riesgo y que colabora de manera permanente en su implementación, es decir que se gestiona y se evalúan de acuerdo a los distintos criterios de riesgo en el entorno.

2.3.4.4. Proceso de Administración de Riesgos.

Según Baca (2019) se define como un proceso fundamental para la creación de valor de las empresas y de los accionistas. Dentro de las etapas para la toma de decisiones se encuentra un conjunto de evaluaciones cuantitativas y cualitativas que colaboran con la eficacia de las operaciones financieras; el proceso está compuesto por cinco etapas básicas los cuales son:

- **Identificación y Selección de Riesgos.** – Se deben de identificar los riesgos a los que está expuesto la empresa, tomando en cuenta las características, de tal manera que sea fácil determinar la vulnerabilidad que se tiene de los riesgos de mercado,

crédito, liquidez, operativos, legales, entre otros., y de los principales factores a las que esta sujetas como las tasas de interés, tipos de cambio, tasas de crecimiento, inflación, incumplimiento, entre otros. Para evitar riesgos actuales o futuros.

Evaluación y Medición de Riesgos. - Se define como la evaluación y medición de los riesgos que se reconocen y se calcula el efecto que se generan acerca de los portafolios de inversión y financiamiento, del mismo modo permite establecer mapas de posiciones el cual ayuda o permita reconocer la concentración de la cartera. Es por ello que se debe elegir la herramienta más eficaz para la medición y el control el cual permita una mayor identificación de los factores de riesgo con la finalidad de tener mayor eficacia frente a la cartera actual; y determinar nuevas estrategias y su impacto. Además de suponer las estrategias frente a los factores de riesgo y su impacto en la cartera total, el resultado de esta debe ser el conjunto de probables escenarios en la variación del valor, con la posibilidad de acontecimientos asociados.

• **Establecimiento de Límites de Aceptación al Riesgo.** - Como fundamento para la gestión de riesgo, se precisa el establecimiento de los límites los cuales permitan determinar el límite máximo en el cual la empresa esté dispuesto a aceptar tener pérdidas resultado de la variación de los factores de riesgo. Los límites o niveles se deben establecer a través del grado de tolerancia que se tenga al riesgo, en cuanto a la identidad, capital que se quiera comprometer, liquidez del mercado, los beneficios, estrategias de negocio y la experiencia; a la estructura de los límites o niveles que se deberán incorporarse se tiene:

- ✓ Niveles de autorización

- ✓ Diversificación en la adquisición de inversiones u otros derechos (posiciones activas) y en las operaciones de endeudamiento (posiciones pasivas), así como la negociación de operaciones fuera de balance.
- ✓ Niveles de riesgo que está dispuesta a soportar la estructura de capital
- ✓ Control de la relación Riesgo – Rendimiento.
- ✓ Tipos de riesgos y análisis de concentración de riesgos.
- ✓ Combinación de instrumentos acordes con la estrategia corporativa
- ✓ Escenarios por cada una de las variables macroeconómicas (factores de riesgo) que afectan directamente a las posiciones.

• **Selección de Métodos de Administración de Riesgos.** - Basado en los resultados conseguidos en las etapas anteriores, se establecerá la posición que ocupará la empresa frente a los riesgos a las que se ve expuesta.

- ✓ Evitar el riesgo. - Al detectar el mínimo riesgo de toma la decisión de no continuar la formalización de la operación.
- ✓ Gestionar el riesgo. - Este quizá es uno de los mayores retos debido a que requiere una mayor destreza financiera, dado que se acepta el riesgo para reducirlo a un nivel más óptimo y generando una buena relación entre riesgo – rendimiento. Por ello es necesario tener conocimientos del desarrollo de los mercados y aplicación de técnicas para los factores de riesgo cuando estas varían. De igual forma es necesario también estudiar o analizar los diferentes instrumentos que están disponibles en el mercado para la realización de cobertura ya sean parciales o totales los cuales enfrenta la empresa.

- ✓ Absorber el riesgo. - Proteger la empresa con los propios recursos frente al riesgo al que se pueda encontrar expuesta.
- ✓ Transferir el riesgo. - Se refiere a derivar las carteras de crédito que ya no tienen opción a su cobranza después de haber realizado todas las acciones correspondientes de acuerdo a ley, por lo que se decide transferir dichas carteras a terceros con la finalidad de recuperar al menos una fracción de la deuda contraída por el cliente en morosidad.
- ✓ Monitoreo y control. - Se refiere por monitoreo y control a todas aquellas actividades realizadas por la institución financiera que se realiza con la finalidad de mantener un seguimiento sigiloso y constante respecto a una evaluación crediticia, lo cual contribuirá también de manera eficiente a mejorar la gestión de riesgos que tengan.

2.3.4.5. Riesgo de Operación.

Auccatico Visa (2017) menciona, el riesgo operacional se refiere a las pérdidas a causa de los errores o deficientes que se tiene en los sistemas de información, en el procesamiento de operaciones, errores administrativos, fraude, errores humanos y de un control defectuoso. El riesgo operacional es causado por posibles acontecimientos en los aspectos tecnológicos y operativos que se da en las actividades del negocio, las cuales pueden generar pérdida en un instante concreto, y este se divide en:

- Deficiencia del control interno
- Procedimientos inadecuados
- Errores humanos y fraudes
- Riesgo de la zona

2.3.4.6. Riesgo en el Proceso de Evaluación Crediticia

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2006) Para un buen seguimiento del riesgo de la empresa: Analizar y evaluar a tiempo los últimos estados financieros y los intermedios. Desarrollar un sistema organizado de alertas sobre factores individuales y sectoriales. Comportamiento de las cuentas del deudor en la entidad y en el sistema. Se optimiza el seguimiento a través de un Sistema de Rating Determinar la frecuencia de ciertos controles. Montos admisibles de sobregiro imprevisto Acciones de seguimiento reforzado, etc.

- Evaluación de Factores o Variables:

Crédito Comercial: Riesgo de la empresa (elementos cualitativos y cuantitativos, su comportamiento de pago), Mitigantes de riesgo.

Créditos Minoristas (Hipotecario, consumo, MES): Riesgo del deudor (características personales, comportamiento de pago), Criterios específicos según el tipo de crédito.

- Clasificación de Empresas por Riesgo para Créditos Comerciales:
 - a) Variables Cuantitativas: Ratios relativos al patrimonio y al balance, ratios de rentabilidad, ratios de servicio de deuda, tamaño, etc.
 - b) Variables Cualitativas: Sector económico, posicionamiento en el mercado, calidad de gestión, relación con un gran grupo o no, sensibilidad al RCC, concentración de clientes y proveedores, acceso a fuentes de financiación, etc.

Así mismo es preciso mencionar que el riesgo en el proceso de evaluación crediticia se refleja en los:

- a) Los productos derivados: Es aquel cuyo valor depende de la evolución del precio de otro activo, que se denomina activo subyacente.
- b) Probabilidad de Impago: Las probabilidades de incumplimiento pueden estimarse a partir de una base de datos histórica de incumplimientos reales utilizando técnicas modernas como la regresión logística.
- c) Requerimiento de Capital: Se refiere a los montos altos exigidos por los clientes al momento de solicitar un crédito, montos que superan su posibilidad de pago en función a los ingresos que perciben.

2.3.4.7. Riesgo de Mercado

De acuerdo a Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2006) el riesgo de mercado se refiere al riesgo de que movimientos adversos en los precios de mercado afecten adversamente el valor de las posiciones dentro o fuere de balance. Estos movimientos pueden ocurrir en:

- Tasas de interés
- Tipos de cambio
- Cartera de negociación

Reglamento de Supervisión de Riesgos de Mercado – Res. SBS N° 509-98

Las empresas del sistema financiero se encuentran facultadas para realizar operaciones que se encuentran expuestas a riesgos de mercado. Existe responsabilidad de identificar y administrar adecuadamente estos riesgos. El Directorio es el encargado del cumplimiento de políticas y procedimientos para la identificación y administración de los riesgos que enfrenta la empresa.

2.3.4.8. Riesgo Legal.

Auccatico Visa (2017) Lo define como una probable pérdida a causa de un incumplimiento de las normar administrativas y jurídicas, que se da hacia la emisión de resoluciones judiciales o administrativas que sean desfavorables, esta a su vez se clasifica en:

- **Riesgo de Documentación.** - Se da cuando una empresa incurre en omisiones, extravíos o inexactitudes de la documentación que influya negativamente en las actividades de los negocios.
- **Riesgo de Legislación.** -Este tipo de riesgo surge en el momento en que la operación no logre ejecutarse debido a prohibiciones, limitaciones, o incertidumbres en relación con la legislación del país.

2.3.4.9. Riesgos según su Naturaleza Financiera.

Auccatico Visa (2017) lo clasifica en tres grupos las cuales son riesgo de crédito, riesgo de liquidez y de mercado. Se halla constante correlación entre ellos, es decir al suceso de uno de ellos este puede generar el suceso del otro, es por ello su importancia en la administración y la gestión de riesgos financieros.

- **Riesgos de Crédito.** – Consiste en un problema potencial para la empresa dado al incumpliendo de la contraparte, es decir que no efectuó los pagos correspondientes, que no cumpla las obligaciones contractuales, la posibilidad de la degradación crediticia del deudor y problemas a los que pueda estar expuestos en relación con las garantías y colaterales.
- **Riesgo de Mercado.** - Es denomina de esta manera debido a la poca certeza que se tiene de los factores externos en la organización, cambios en las variables macroeconómicas o

factores de riesgo como tasas de interés, inflación, tasa de crecimiento, los tipos de cambio, cotización en las acciones y mercancías. Factores que puedan generar merma para los inversionistas o para los que acceden a los créditos con determinadas condiciones.

Así mismo se le puede conocer conforme las probables variaciones que disminuyan el valor del presente neto, de un portafolio de inversión o también la incrementación del valor neto presente, frente movimientos adversos en los mercados financieros lo que genera cambios en los precios de los activos y los pasivos financieros.

Dentro de los riesgos de mercado se determinan también:

- Riesgo de tasa de interés
- Riesgo de tasa de cambio
- Cotización de acciones
- Cotización de mercancías

2.3.4.10. Riesgo de Liquidez

Auccatico Visa (2017) lo define como la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus responsabilidades en un breve periodo de tiempo, es decir la facilidad que se tiene para redimir, negociar, o convertir en efectivo en cualquier momento, para evitar tener pérdidas en la negociación. En otras palabras, la liquidez consiste en la facilidad que se tiene de convertir un activo en dinero. Por otro lado, un activo comprende efectivo, la cual se denomina líquido y los que no menos líquidos; divisas depósitos de largo y corto plazo, valores, se determina la liquidez de estos por la facilidad que se tiene de convertirse en dinero.

Así mismo se considera a la liquidez como una posibilidad en donde la empresa no logre efectuar los compromisos debido a carencia del recurso líquido, y la cual genere una

perdida desmesurado en la venta de los activos y la ejecución de operaciones para alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones.

2.3.4.11. Riesgo y Rendimiento.

Para Auccatico Visa (2017) la administración de riesgos se toma en cuenta dos factores muy importantes, los cuales son el riesgo y rendimiento. La importancia de estos se debe a las posiciones financieras, es decir que en el mercado debe haber equilibrio entre los riesgos y los rendimientos requeridos. En otras palabras, entre mayor sea el riesgo que se asuma en una operación, mayor será el rendimiento requerido por el inversionista. Una inversión estará libre de riesgo si se conoce con exactitud el rendimiento futuro, es decir que materia de inversión cuanto se está dispuesto a aceptar de riesgo para que obtenga un determinado rendimiento y procurar la mejora del rendimiento percibido sí que se aumente de manera excesiva el riesgo.

El rendimiento que tiene un activo u operación financiera se comprende como la variación en el valor que se registra durante un periodo de tiempo con respecto al valor inicial. Los inversores asumen los riesgos inherentes respecto a sus inversiones, en tal sentido los cambios ya sean positivamente o negativamente solo afectan a los inversionistas. Podemos observar en el mercado financiero que existen inversionista más prudente que otros frente al riesgo, los inversionistas conservadores están dispuestos a obtener un rendimiento conservador con menores riesgos y los inversionistas arriesgados que están dispuestos a arriesgar y aceptar un mayor riesgo con un mayor rendimiento.

2.3.4.12. Factores que Determinan el Riesgo de Crédito en una Institución Financiera.

Auccatico Visa (2017) menciona que la calidad de la cartera de los préstamos en el resigo crediticio, depende de dos grandes factores, y se pueden enumerar los siguientes:

- **Volumen de Créditos:** Cuanto mayor sea el monto del préstamo, mayor será la pérdida.
- **Políticas de Créditos:** Cuanto más agresiva sea la política crediticia, mayor será el riesgo crediticio.
- **Mezcla de Créditos:** Cuanto mayor sea la concentración del crédito por empresa o sectores, mayor será el riesgo asumido.
- **Concentración Geográfica, Económica, por Número de Deudores, por Grupos Económicos y por Grupo Accionario:** Por tanto, no hay duda de que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de las entidades financieras.

2.3.5. Otorgamiento de Créditos

Existe un proceso reconocible por el que las instituciones financieras toman la decisión de otorgar o no el préstamo solicitado por las MIPYMES. Para empezar casi todas tienen una organización similar. Existe una División de Negocios, que se encarga de manejar la relación con el cliente, crear productos y de colocar estos servicios. El encargado de esta función es el “funcionario de créditos”. Y existe también una División de Riesgos, quienes no tienen contacto con los clientes, pero, finalmente, deciden si se otorga el crédito o no. Esa persona es el “analista de riesgos”. (Somos Empresa , 2017)

2.3.5.1. Proceso de Otorgamiento de Créditos.

Se define como el proceso en el cual el gestor de crédito analiza la información obtenida del cliente quien solicita el crédito. Es importante que durante esta etapa se realice una adecuada verificación de la información consignada para evitar contingencias futuras.

Este proceso de otorgamiento de crédito tiene la secuencia siguiente:

1. Fase de promoción: Es la primera etapa del proceso de otorgamiento de crédito en donde el gestor de créditos realiza la visita a los clientes para verificar si este tenga la necesidad de algún tipo de financiamiento y poder ofrecerle las campañas crediticias ofrecidas por la institución financiera.
2. Fase de evaluación de crédito: En esta etapa se evalúa la viabilidad del crédito realizando diversas verificaciones que ayuden a evitar contingencias futuras.
3. Fase de aprobación: En esta etapa se verifica el cumplimiento de todos los requisitos solicitados por el gestor de crédito y presentados por el cliente quien solicitó el crédito.
4. Fase de desembolso: En esta etapa del otorgamiento de crédito la institución financiera le otorga el monto de dinero solicitado por el cliente quien ya puede disponer del mismo.
5. Fase de recuperación: Esta etapa es conocida también como recuperación de la cartera y se entiende como el conjunto de actividades destinadas a evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar.

2.3.5.2. Evaluación de la Capacidad de Pago del Cliente.

La evaluación de la capacidad de pago esta basada en diferentes factores que ayuden a determinar qué tan apto es el cliente de realizar los pagos de la deuda, se toma en cuenta factores como; los gastos, activos, los pasivos, el flujo de caja y el ingreso del cliente. (FasterCapital , 2024)

- Ventas mensuales. -Son indicadores clave de rendimiento que mide los ingresos totales generados por las transacciones de ventas durante un período mensual. (Arab, 2024)

- Boletas de pago. – “Son comprobantes mediante el cual el empleador certifica del cumplimiento de la prestación de servicios relacionadas a actividades laborales.” (Buk , 2024)
- Análisis del patrimonio neto. - Para analizar el patrimonio neto se debe determina el valor contable de las acciones ordinarias, excedentes y reservas de una empresa. (Estrategias de Inversión, 2024)
- Importe de sus obligaciones. – Se entiende como el importe de las obligaciones a la entrega de un pago monetario en cumplimiento de las prestaciones. (vLex España , 2024)
- Calificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. - La calificación de la capacidad de pago se basa también en la información que pueda existir del cliente en la central de riesgos, esta central ayuda a revisar el estado de los créditos que se ha contratado, el estado del pago de las mismas, las líneas de crédito no utilizadas, información de avales y garantías de pago, así mismo la información del comportamiento de pago. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2024)

2.3.5.3. Evaluación de la Voluntad de pago del cliente

La voluntad de pago se refiere a la actitud que el cliente toma al momento de asumir sus obligaciones financieras. Uno de los factores determinantes de la voluntad de pago son los ingresos percibidos del cliente. (Comparabien, 2024)

2.3.5.4. El Crédito.

Auccatico Visa (2017) definen al crédito de manera económica como un cambio de bienes o servicios presentes por unos futuros, y se habla etimológicamente que proviene del latín *creditum* de *credere*, que significa que el crédito equivale a confianza.

Por otro lado, el crédito como intercambio, es decir el cambio de una riqueza presente por algo futuro. Por otro lado, se menciona también que el crédito es el consentimiento que se adquiere para el uso de los bienes o capitales ajenos, los cuales están sujetos o comprometidos por el pago de efectivo. (Charles Guide citado por Auccatico Visa, 2017)

Auccatico Visa (2017) menciona que el crédito se rige bajo la subjetividad, debido a que este se otorga únicamente a personas que cuentan con una solvencia y reputación buenas, es decir la persona obtiene un crédito si cuenta con solvencia económica estables.

Se define también al crédito como la relación socio- económica, es decir el aprovechamiento que se da para el aprovechamiento temporal de sus bienes o riquezas

2.3.5.5. Tipos de Crédito

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2009) menciona que existen diferentes tipos de crédito que ofrecen las entidades financieras los cuales se mencionan a continuación:

- **Créditos Corporativos:** En este tipo de créditos se comprende a las personas jurídicas las cuales tengan ventas anuales por un monto mayor S/. 200 millones dentro de los dos últimos años, que se corroboran mediante las auditorías recientes.

- **Créditos a Grandes empresas:** Son créditos que se otorgan a las personas jurídicas que tienen ventas anuales superiores a S/. 20 millones de soles, pero no menores a S/. 200 millones de soles en los dos últimos años.
- **Créditos a Medianas empresas:** Son créditos que se otorgan a las personas jurídicas que tengan una deuda total en el sistema financiero mayor a S/. 300 mil dentro de los últimos 6 meses, y que por sus características no puedan ser clasificados como grandes empresas o corporativos. Se considera también a los créditos otorgados a personas naturales que tienen un endeudamiento total en el sector financiero (no incluyen créditos hipotecarios de vivienda) que sea superior a S/. 300 mil dentro de los últimos 6 meses, deuda que siempre debe corresponder a pequeñas o microempresas.
- **Créditos a Pequeñas empresas:** Estos créditos están destinados a la financiación de comercialización, producción o prestación de servicios, que son otorgados tanto a personas jurídicas como naturales, cuyo endeudamiento en sector financiero SF (no incluye créditos hipotecarios de vivienda) y las cuales sean mayor a S/. 20 mil pero que no lleguen a superar los S/. 300 mil dentro de los últimos 6 meses.
- **Créditos a Microempresas:** Estos créditos tienen como destino la financiación de producción, comercialización o prestaciones de servicio, ofrecidos a personas naturales y jurídicas, cuyo endeudamiento en SF sea menor a S/20 mil dentro de los últimos 6 meses.
- **Créditos de Consumo Revolvente:** Este tipo de crédito es ofrecido a personas naturales para destino de atender pagos de bienes, servicios o diversos gastos

que no tengan relación con la actividad empresarial. En caso de que el deudor posea alguna deuda con créditos de microempresa o pequeña empresa o endeudamiento total en el SF, que no incluya el crédito hipotecario de vivienda; que sean mayores de S/. 300 mil por un total de 6 meses consecutivos, de ser el caso deberán ser recalificados para ser considerados en los créditos de mediana empresa.

- **Créditos de Consumo No-Revolutivo:** Este tipo de crédito es ofrecido a personas naturales para destino de atender pagos de bienes, servicios o diversos gastos que no tengan relación con la actividad empresarial. En caso de que el deudor posea alguna deuda con créditos de microempresa o pequeña empresa o endeudamiento total en el SF, que no incluya el crédito hipotecario de vivienda; que sean mayores de S/. 300 mil por un total de 6 meses consecutivos, de ser el caso deberán ser recalificados para ser considerados en los créditos de mediana empresa. Sin embargo, estos términos no son aplicables cuando los créditos se otorgan a personas naturales que solo lo obtengan para consumo (revolventes y/o no revolventes, créditos hipotecarios de vivienda).
- **Créditos Hipotecarios para vivienda:** Estos créditos se aprueban a personas naturales para la construcción, remodelación, refacción, mejoramiento, subdivisión y ampliación siempre y cuando estos se encuentren amparados como hipotecas adecuadamente inscritas.

La autonomía otorgada por la Superintendencia de Banca y Seguros a las cajas municipales de ahorro y crédito también permite otras formas de financiamiento que son consideradas y reguladas por la SBS.

2.3.5.6. Clasificación de créditos por su condición:

- **Crédito Normal:** Crédito otorgado a los clientes en sus distintas modalidades, que estén en condiciones normales, no encontrándose en estado vencido
- **Crédito Reestructurado:** También conocidos como créditos reprogramados, los cuales son registrados por variaciones en función al cambio de fecha de pago y/o amortización del capital.
- **Crédito Vencido:** Crédito que presentan atrasos en el pago de sus cuotas
- **Crédito Refinanciado:** se consideran que se producen variaciones de plazo y/o monto de la cuota del crédito original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Crédito Judicial:** Son créditos vencidos mayor a 91 días en la cual se ha realizado todo el procedimiento de recuperación de este.
- **Crédito Castigado:** Son créditos con evidencia real y comprobable de su irrecuperabilidad habiéndose agotado todos los medios de cobranza.

Según la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Estas líneas de crédito diferentes a las convencionales tienen diversos nombres, las cuales son:

- Producto “credi-casa”
- Producto “paga diario”
- Producto “así de fácil”
- Producto “credi-caja emprendedor”
- Producto “plazo fijo”
- Créditos a grupos solidarios

- Créditos agropecuarios
- Créditos asociaciones y/o grupos organizados
- Cartas fianza
- Crédito automotriz para transporte urbano ciudad del Cusco
- Crédito emprendimiento “el éxito de la mujer peruana”
- Campañas “contigo mujer”
- Campaña “creciendo juntos MYPIME”
- Campaña “te extrañamos”
- Campaña “creditaso”
- Campaña “mercados”
- Implementación de mejores campañas de “credialtoque”
- Crédito automotriz
- Transporte urbano y vehicular
- Créditos al personal
- Crédito al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.
- Crédito personal CTS
- Crédito pignoraticio

De las denominaciones de los productos se puede apreciar que tienen diferentes finalidades y sus propias políticas de crédito.

Los empleados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. requieren un conocimiento integral de las normas generales de crédito que regulan estas formas de financiamiento, teniendo en cuenta los procedimientos administrativos y financieros.

2.3.5.7. Factores de Evaluación para Otorgar un Crédito

Los factores que un banco u otra institución financiera debe de considerar para poder otorgar un crédito deben ser claros como parte de la estrategia de riesgo y política de la institución financiera. (Conexión Esan, 2016)

Es decir que para que se pueda otorgar un crédito existen puntos básicos y estos son:

- Todos los créditos, por simples o rápidos que sean, deben pasar por una etapa de precalificación.
- Todos los créditos implican riesgos, incluso si parecen simples, buenos y bien asegurados.
- El propósito de un análisis previo al crédito no es eliminar el 100% de la incertidumbre sobre el futuro, sino reducirla.
- Además de las herramientas metodológicas a su disposición, es importante que los analistas de crédito tengan buen juicio y sentido común.

Por otro lado, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A menciona los siguientes factores para la evaluación de crédito. Menciona que existen 2 tipos de créditos que son micro empresas (microempresarios) y consumo (trabajadores dependientes)

- Patrimonio acumulado: El patrimonio acumulado es mayor que a los pasivos.

Capacidad de pago: Se analiza en los ingresos del cliente, el patrimonio neto con el que cuenta, el importe de diferentes obligaciones; y las calificaciones de las empresas financiera ajenas a la caja municipal, la evaluación se realiza mediante una visita al lugar socio económico, la cual queda sustentada en documento que es realizado por el analista de crédito.

- Aspecto cualitativo: La voluntad de pago del cliente. Será determinada por:
 - Reporte de centrales de riesgos
 - Reporte de posición del cliente (RCC – SICMAC)
 - Reporte SBS debiendo filtrar a todos los que participan en el crédito.
 - Reporte de filtros de validación de información: Sunat, Essalud, Afp, etc en caso corresponda.
 - Reporte de pago con proveedores en caso corresponda.
 - Referencias personales se debe registrar en el file del cliente ya sean referencias personales o comerciales.
- Análisis del destino del crédito: En esta parte del proceso de evaluación crediticia se evalúa si el cliente que solicitó el crédito podrá absorber el monto solicitado para el fin que indica o la razón por la que se le otorgará el crédito, o si generará valor el activo fijo que financiará la institución financiera en caso se requiera para este último.

2.3.5.8. El Cliente

Es toda persona natural o jurídica que adquiere un producto o utiliza un servicio y tiene una relación comercial con la empresa. (Grupo Edebe)

2.3.5.8.1. Clasificación del Cliente.

De acuerdo al reglamento general de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A se clasifica al cliente de la siguiente manera:

- **Cliente nuevo.** - Son aquellos que son atendidos por primera vez en Caja Cusco.

- **Recurrente.** - Son aquellos clientes que cuentan con historial crediticio en Caja Cusco.
- **Automático.** - Son aquellos clientes con buen historial crediticio en Caja Cusco cumplen con los criterios establecidos para la clasificación de créditos automáticos.

2.3.5.8.2. Sujetos de Crédito.

El crédito está disponible para personas naturales y jurídicas que realicen actividades económicas, independientemente de su forma jurídica, personas naturales, dependientes e independientes de ingresos, y que cumplan con las condiciones exigidas por los distintos esquemas establecidos.

- **Edad a partir de:** 18 años o dependiendo del producto del crediticio
Edad límite por seguro: Se debe tener una cobertura de seguro desgravamen asegurarse que el período del seguro no exceda.
- Hasta 78 años para conyugue del titular y/o aval y/o fiador solidario al momento de otorgar el crédito

2.3.5.8.3. No sujetos de Crédito.

De acuerdo al reglamento general de creditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A son considerados no sujetos de crédito:

1. Aquellos clientes que tengan o hayan llevado un proceso de cobro judiciales o extrajudiciales con la Caja Cusco u otra entidad financiera con una deuda directa y que hasta el día de hoy estén cancelados en esta condición.
2. Clientes cuya clasificación primaria sea o haya sido deficiente o cuestionable, es decir haber obtenido más de un 10% (aplica a todos los tipos de crédito)
3. Clientes con clasificación vigente o histórica en perdida

4. Las personas naturales o jurídicas que soliciten financiamiento en base a sus antecedentes negativos con terceros o intermediarios financieros
5. Los que tengan o hayan tenido créditos castigados con la caja Cusco u otra entidad financiera con deuda directa
6. Los impedidos por el código civil
7. Las personas comprendidas en el numeral 1, 2, 3 y 5, solo podrán obtener nuevos créditos previo acuerdo del comité de créditos y autorización de la excepción por el nivel correspondiente.
8. Las personas registradas en el archivo negativo de clientes, salvo autorización del administrador de agencias u oficina especial, quien deberá seguir el procedimiento establecido en el manual de prevención y gestión de los riesgos del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

2.3.5.8.4. Rechazos Definitivos para la Otorgación de Crédito

De acuerdo al reglamento general de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A son considerados rechazos definitivos los siguientes:

- Créditos a las municipalidades del país, ni empresas, ni entes jurídicos vinculados a estas.
- Entidades públicas del país
- Créditos para financiamientos directos o indirectos para actividades políticas
- Actividades ilícitas, minería ilegal y/o minería informal
- Actividades de casino, juegos de azar y apuestas.
- Cuando se detecte adulteración de documentos, sobre estimación y manipulación de ingresos y egresos, debiendo ser registrado en el SIGMAC.

- Las personas registras en la lista OFAC (Oficina para el Control de Activos Extranjeros de Estados Unidos)
- Otros entes con la posibilidad de designar o remover a los miembros del directorio.

2.3.5.9. Principios para la Evaluación Crediticia.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco considera los siguientes principios:

1. Veracidad- analista corrobora la información otorgada por el cliente
2. Transparencia- analista muestra la información tal cual es, además que nos encargamos de brindar información clara al cliente respecto al crédito (interés, amortizaciones, costos etc.)
3. Integridad: analista evalúa actividades lícitas

2.4. Marco Conceptual

A fin de una cabal comprensión del presente proyecto consideramos necesario hacer referencia a distintos conceptos utilizados en el desarrollo del presente trabajo.

2.4.1. Definición de Términos

- **Microfinanzas:** la provisión de servicios de la banca o financieros dirigidos a hogares o microempresas de bajos o medianos ingresos económicos, incluyendo la opción de microcréditos. Acción internacional (2023)
- **Gestión:** Podemos definir a la gestión como toda acción o trámite que se realiza con la finalidad de llevar o conseguir o resolver una determinada situación problemática.
- **Capacidad de Pago:** Definimos a la capacidad de pago como la posibilidad de destinar un monto de dinero para el pago exclusivo de deudas.

- **Reportes Crediticios Consolidados (RCC):** Reporte que indica el nivel de endeudamiento de una persona natural o jurídica en el sistema financiero.
- **SICMAC:** Se refiere al software con el que trabaja la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A el cual muestra la calificación crediticia que presenta un cliente y donde se registra la operación crediticia que realizará el gestor de crédito al cliente.
- **Equifax (Infocorp):** es la base crediticia del Perú, es el buró que recopila la información más completa de endeudamiento del país. Infocorp no es una empresa del Estado, no es una empresa de cobranzas y no es a quién tienes que pagar tus deudas, es a quién le reportan las deudas vigentes e impagas. (Equifax, 2020)
- **Historial crediticio:** Es la evaluación de conducta en el sistema financiero a lo largo del tiempo. Todas las entidades financieras pueden ver tu calificación o “nota” en este historial, la cual depende de si pagas a tiempo o no tus deudas, si estás o no sobre endeudado, entre otros factores. (Banco de Crédito de Perú S.A.,2023)
- **Mitigación:** Moderar, aplacar, disminuir o suavizar algo riguroso o áspero. (Real Academia de la Lengua Española, 2014)
- **Empresas Externas (Centrales de Riesgo):** Se refiere a empresas privadas (SENTINEL, Data Crédito, Equifax – Infocorp, Xchange) y públicas, (SBS – Super Intendencia de Banca, Seguros y AFP), que se encargan de prestar un servicio para el control de información referente al comportamiento comercial y financiero de una persona, reportadas de manera positiva o negativa según sea el caso. La información manejada en estas empresas, son reportadas o recolectadas a su vez por entidades principalmente financieras, empresas de telefonía, empresas de servicio público, entre otras relacionadas. (Banco Pichincha, 2020)

CAPITULO III

Hipótesis

3.1. Hipótesis de Investigación

3.1.1. *Hipótesis General*

Existe significativa relación entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

3.1.2. *Hipótesis Específicas*

- La gestión de riesgos incide significativamente en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.
- La gestión de riesgos incide significativamente en la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.
- Los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022 son; el incentivo económico, el reconocimiento social y el escalamiento laboral.

3.2. Variables e Indicadores

3.2.1. Variable Independiente

3.2.1.1. Gestión de Riesgos

Es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. (Gerens, s.f.)

3.2.1.1.1. Dimensiones

- Riesgo en operaciones
- Riesgo en operaciones crediticias
- Riesgo de mercado

3.2.1.1.2. Indicadores

- Error humano.
- Fraude interno.
- Riesgos de la zona.
- Productos derivados.
- Probabilidad de impago.
- Requerimiento del capital
- Tasas de interés.
- Tipo de cambio.
- Cartera de negociación

3.2.2. Variable Dependiente

3.2.2.1. Otorgamiento de Créditos

Es la puntuación que se obtiene de acuerdo a nuestra capacidad de pagar oportunamente y el riesgo que esto conlleva. Esta calificación mide la probabilidad de que los créditos concedidos no se paguen en su totalidad o no se paguen a tiempo. (Oportu, 2021)

3.2.2.1.1. Dimensiones

- Evaluación de la capacidad de pago
- Evaluación de la voluntad de pago

3.2.2.1.2. Indicadores

- Ventas mensuales
- Boletas de pago
- Análisis del patrimonio neto
- Importe de sus obligaciones
- Calificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.
- Reporte de centrales de riesgo
- Archivos negativos internos
- Referencias personales (familiares, vecinos y amigos cercanos al cliente)
- Reporte de filtros de información: Sunat, Essalud, Afp, etc
- Situación familiar

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla1

Operacionalización de Variables

La Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos En Las Microfinanzas de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia de Anta, Departamento de Cusco, Periodo 2022.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Concepto de dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión de riesgos	Es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que	Riesgo de operación	La posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas originadas por errores humanos, fallas tecnológicas o procesos, infraestructura, o por factores externos. (Federación de Aseguradores Colombianos, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Error humano. • Fraude interno. • Riesgos de la zona.

deben emprenderse. (Gerens, s.f.)

Riesgo en el proceso de Evaluación crediticia

Probabilidad de que una institución financiera sufra pérdidas como consecuencia de un impago de la contrapartida en una operación financiero. (Samaniego, 2022)

- Productos derivados.
- Probabilidad de impago.
- Requerimiento de capital

Riesgo de mercado

Es el riesgo que sucede en casos fortuitos por situaciones que inciden en el valor de los activos. Es decir, es la posibilidad de obtener una rentabilidad inferior de la esperada.

- Tasas de interés.
- Tipo de cambio.
- Cartera de negociación.

Variable 2: Otorgamiento de créditos	Es el proceso en el cual se analiza la información obtenida del solicitante. Es decir que la institución financiera verifica la información que se describe en sus políticas, el periodo y el proceso para verificar dicha información. (Armando, Libeth, Yahoska, & Yahoska, 2015)	Evaluación de la capacidad de pago del cliente	La posibilidad de hacer frente a los pagos que implican los vencimientos más próximos. (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), 2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas mensuales • Boletas de pago. • Análisis del patrimonio neto. • Importe de sus obligaciones. • Calificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero
		Evaluación de la voluntad de pago del cliente	Es actitud y/o postura que adopta una persona al momento de asumir sus responsabilidades financieras.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de centrales de riesgo • Archivos negativos internos

-
- Referencias personales (familiares, vecinos y amigos cercanos del cliente)
 - Reporte de filtros de información: Sunat, Essalud, Afp, etc
 - Situación familiar

CAPITULO IV

Metodología

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio en el presente trabajo de investigación es del tipo básico

Carrasco (2019) “Su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento científico existente sobre la realidad, sus investigaciones apuntan a las teorías científicas, las mismas que las analizan para completar el contenido.” (p.43)

4.1.2. Nivel de Investigación

La investigación tiene un nivel descriptivo – correlacional.

4.1.2.1. Descriptiva

El diseño descriptivo puesto que “se refiere al estudio una incidencia de una o más variables en un grupo de personas”. (Asesor de tesis Cajamarca, 2017)

4.1.2.2. Correlacional

La presente investigación es de nivel correlacional, ya que la gestión de riesgos y las evaluaciones crediticias son temas cuyas relaciones son explicadas.

Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (1997) definen al nivel correlacional con el propósito de dar a conocer la relación que exista entre dos o más variables.

4.2. Diseño de Investigación

El presente trabajo es de diseño no experimental puesto que no se realiza la manipulación de las variables y en el que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural. (Hernández Sampieri, 2014)

En la investigación solo se recolectó la información necesaria sobre las variables gestión de riesgos y evaluaciones crediticias para lograr los objetivos de la investigación y verificar las hipótesis propuestas, sin la necesidad de manipular las variables.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La Caja Municipal de Ahorro y crédito Cusco S.A cuenta a la fecha con un total de 21 analistas de crédito, quienes son los encargados de los otorgamientos de créditos que brindan a los clientes de la institución financiera.

4.3.2. Muestra

En este caso se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que se tomará el total de la población. A la fecha el número de analistas de crédito con los que cuenta la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco asciende a 21.

Por lo tanto, el tamaño de muestra es de 21 encuestas las cuales fueron aplicadas a los analistas de crédito en el presente trabajo de investigación.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Los principales métodos que se utilizará en la investigación son:

4.4.1.1. Encuesta

“Es una técnica el cual utiliza un conjunto de procesos, en los cuales de recoger y analiza una gama de datos de una determinada muestra de la población.” (Casas Anguita, et al. 2003)

La encuesta se realizó a los analistas de crédito de la institución financiera respecto a cumplir nuestro objetivo, establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

4.4.2. Instrumentos de recolección de datos

4.4.2.1. Cuestionarios

Es una técnica que pertenece a la encuesta, el cual es un conjunto de preguntas escritas que estén sistematizadas, las cuales estén en una ficha y que estas ayuden a la resolución de lo planteado. (Ñaupas Paitán, et al., 2018)

- **Escala de Likert.** - Diseñada para evaluar actitudes al recopilar información versada en una serie de afirmaciones. (Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa, 2022)

Para el presente trabajo de investigación se consideró 5 criterios en la escala de Likert que son:

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Para el cuestionario fueron consideradas preguntas que se relacionan con los indicadores propuestos en el trabajo de investigación para el análisis del nivel de relación entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal

de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

4.5. Método de la investigación

4.5.1. Método Deductivo

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método deductivo puesto que a partir de las hipótesis planteadas se ha llegado a conclusiones específicas respecto a comprobar si la gestión de riesgos tiene relación directa con el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

4.6. Enfoque de investigación.

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo puesto que es un proceso de recopilación y análisis de datos cuantitativos. Por ende, los resultados obtenidos serán numéricos y estadísticos según las técnicas e instrumentos aplicados a los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito cusco sociedad anónima. Agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco.

CAPITULO V

Análisis e Interpretación de Resultados

5.1. Análisis e Interpretación de Resultados

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos.

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- **Objetivo General**
 - Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

- **Objetivos Específicos:**
 - Identificar los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

 - Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

 - Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

Los resultados obtenidos en el desarrollo de cada objetivo específico concluyen en el cumplimiento del objetivo general de la investigación y consecuentemente permite contrastar la hipótesis de trabajo para aceptarla o rechazarla con alto grado de confianza y fiabilidad.

5.2. Presentación de Resultados

Como se pudo referenciar en el capítulo precedente a la muestra elegida, se ha efectuado la aplicación de la encuesta a través del cuestionario a 21 analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. En cuanto a la aplicación de la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados.

5.2.1. Encuesta a Analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

1. ¿Las capacitaciones que le brinda la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco referente a las evaluaciones crediticias son constantes?

Tabla 2

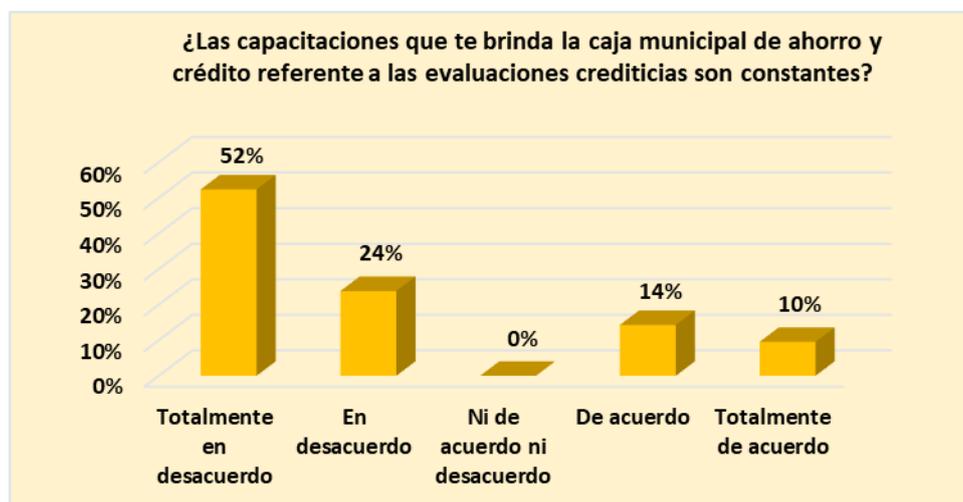
Capacitaciones que te brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco referente a las evaluaciones crediticias.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	52%
En desacuerdo	5	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	3	14%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 2.

Capacitaciones que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco referente a las evaluaciones crediticias.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 1 se concluye lo siguiente sobre si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito brinda capacitaciones constantes relacionadas con las evaluaciones crediticias: el 52 % de los analistas de crédito están totalmente en desacuerdo, el 24 % están en desacuerdo, el 14 % están de acuerdo, y solo el 10 % están totalmente de acuerdo.

2. ¿Considera que la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco cuenta con los métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno?

Tabla 3.

Métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	43%
En desacuerdo	7	33%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10%
De acuerdo	3	14%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 3.

Métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 2 se concluye lo siguiente sobre si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito cuenta con los métodos y herramientas adecuados para prevenir el fraude interno: el 43 % de los analistas de crédito están totalmente en desacuerdo, el 33 % están en desacuerdo, el 10 % no tienen una opinión al respecto, el 14 % están de acuerdo y ninguno está totalmente de acuerdo.

3. ¿Considera necesario que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco recurra a empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias?

Tabla 4.

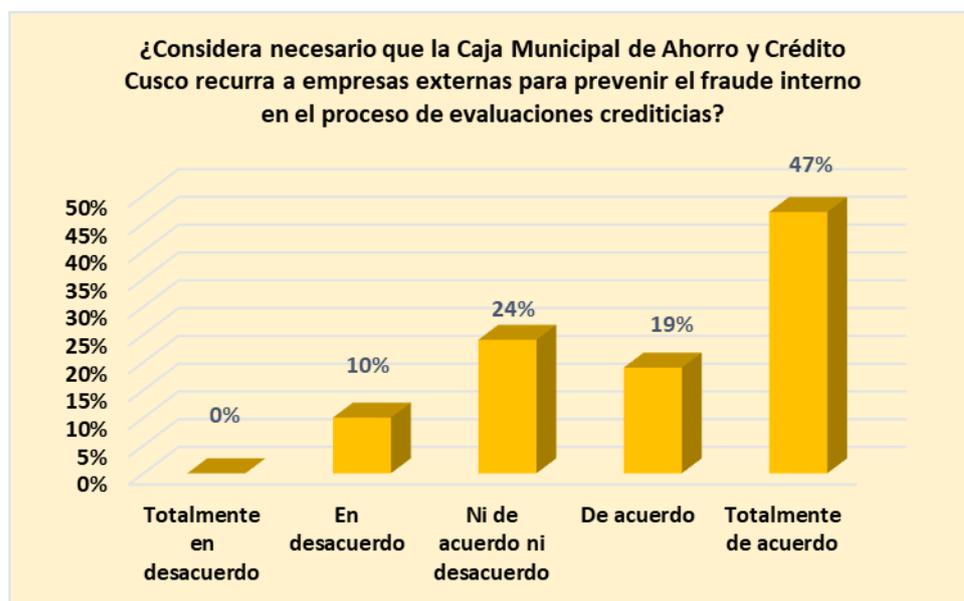
Empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	10%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	24%
De acuerdo	4	19%
Totalmente de acuerdo	10	47%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 4.

Empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 3 se concluye lo siguiente sobre la necesidad de que la Caja Municipal recurra a empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones

crediticias: el 47 % de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 19 % están de acuerdo, el 24 % no tienen una opinión al respecto, y el 10 % están en desacuerdo.

4. ¿Considera que la información proporcionada por las empresas externas sea confiable para prevenir el fraude interno en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco?

Tabla 5.

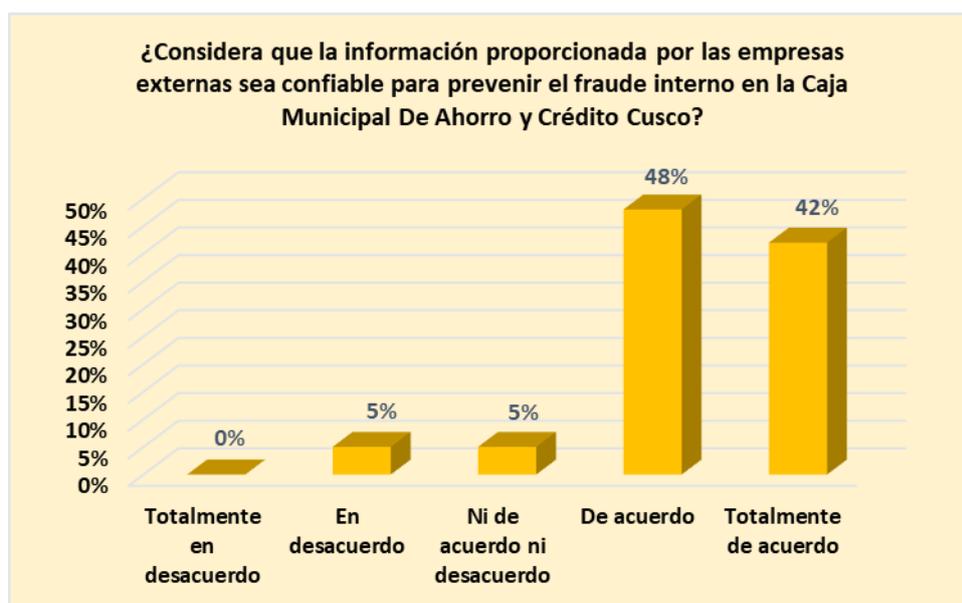
Información proporcionada por las empresas externas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5%
De acuerdo	10	48%
Totalmente de acuerdo	9	42%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 5.

Información proporcionada por las empresas externas.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 4 se concluye lo siguiente sobre la confiabilidad de la información proporcionada por empresas externas para prevenir el fraude interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito: el 42 % de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 48 % están de acuerdo, el 45% no tienen una opinión al respecto, y el 5% están en desacuerdo.

5. ¿Considera necesario que la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco requiera de la ayuda de compañías externas para llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio en los clientes?

Tabla 6.

Compañías externas para llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio en los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	14%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5%
De acuerdo	11	52%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 6.

Compañías externas para llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio en los clientes.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura n.º 5 se concluye lo siguiente sobre la necesidad de que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito recurra a compañías externas para evaluar el riesgo crediticio de los clientes: El 29 % de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 52 % están de acuerdo, el 5 % no tienen una opinión al respecto, y el 14 % están en desacuerdo.

6. ¿Considera que la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco examina detalladamente la capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias?

Tabla 7.

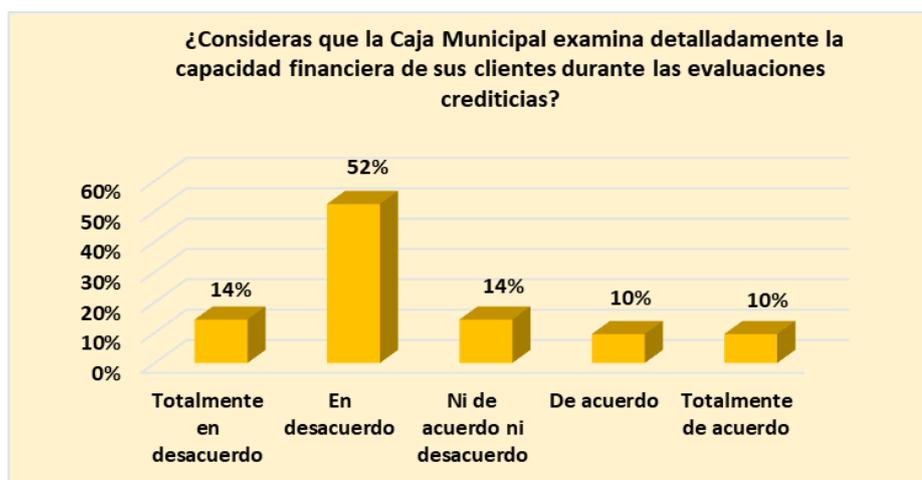
Capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	11	52%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	14%
De acuerdo	2	10%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 7

Capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura n.º 6 se concluye lo siguiente sobre si la Caja Municipal de Ahorro y Crédito examina detalladamente la capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias: El 10 % de los analistas de crédito indican que están totalmente de acuerdo, el 10 % de acuerdo, el 14 % se abstiene de opinión alguna, un 52% indican estar en desacuerdo y un 14% indican estar en total desacuerdo.

7. ¿Considera que las políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas?

Tabla 8.

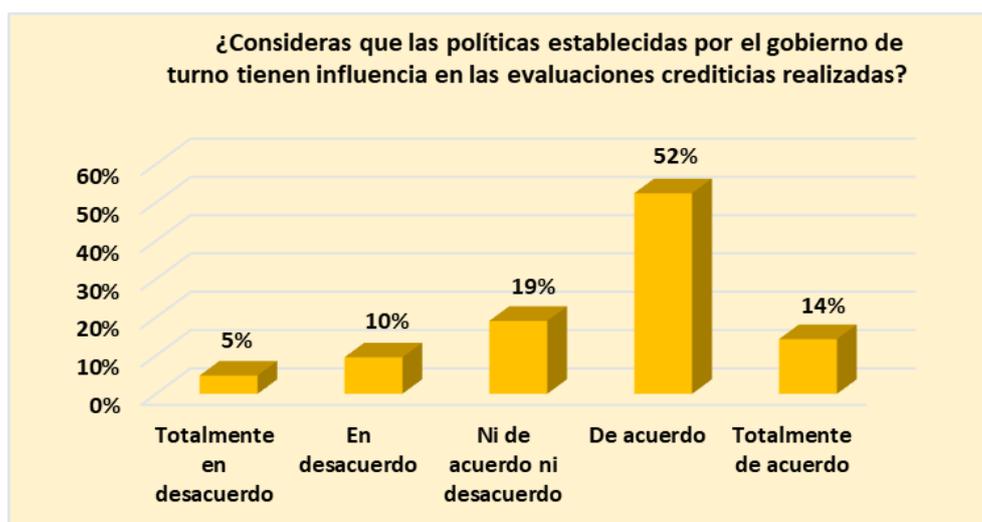
Políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	2	10%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	19%
De acuerdo	11	52%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 8.

Políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 7 se concluye lo siguiente sobre si las políticas establecidas por el gobierno de turno influyen en las evaluaciones crediticias realizadas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito: El 14 % de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 52 % están de acuerdo, el 19 % no tienen una opinión al respecto, el 10 % están en desacuerdo y el 5 % están totalmente en desacuerdo.

8. ¿Considera que las políticas de la Caja Municipal tienen un impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes?

Tabla 9.

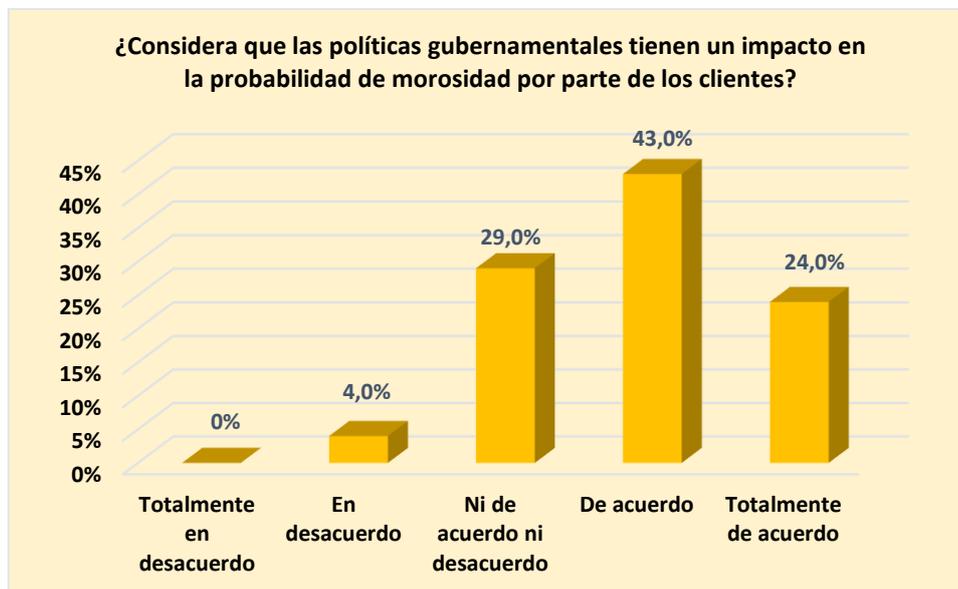
Impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	5	24%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 9.

Impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 8 se concluye lo siguiente sobre si las políticas gubernamentales tienen un impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito: El 24 % de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 43 % están de acuerdo, el 29 % no tienen una opinión al respecto y el 5 % están en desacuerdo.

9. ¿Piensa que los créditos incobrables que la Caja Municipal experimenta son indicativos de una gestión de riesgos deficiente?

Tabla 10.

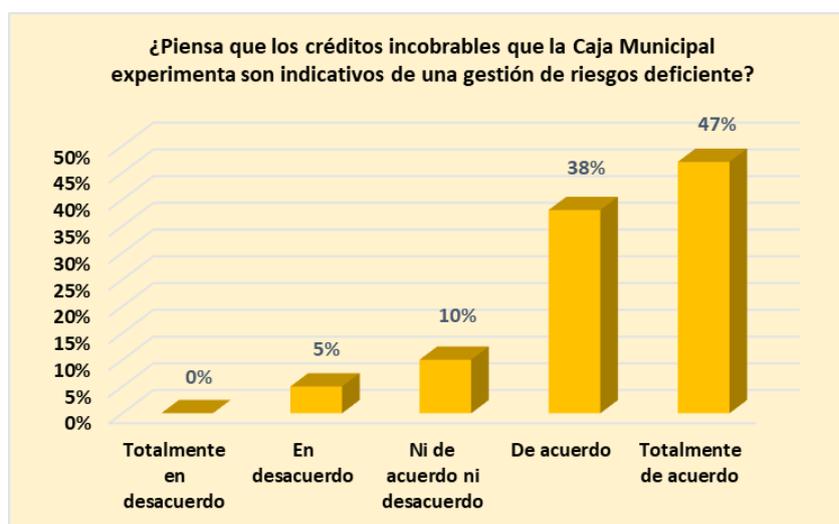
Indicativos de una gestión de riesgos deficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10%
De acuerdo	8	38%
Totalmente de acuerdo	10	47%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 10.

Indicativos de una gestión de riesgos deficiente.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 9 se concluye lo siguiente sobre si los créditos incobrables que la Caja Municipal experimenta son indicativos de una gestión de riesgos deficiente: El 47% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 38 % están de acuerdo, el 10 % no tienen una opinión al respecto y el 5% están en desacuerdo.

10. ¿Considera que la Caja Municipal cuenta con los instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables?

Tabla 11.

Instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	19%
En desacuerdo	12	57%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	14%
De acuerdo	2	10%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 11.

Instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 10 se concluye lo siguiente sobre si la Caja Municipal cuenta con los instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables: El 19% de los analistas de crédito indican estar totalmente en desacuerdo, el 57% están en desacuerdo, el 14 % no tienen una opinión al respecto y el 10% indican estar de acuerdo.

11. ¿Conoce o está familiarizado con el reglamento de créditos y otras normativas establecidas por la Caja Municipal?

Tabla 12.

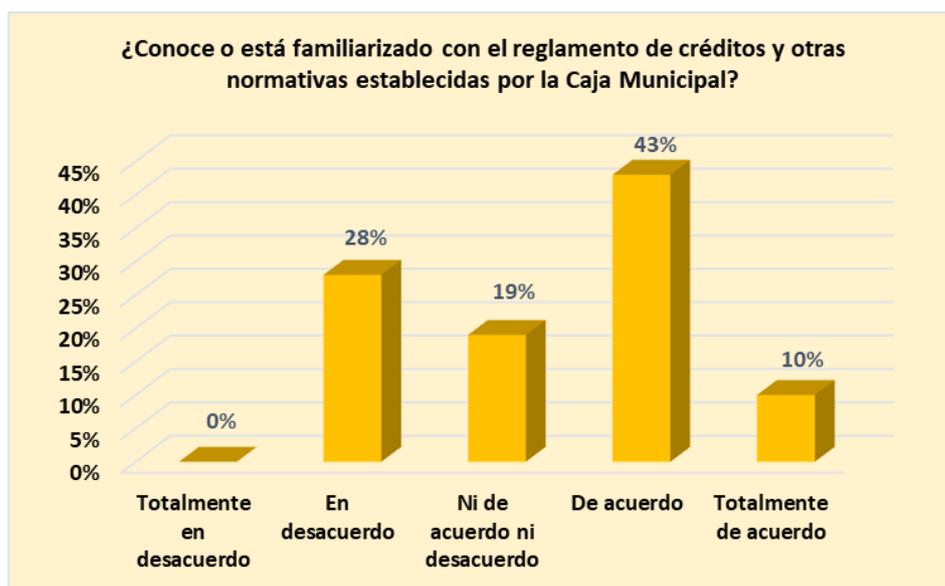
Normativas establecidas por la Caja Municipal.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	6	28%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	19%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 12.

Normativas establecidas por la Caja Municipal.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 11 se concluye lo siguiente sobre si los analistas de crédito conocen o están familiarizados con el reglamento de créditos y otras normativas establecidas por la Caja Municipal: El 10% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 43% están de acuerdo, el 19 % no tienen una opinión al respecto y el 28% están en desacuerdo.

12. ¿Considera que las políticas relacionadas con el otorgamiento de créditos que se encuentran en el reglamento interno de la Caja Municipal son suficientes para asegurar un desarrollo crediticio óptimo?

Tabla 13.
Reglamento interno de la Caja Municipal.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	43%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	5	23%
Totalmente de acuerdo	1	5%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 13.
Reglamento interno de la Caja Municipal.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 12 se concluye lo siguiente sobre si políticas relacionadas con el otorgamiento de créditos que se encuentran en el reglamento interno de la Caja Municipal son suficientes para asegurar un desarrollo crediticio óptimo en la Caja Municipal: El 5% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 23% están de acuerdo, el 29 % no tienen una opinión al respecto y el 43% están en desacuerdo.

13. ¿Considera que el incentivo económico proporcionado por la caja municipal para el logro de metas tiene un gran impacto en el proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas?

Tabla 14.

El proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5%
De acuerdo	8	38%
Totalmente de acuerdo	12	57%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 14.

El proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 13 se concluye lo siguiente sobre si el incentivo económico proporcionado por la caja municipal para el logro de metas tiene un gran impacto en el proceso

de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas: El 57% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 38% están de acuerdo y el 5% no tienen una opinión al respecto.

14. ¿Considera que la tasa de interés que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco aplica en los créditos que otorga es congruente con las condiciones del mercado?

Tabla 15.

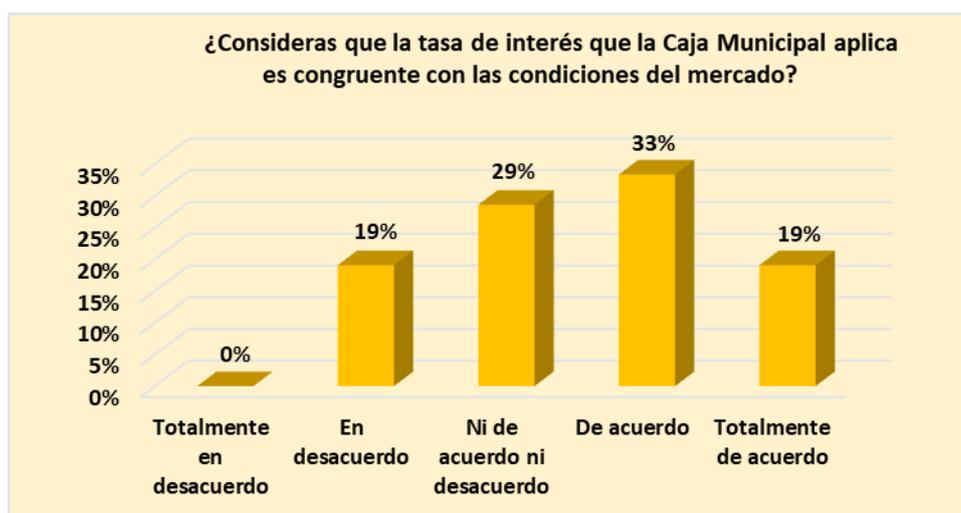
La tasa de interés que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	29%
De acuerdo	7	33%
Totalmente de acuerdo	4	19%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 15.

La tasa de interés que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 14 se concluye lo siguiente sobre si la tasa de interés que la Caja Municipal aplica es congruente con las condiciones del mercado: El 19% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 33% están de acuerdo, el 29 % no tienen una opinión al respecto y el 19% están en desacuerdo.

15. ¿Considera que el tipo de cambio es un factor determinante para la Caja Municipal al decidir la tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece?

Tabla 16.

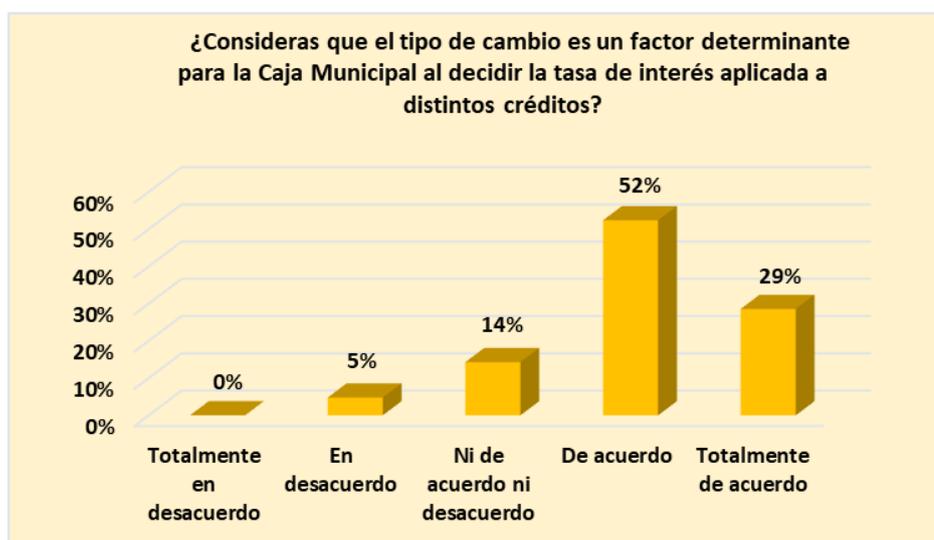
Tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	14%
De acuerdo	11	52%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 16.

Tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 15 se concluye lo siguiente sobre si el tipo de cambio es un factor determinante para la Caja Municipal al decidir la tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece: El 29% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 52% están de acuerdo, el 14 % no tienen una opinión al respecto y el 5% están en desacuerdo.

16. ¿Considera que es crucial verificar la autenticidad del nivel de ventas mensuales de los clientes al llevar a cabo las evaluaciones crediticias?

Tabla 17.

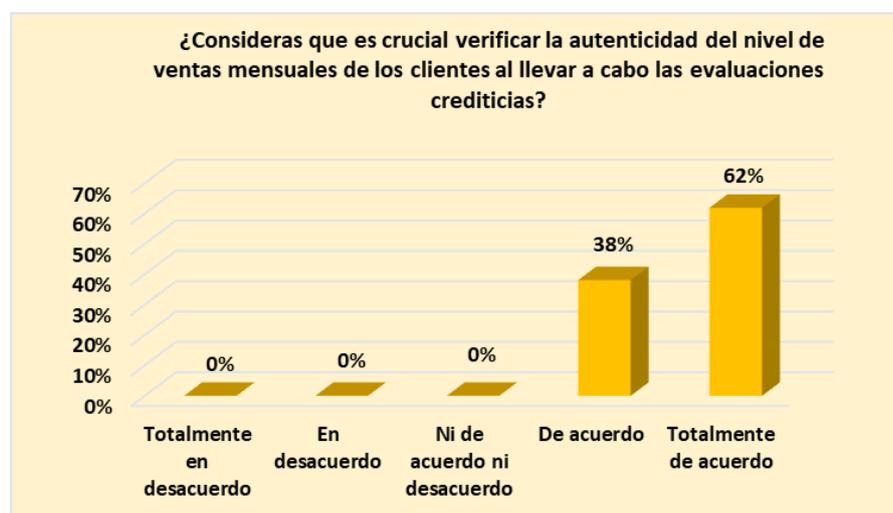
Nivel de ventas mensuales de los clientes al llevar a cabo las evaluaciones crediticias.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	8	38%
Totalmente de acuerdo	13	62%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 17.

Nivel de ventas mensuales de los clientes al llevar a cabo las evaluaciones crediticias.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 16 se concluye lo siguiente sobre si crucial verificar la autenticidad del nivel de ventas mensuales de los clientes al momento de llevar a cabo las evaluaciones crediticias: El 62% de los analistas de crédito indican estar totalmente de acuerdo y el 38% están de acuerdo; así mismo ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

17. ¿Considera que es frecuente que los clientes proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales?

Tabla 18.

Proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	15	71%
Totalmente de acuerdo	6	29%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 18.

Proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 17 se concluye lo siguiente sobre si es frecuente que los clientes proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales: El 29% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo y el 71% están de acuerdo; así mismo ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

18. ¿Considera crucial, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito, comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes?

Tabla 19.

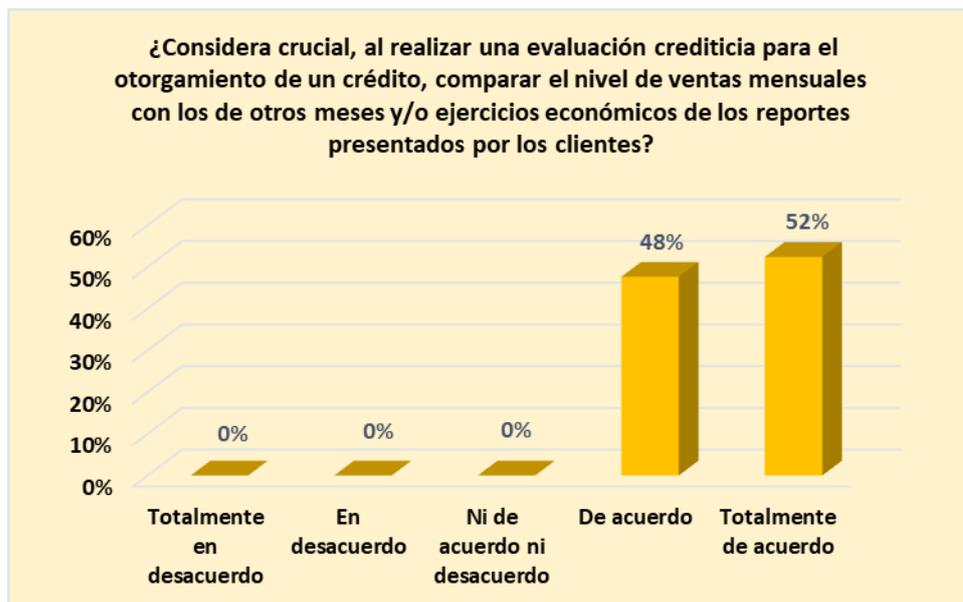
Comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	10	48%
Totalmente de acuerdo	11	52%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19.

Comparación del nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 18 se concluye lo siguiente sobre si consideran crucial, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito, comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes: El 52% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo y el 48% están de acuerdo; así mismo ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

19. ¿Considera relevante llevar a cabo la evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia?

Tabla 20.

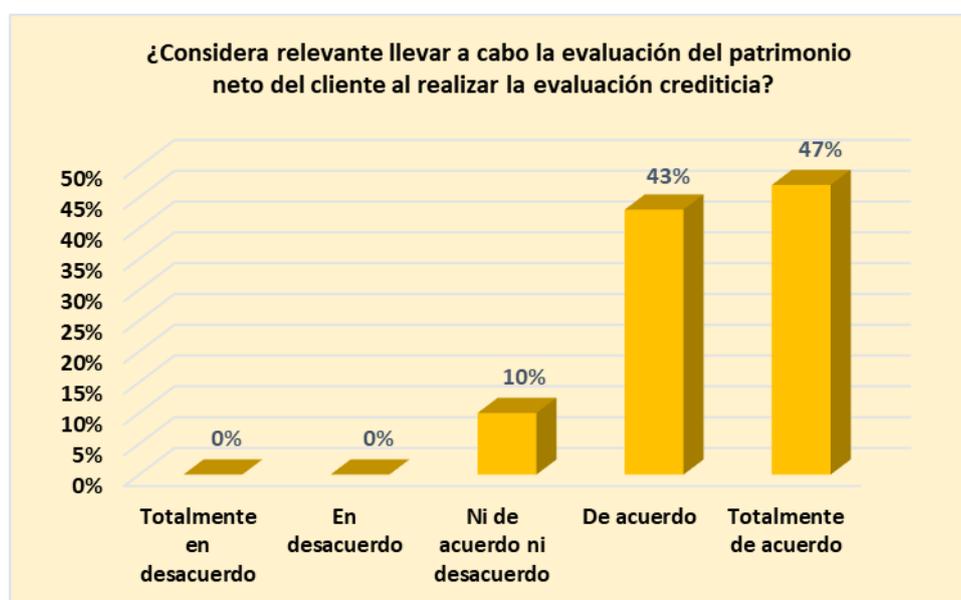
Evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	10%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	10	47%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 20.

Evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 19 se concluye lo siguiente sobre si consideran relevante llevar a cabo la evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia: El 47% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo y el 43% están de acuerdo y el 10% no tienen una opinión al respecto y ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

20. ¿Considera que es crucial analizar el monto total de las obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia?

Tabla 21.

Obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	18	86%
Totalmente de acuerdo	3	14%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 21.

Obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 20 se concluye lo siguiente sobre si consideran crucial analizar el monto total de las obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia: El 14% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo y el 86% están de acuerdo y ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

21. ¿Considera que es decisivo, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos, analizar las calificaciones o el historial crediticio asignado por otras instituciones del sistema financiero a los clientes?

Tabla 22.

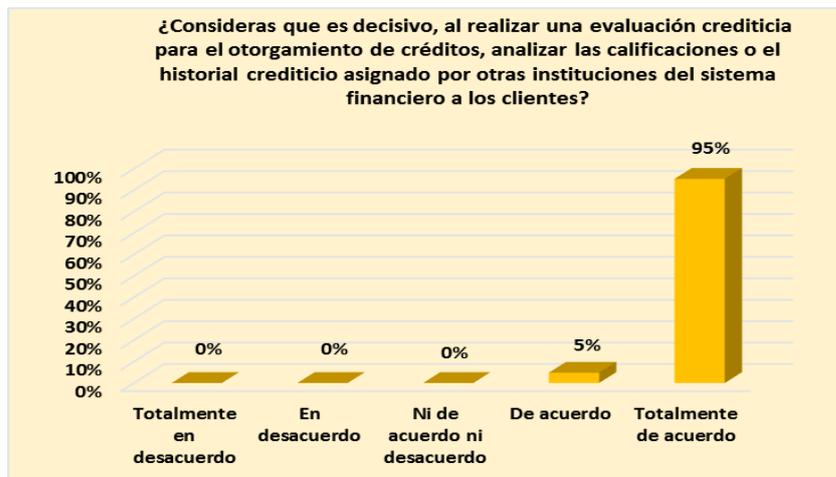
Realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	1	5%
Totalmente de acuerdo	20	95%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 22.

Realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 21 se concluye lo siguiente sobre si consideran que es decisivo, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos, analizar las calificaciones o el historial crediticio asignado por otras instituciones del sistema financiero a los clientes: El 95% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 5% están de acuerdo y ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

22. ¿Considera que es crucial utilizar el sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente?

Tabla 23

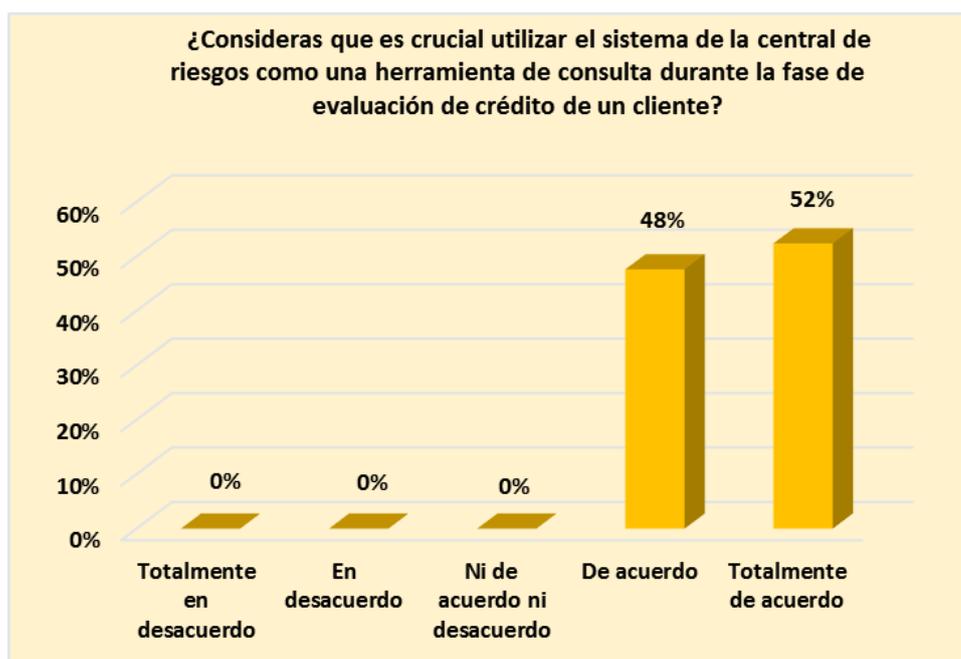
Sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	10	48%
Totalmente de acuerdo	11	52%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 23.

Sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 22 se concluye lo siguiente sobre si consideran que es crucial utilizar el sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente: El 52% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 48% están de acuerdo y ninguno indica estar en desacuerdo frente a ello.

23. ¿Considera que es relevante solicitar referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia?

Tabla 24.

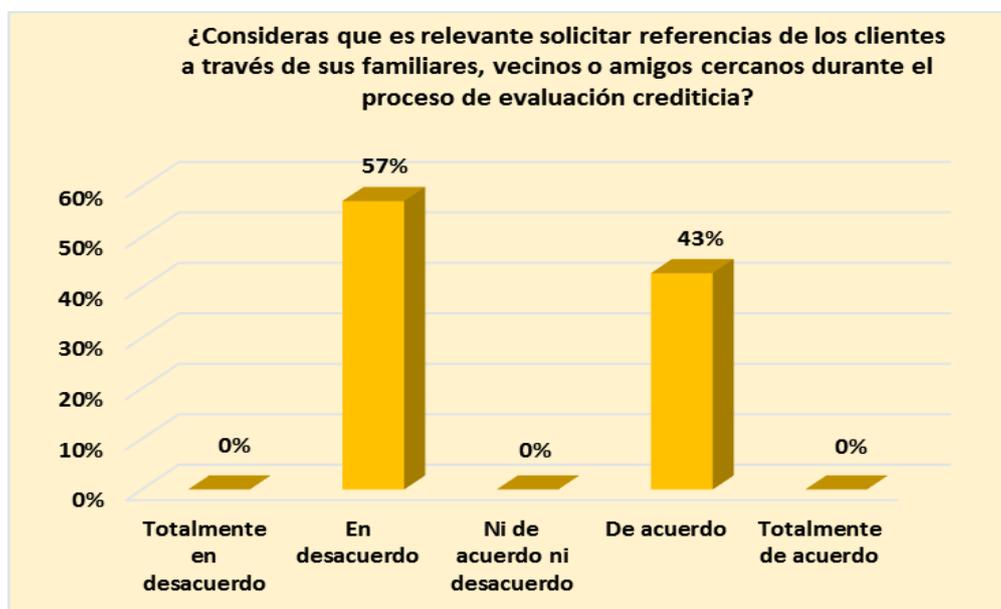
Referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	12	57%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 24.

Referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia.



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 23 se concluye lo siguiente sobre si consideran que es relevante solicitar referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia: El 57% de los analistas de crédito indican estar en desacuerdo y el 43% están de acuerdo.

24. ¿Considera que es necesario consultar a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para verificar si el cliente que está siendo evaluado crediticiamente tiene algún tipo de cobranza coactiva vigente?

Tabla 25.

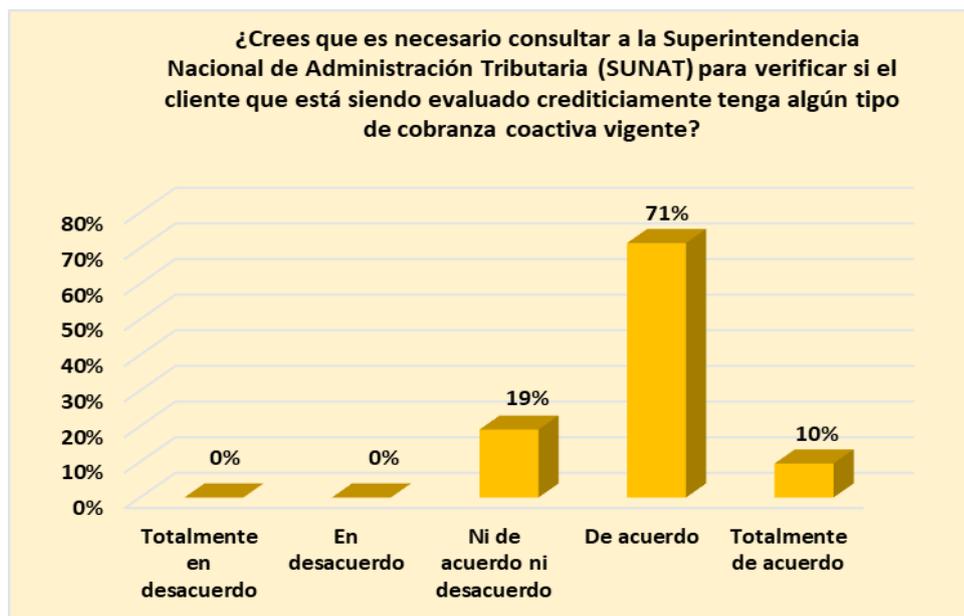
Consulta a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	19%
De acuerdo	15	71%
Totalmente de acuerdo	2	10%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 25.

Consulta a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 24 se concluye lo siguiente sobre si consideran necesario consultar a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para verificar si el cliente que está siendo evaluado crediticiamente tiene algún tipo de cobranza coactiva vigente: El 71% de los analistas de crédito están de acuerdo, el 10% están totalmente de acuerdo y el 19% no refiere opinión al respecto.

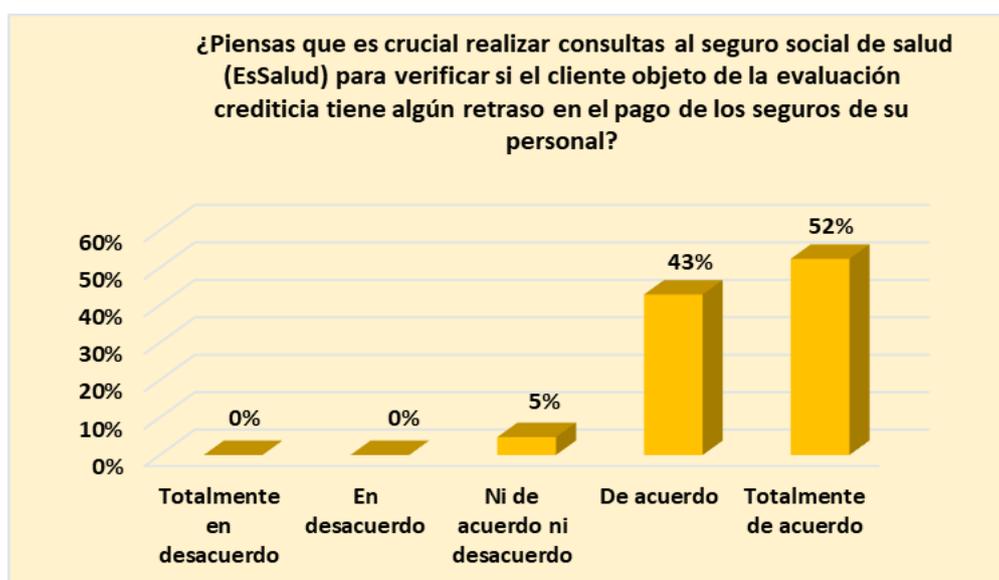
25. ¿Considera que es crucial realizar consultas al seguro social de salud (EsSalud) para verificar si el cliente objeto de la evaluación crediticia tiene algún retraso en el pago de los seguros de su personal?

Tabla 26.
Consulta al seguro social de salud (EsSalud).

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	5%
De acuerdo	9	43%
Totalmente de acuerdo	11	52%
Total	21	100,0%

Fuente: Elaboración propia datos recogidos del SPSS

Figura 26.
Consulta al seguro social de salud (EsSalud).



Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación:

De la figura N° 25 se concluye lo siguiente sobre si consideran crucial realizar consultas al seguro social de salud (EsSalud) para verificar si el cliente objeto de la evaluación crediticia tiene algún retraso en el pago de los seguros de su personal: El 52% de los analistas de crédito están totalmente de acuerdo, el 43% de acuerdo y el 5% no refiere opinión al respecto.

5.3. Contrastación y Convalidación de Hipótesis

Se han utilizado los siguientes procedimientos para realizar las pruebas de hipótesis:

La información recopilada por medio de encuestas aplicadas a los analistas de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco fue procesada utilizando una hoja de cálculo electrónica Excel. Este procesamiento permitió generar gráficos estadísticos y barras que muestran cómo se manifiestan las variables de estudio. Para determinar la relación entre cada una de las variables, se tomaron en cuenta los resultados de estas encuestas y se aplicó el programa estadístico IBM SPSS Statistics en su versión 25 (V.25).

5.4. Fiabilidad del instrumento

Para determinar la fiabilidad del instrumento se han realizado Se han utilizado procedimientos para realizar las pruebas de hipótesis de la siguiente forma:

Los datos que se han recopilado a través de las encuestas se han procesado mediante la utilización de la hoja de cálculo electrónica Excel, haciendo uso inicialmente de la selección de la información recogida para introducir los datos en el programa que generaron los gráficos y las barras para analizar cómo se manifiestan las características de las variables. Para determinar la Relación entre cada una de las variables determinadas, se ha tomado en cuenta los resultados de estas encuestas que se refieren precisamente a la variable 1. Gestión de Riesgos en sus dimensiones (Riesgos de operación, riesgo en el proceso crediticio y riesgo de mercado) y la variable 2. Otorgamiento de créditos, en sus dimensiones (Evaluación de la capacidad de pago del cliente y Evaluación de la voluntad de pago del cliente).

La verificación de la hipótesis se realizó siguiendo los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, estableciéndose una relación para llevar a cabo el modelo de investigación por objetivos, partiendo del objetivo general contrastando con las hipótesis, lo que nos permitió obtener las conclusiones parciales, para finalmente elaborar las conclusiones finales; que puede resultar concordante o diferente a la hipótesis planteada. Para efectos de

contrastar la hipótesis se realizaron las pruebas de contrastación de las mismas con los resultados de las encuestas, con la finalidad de conocer si existe una relación significativa o no entre las variables Gestión de Riesgos y el Otorgamiento De Créditos, llegando finalmente a analizar e interpretar la relación hallada.

5.5. Aplicación del programa estadístico IBM SPSS V.25 STATISTICS

5.5.1. *Fiabilidad del Instrumento Aplicado*

Para describir la Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia de Anta, Departamento de Cusco, Periodo 2022. Se utilizó la técnica estadística "Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach", teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.7. Entonces, el instrumento tiene buena confiabilidad, por consiguiente, es fiable.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.7. Entonces, Entonces, el instrumento tiene baja confiabilidad, por consiguiente, no es fiable.

Tabla 27.
Estadísticas de fiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de riesgos	0.702	15
Otorgamiento de créditos	0.841	10
Gestión de riesgos y Otorgamiento de créditos	0.864	21

Fuente: (Caballero, Cabello, & Martínez, 2021).

Como se observa en la tabla, la confiabilidad de las variables Gestión de Riesgos y Otorgamiento de Créditos, con un Alfa de Cronbach de 0.702 y 0.841 respectivamente, indica que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

5.5.2. Prueba de normalidad

H0: Los datos de la población proceden de una distribución normal.

Ha: Los datos de la población no proceden de una distribución normal.

Tabla 28.
Prueba de Tau-B Kendal para una muestra.

	N	Estadístico de prueba	Sig. =P
Gestión de riesgos	21	0,087	0,000
Riesgo de operación	21	0,145	0,000
Riesgo en el proceso crediticio	21	0,137	0,000
Riesgo de mercado	21	0,131	0,000
Otorgamiento de créditos	21	0,083	0,000
Evaluación de la capacidad de pago del cliente	21	0,139	0,000
Evaluación de la voluntad de pago del cliente	21	0,131	0,000

Fuente: elaboración propia datos recogidos del SPSS

Interpretación

Según el resultado que se muestra en el cuadro N°28 se realizó la prueba de normalidad para las variables de liquidez y rentabilidad, utilizando los datos recopilados de ambas. Dado que el grado de libertad es 21, menor que 50, se optó por utilizar el estadístico de Shapiro-Wilk. Se encontró que el valor de significancia es inferior a 0.05. Por lo tanto, se concluyó que se trabajaría con una distribución no paramétrica. En consecuencia, se empleó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall para llevar a cabo la prueba de hipótesis y determinar si existe una relación entre las dos variables.

5.5.3. Grado de Relación entre Variables

Tabla 29.

Valores de la correlación Tau_b de Kendall.

		Gestión de riesgos	Otorgamiento de créditos
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgos	Coefficiente de correlación	,855**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Otorgamiento de créditos	N	21
		Coefficiente de correlación	,855**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	21

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica

Prueba de hipótesis

Ho: No existe significativa relación entre La Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia De Anta, Departamento de Cusco, Periodo 2022.

Ha: Existe significativa relación entre La Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia De Anta, Departamento de Cusco, Periodo 2022.

5.5.3.1. Resultados con Prueba de Hipótesis General

La prueba en mención presenta como resultado de la prueba de Tau_b de Kendall como regla de decisión, si el valor de P obtenido es inferior al valor de 0.05 (significancia propuesta) se aceptará la hipótesis del investigador, caso contrario será rechazada. se observó un valor de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que, se acepta la hipótesis alterna (Ha)

y se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que significa que existe una significativa relación entre la Gestión de Riesgos y el Otorgamiento de Créditos en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A; Agencia Izcuchaca, del Distrito y Provincia De Anta, Departamento de Cusco, Periodo 2022.

5.5.3.2. Hipótesis Especifica 1

HE1: La gestión de riesgos incide significativamente en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

H1: Si existe incidencia significativa entre la Gestión De Riesgos y la Evaluación De La Capacidad De Pago De Los Clientes en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

H0: No existe incidencia significativa entre la Gestión De Riesgos y la Evaluación de la Capacidad De Pago De Los Clientes en las Microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

Tabla 30.*Prueba de Tau_b de Kendall de la de la hipótesis específica 01*

		Gestión de riesgos	Otorgamiento de créditos
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgos	Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Otorgamiento de créditos	N	21
		Coefficiente de correlación	,742**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	21

Nota: El cuadro representa la de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 01

Resultados

De los resultados obtenidos de la prueba de Tau_b de Kendall mediante el procesamiento estadístico SPSS V.25, presentados en la Cuadro precedente, se observa un valor de significancia de 0.000, el cual es menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), esto indica que existe una incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022. Por otra parte, se obtuvo un coeficiente de 0.742, lo cual sugiere una correlación positiva alta entre las variables estudiadas en la investigación.

5.5.3.3. Hipótesis Específica 2

HE1: La Gestión De Riesgos incide significativamente en la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

H1: Si existe incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

H0: No existe incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.

Tabla 31.

Prueba de Tau_b de Kendall de la de la hipótesis específica 02.

		Gestión de riesgos	Otorgamiento de créditos
Tau_b de Kendall	Gestión de riesgos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,864**
		N	21
	Otorgamiento de créditos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,864**
		N	21

Nota: El cuadro representa la de Tau_b de Kendall de la hipótesis específica 02

Resultados

Los resultados obtenidos de la prueba de Tau_b de Kendall, procesados con el software estadístico SPSS V.25 y presentados en el cuadro anterior, muestran un valor de significancia

de 0.000, que es menor a 0.05. Por esta razón, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), lo cual indica que existe una incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., agencia Izcuchaca, en el distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, durante el periodo 2022. Además, se obtuvo un coeficiente de 0.864, lo que determina una alta correlación positiva entre las variables estudiadas en la investigación.

Conclusiones

De la encuesta aplicada a los analistas de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Se presenta el cumplimiento del objetivo respecto a establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022. De donde se obtuvo lo siguiente:

Primero: Se desarrolló el objetivo “Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022” de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 21 analistas de crédito y el análisis de los datos utilizando el software estadístico SPSS V.25, se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022 ya que la evaluación de la capacidad de pago del cliente y la evaluación de la voluntad de pago del cliente están directamente relacionados con el riesgo de operación, el riesgo en el proceso crediticio y el riesgo de mercado.

Segundo: Se desarrolló el objetivo de “Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.” Donde se concluyó que, se tiene una relación significativa ya que el valor de P (valor de significancia) obtenido fue de 0.000 la cual es menor que 0.05, lo cual valida una incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la capacidad de pago de los clientes; asimismo, los resultados obtenidos indican que, para la gestión de riesgos en la evaluación de la capacidad de pago del cliente, el 47% de los analistas

de crédito concluyen, que es necesario recurrir a empresas externas para evitar el fraude interno, y el mismo porcentaje considera que estas empresas son confiables. Además, el 95% de los analistas de crédito creen que es decisivo tener en cuenta el reporte del historial crediticio de otras instituciones financieras. El 71% está de acuerdo en que es necesario consultar si el cliente presenta alguna cobranza coactiva en la SUNAT, y el 52% concuerda en la importancia de verificar en EsSalud si el usuario candidato a un crédito tiene retrasos en el pago del seguro de su personal.

Tercero: Se desarrolló el objetivo de “Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.” Donde se concluyó de los resultados obtenidos de la prueba de Tau_b de Kendall, que muestran un valor de significancia de 0.000, que es menor a 0.05, lo cual valida la existencia de una incidencia significativa entre la gestión de riesgos y la evaluación de la voluntad de pago de los clientes. Así mismo, de los resultados obtenidos se observa que, para la gestión de riesgos en la evaluación de la voluntad de pago del cliente, el 62% de los gestores comerciales indicaron que es necesario verificar la autenticidad de los ingresos mensuales de los clientes y un 71% de los analistas de crédito concluyen que la información presentada por parte de los clientes en relación a los ingresos que perciben no es fidedigna.

Cuarto: Se desarrolló el objetivo “Identificar los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.” De los resultados obtenidos se concluye que los factores determinantes en el comportamiento de los analistas de crédito son el incentivo económico, el reconocimiento social y el escalamiento laboral. El 57% de los encuestados concuerdan en que, los incentivos económicos proporcionados por la caja municipal para el

logro de metas tienen un gran impacto en el proceso de adquisición de clientes y en la evaluación crediticia realizada por ellos. Además, los analistas de crédito indican que, al alcanzar las metas establecidas por la caja municipal, el reconocimiento social que reciben es un factor influyente que les motiva a continuar buscando más clientes, lo que también contribuye a su escalamiento laboral en la institución financiera.

Recomendaciones

Primero: Se recomienda al director de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, mejorar las políticas de gestión de riesgo y las herramientas para una correcta evaluación del crédito; con el fin de evitar el fraude crediticio interno y externo, maximizar los ingresos, evitar el sobre endeudamiento y los incumplimientos de las obligaciones contractuales. Así mismo realizar capacitaciones constantes a los analistas de crédito en cuanto al otorgamiento de crédito, posibles riesgos y como identificar los mismos.

Segundo: Se recomienda al director de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco ejercer un mayor control sobre el otorgamiento de comisiones a sus analistas de crédito. Puesto que, con el objetivo de obtener estas comisiones, muchos analistas incurren en acciones no éticas y desleales, motivados únicamente por alcanzar las metas propuestas, lo que se conoce como fraude en la evaluación crediticia. Es esencial implementar medidas para prevenir este tipo de comportamiento y asegurar la integridad del proceso crediticio.

Tercero: Se recomienda al director de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco trabajar de manera conjunta con empresas externas (centrales de riesgos), con el objetivo de realizar un trabajo conjunto que les permita tener una mayor confiabilidad, no solo con los clientes a quienes ofrecen sus diversos productos, sino también para garantizar un mayor control interno respecto al proceso de evaluación crediticia realizado por los analistas de crédito. De esta manera, se asegura la transparencia en cada etapa, evitando fraudes y posibles contingencias relacionadas con la morosidad de los clientes.

Cuarto: Se recomienda al director de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., realizar un estudio de mercado para tener un análisis de las actividades económicas en crecimiento y actividades económicas que están en riesgo y peligran su rentabilidad al momento de otorgar créditos a ese sector económico. Análisis que sirva de base para la evaluación de

otorgamiento de créditos. Así mismo se sugiere que los analistas de crédito puedan ser capacitadores del usuario a obtener un crédito, es decir que simultáneamente del otorgamiento de crédito se les capacite en la manera correcta de invertir y obtener ganancias, evitando así el sobreendeudamiento en ellos y maximizando el crecimiento económico de la Caja Municipal.

Bibliografía

- Acción internacional. (2023). *Candid Learnig*. Recuperado el 2023, de <https://learning.candid.org/resources/knowledge-base/microfinanzas-microfinance/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20ACCION%20International,incluyendo%20la%20opci%C3%B3n%20de%20microcr%C3%A9ditos.%22>
- Aguilar Rojas , K. W. (2021). Gestión de riesgo financiero y otorgamiento de crédito para mypes de las cajas municipales de Chimbote, año 2020. *Gestión de riesgo financiero y otorgamiento de crédito para mypes de las cajas municipales de Chimbote, año 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63138/Aguilar_RKW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade Baca, N. (2019). *“Previsión en el Riesgo y la Utilidad de la Caja Municipal”*. Cusco, Perú. Recuperado el 2023, de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4778/253T20191180_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armando, C. M., Libeth, D. P., Yahoska, F. G., & Yahoska, F. G. (2015). *Incidencia del Procedimiento para el otorgamiento de créditos con pagos al vencimiento en la rotación de la cartera de crédito en la Microfinanciera FUNDEMUJER, sucursal Estelí en el año 2015*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. Recuperado el 2023, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4081/1/17830.pdf>
- Asesor de tesis Cajamarca. (9 de Agosto de 2017). *ATC (Asesor de tesis Cajamarca)*. Obtenido de <https://asesordetesiscajamarca.wordpress.com/2017/08/09/disenos-transeccionales-descriptivos/>

- Auccatico Visa, K. (2017). *“Gestión del riesgo crediticio y su Impacto en la Morosidad de la Financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Periodo 2017-2018”*. Caja Municipal de Ahorro Y Crédito Cusco S.A., Cusco, Perú. Recuperado el 2023, de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7011/253T20211160_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baca, L. N. (2019). *Previsión en el Riesgo y la Utilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco (CMAC - CUSCO S.A.), Periodo 2013 - 2017*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado el 2023, de https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4778/253T20191180_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA). (2023). *Educación financiera*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/capacidad-de-pago.html#:~:text=Se%20trata%20del%20monto%20total,est%C3%A1s%20pagando%20en%20un%20cr%C3%A9dito.>
- Banco de Crédito de Perú S.A. (2023). *ABC del BCP*. Recuperado el 2023, de <https://www.viabcp.com/abcdelbcp/deudas/cuidar-historial-crediticio#:~:text=El%20historial%20crediticio%20es%20la,no%20sobreendeudado%20entre%20otros%20factores.>
- Banco Pichincha. (2020). *Centrales de Riesgo*. Obtenido de <https://www.bancopichincha.com.co/documents/158147/262453/Informaci%C3%B3n+Sobre+Centrales+de+Riesgo.pdf/0987e101-4e68-62b8-4987-1377d9294871?t=1587749585670#:~:text=Las%20centrales%20de%20riesgo%20al macenan,Riesgo%20para%20revisar%20tu%20informaci%C3%B3n>

- Brito Cabrera, A., & Vásconez Acuña, L. G. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Recuperado el 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552222>
- Caballero, E., Cabello, A., & Martínez, M. (2021). Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima, Perú. *Revista Cielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2021000100012&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v32i1.3943>
- Caja Cusco. (2020). Obtenido de Caja Cusco: <http://www.cmac-cusco.com.pe/historia>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (s.f.). *Reglamento General de Créditos*. Cusco: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 2da Edición). Lima Peru: San Marcos.
- Casas Anguita , J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos , J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y la tratamiento estadísticos de los datos. *Localizador Web*, 1-12. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0212656703707288?token=1826F7613D41A1A64627D2089AAEE6E050D5ADAE7DB3BA0661196667FB87B4AC601247591C3659F8C71E70633A589EE4&originRegion=us-east-1&originCreation=20230224031535>
- CIIFEN . (2022). *Definición del riesgo* . Obtenido de <https://ciifen.org/definicion-de-riesgo/#:~:text=El%20riesgo%20se%20define%20como,la%20amenaza%20y%20la%20vulnerabilidad.>

Cisneros , D. (17 de Mayo de 2012). Sistema financiero peruano estaría preparado para resistir turbulencias externas. (A. Economía, Entrevistador)

Conexión Esan. (16 de diciembre de 2016). *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos>

Congreso de la República. (2017). *Ley N° 30607 ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)*. Lima, Perú. Recuperado el 2023, de <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1543520-1>

Equifax. (2020). *Soluciones equifax*. Obtenido de <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/preguntas-frecuentes/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20Infocorp%3F,las%20deudas%20vigentes%20e%20impagas>.

Farfan , M. (2017). *Elaboración de una Aplicación Web para el control de inventario de la sala de Literatura de la Biblioteca Pública Central Rómulo Gallego ubicada en la Parroquia Catedral del municipio Heres de Ciudad Bolívar estado Bolívar*. Institución universitaria de tecnología- Estado de Bolivar, Ciudad de Bolivar. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbm95ZWN0b2l2MjU5MzI2OTB8Z3g6NjdIMGRmYTRlODY4NzhkMQ>

Federación de Aseguradores Colombianos. (2020). *Asuntos financieros - Fasecolda*. Obtenido de <https://www.fasecolda.com/fasecolda/asuntos-financieros/sistemas-de-administracion-de-riesgos/riesgo-operativo/#:~:text=El%20riesgo%20operativo%20hace%20referencia,infraestructura%20o%20por%20factores%20externos>.

Finance Consulting SAC. (s.f.). *Prestamype*. Recuperado el 2023, de <https://www.prestamype.com/articulos/que-son-las-cajas-municipales>

Gerens. (s.f.). *Gerens Consultoría*. Obtenido de <https://gerens.pe/blog/gestion-de-riesgos/>

Grupo Edebe. (s.f.). *El Cliente*. Barcelona: Grupo Edebe. Obtenido de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. VI). Mexico: Mc Graw Hi.

Hernandez Sampieri, R., ;Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. 1-128. Obtenido de <https://josetavarez.net/Compendio-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>

León, O. P. (s.f.). Gestión de Riesgos Financieros Empresariales. *Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Obtenido de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/download/6124/7648/27823>

Liniers, M. C. (s.f.). El análisis documental: Indización y resumen en bases de datos especializadas. Obtenido de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf

López, S. C. (2018). El Concepto de Riesgo. Recuperado el 2023, de https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf

Matas , A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electronica de investigación educativa*, 1-10.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis* (Vol. V). Bogotá: Ediciones de la U.

Ochoa Alvarado, I. P., & Quiñonez Abril, A. (1999). *El crédito Bancario: Un Estudio de Evaluación de Riesgos para Normalizar las Decisiones Sobre Créditos Corporativos en el Ecuador 1992 - 1996*. Escuela Superior Politecnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2023, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>

Oportu, J. (2021). *ActivoMas Inversiones*. Obtenido de <https://blog.activomas.cl/que-es-la-calificacion-crediticia-y-como-mejorarla#:~:text=La%20calificaci%C3%B3n%20crediticia%20es%20una,no%20se%20paguen%20a%20tiempo.>

Prestamype. (2019). *Prestamype*. Recuperado el 2023, de <https://www.prestamype.com/articulos/que-es-el-sistema-financiero-peruano-y-como-funciona>

Real Academia de la Lengua Española. (2014). *Asociación de academias de la Lengua Española*. Recuperado el 2023, de <https://dle.rae.es/mitigar>

Real Academia de la Lengua Española. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 2023, de <https://dle.rae.es/riesgo>

Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa. (2022). *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*. Obtenido de [https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820#:~:text=La%20escala%20de%20Likert%20\(1932,del%20Aprendizaje%20Organizacional%20\(AO\).](https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820#:~:text=La%20escala%20de%20Likert%20(1932,del%20Aprendizaje%20Organizacional%20(AO).)

- Rodriguez Tenazoa, A. P. (2022). *Gestión Integral de Riesgos y Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, Periodo 2022*. Lima, Perú. Recuperado el 2023, de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10453/Tesis_Gesti%20int..Riesgos_Rentabilidad_CajaMunicipal%20A.C.Cusco_agencia%20PuertoMaldonado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, J. F. (2022). *Equipo Risk & Broking*. Obtenido de <https://willistowerswatsonupdate.es/riesgos-corporativos-y-directivos/riesgo-crediticio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20riesgo%20crediticio,contrapartida%20en%20una%20operaci%C3%B3n%20financiera>.
- Somos Empresa . (25 de octubre de 2017). *Somos Empresa, Negocios Rentables*. Obtenido de <https://somoempresa.pe/tipos-de-creditos-evaluaciones-crediticias-y-centrales-de-riesgo/>
- Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2001). *Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero*. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1479/v1.0/Adjuntos/capitulo1.mcf.pdf
- Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2009). Plan Nacional de Difusión del Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero Peruano. *Programas de Finanzas en el Cole*. Recuperado el 2023, de <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/guia%20del%20docente%202017.pdf>

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (2017). *Programa Finanzas*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privada de Fondos de Pensiones. (2008). *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*. Recuperado el 2023, de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2006). *Programa Finanzas en el Cole*. Lima: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/guia%20del%20docente%202017.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). *SBS para ciudadanos*. Recuperado el 2023, de https://www.sbs.gob.pe/app/stats/notas/definiciones_creditos.pdf

Tite Carrasco, T. A. (2021). *Modelo de Gestión Financiera Para Controlar el Índice de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Dorado LTDA*. Ambato, Ecuador. Recuperado el 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12332/1/TUAEXCOMCYA006-2021.pdf>

Zeballos Toribio, J. L. (2022). *Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca- 2020*. Universidad Continental, Huancayo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

La gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A; agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Tipo y Nivel de Investigación
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		METODOS INVESTIGACIÓN
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?	Establecer el nivel de relación que existe entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	Existe significativa relación entre la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	1. Variable Independiente GESTIÓN DE RIESGO <u>Dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Riesgo en operaciones Riesgo en operaciones crediticias Riesgo de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Deductivo. NIVEL DE INVESTIGACIÓN <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo. Correlacional. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN <ul style="list-style-type: none"> No Experimental POBLACIÓN DE ESTUDIO
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		POBLACIÓN DE ESTUDIO
¿Cuál es la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de	Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de	La gestión de riesgos incide significativamente en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de		El universo del presente trabajo consta de 20 gestores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, agencia Izcuchaca del distrito de

Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?	Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	Anta, provincia de Anta, departamento de Cusco.
¿Cuál es la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?	Determinar la incidencia de la gestión de riesgos en evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022	La gestión de riesgos incide significativamente en la evaluación de la voluntad de pago de los clientes en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	<u>TAMAÑO DE LA MUESTRA</u> El tamaño de la Muestra es de 20 gestores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima, agencia Izcuchaca del distrito de Anta, provincia de Anta, departamento de Cusco.
¿Cuáles son los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022?	Identificar los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, agencia Izcuchaca del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022.	Los factores que determinan el comportamiento de los analistas de crédito durante el proceso de otorgamiento de créditos en las microfinanzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A agencia Izcuchaca, del distrito y provincia de Anta, departamento de Cusco, periodo 2022 son; el incentivo económico, el reconocimiento social y el escalamiento laboral.	<u>OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</u> <u>Dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la capacidad de pago del cliente. • Evaluación de la voluntad de pago del cliente. <u>TECNICAS INVESTIGACIÓN</u> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Cuestionarios. <u>PROCESAMIENTO DE DATOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Word. • Microsoft Excel. • IBM SPSS V25 Statistics.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Formato de cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TEMA: “LA GESTIÓN DE RIESGOS Y EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS MICROFINANZAS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A; AGENCIA IZCUCHACA, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE ANTA, DEPARTAMENTO DE CUSCO, PERIODO 2022”

ENCUESTA DE APLICACIÓN REALIZADA A LOS ANALISTAS DE CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO

1: Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo				
V1: Educación financiera								
Dimensión 1: Riesgos de operación en la Caja Municipal		1	2	3	4	5		
1	¿Las capacitaciones que le brinda la caja municipal de ahorro y crédito referente a las evaluaciones crediticias son constantes?							
2	¿Considera que la Caja Municipal cuenta con los métodos y herramientas adecuadas para prevenir el fraude interno?							
3	¿Considera necesario que la Caja Municipal recurra a empresas externas para prevenir el fraude interno en el proceso de evaluaciones crediticias?							
4	¿Considera que la información proporcionada por las empresas externas sea confiable para prevenir el fraude interno en la Caja Municipal?							
5	¿Considera necesario que la Caja Municipal requiera de la ayuda de compañías externas para llevar a cabo la evaluación del riesgo crediticio en los clientes?							
6	¿Considera que la Caja Municipal examina detalladamente la capacidad financiera de sus clientes durante las evaluaciones crediticias?							
Dimensión 2: Riesgo en el proceso de otorgamiento de crédito		1	2	3	4	5		

7	¿Considera que las políticas establecidas por el gobierno de turno tienen influencia en las evaluaciones crediticias realizadas?					
8	¿Considera que las políticas gubernamentales tienen un impacto en la probabilidad de morosidad por parte de los clientes?					
9	¿Piensa que los créditos incobrables que la Caja Municipal experimenta son indicativos de una gestión de riesgos deficiente?					
10	¿Considera que la Caja Municipal cuenta con los instrumentos o herramientas necesarios para prevenir la aparición de créditos incobrables?					
11	¿Conoce o está familiarizado con el reglamento de créditos y otras normativas establecidas por la Caja Municipal?					
12	¿Considera que las políticas relacionadas con el otorgamiento de créditos que se encuentran en el reglamento interno de la Caja Municipal son suficientes para asegurar un desarrollo crediticio óptimo?					
13	¿Considera que el incentivo económico proporcionado por la caja municipal para el logro de metas tiene un gran impacto en el proceso de adquisición de clientes y en las evaluaciones crediticias realizadas?					
	Dimensión 3: Riesgo sistemático o de mercado	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la tasa de interés que la Caja Municipal aplica en los créditos que otorga es congruente con las condiciones del mercado?					
15	¿Considera que el tipo de cambio es un factor determinante para la Caja Municipal al decidir la tasa de interés aplicada a distintos créditos que ofrece?					
	V2: Otorgamiento de créditos					
	Dimensión 1: Evaluación de la capacidad de pago del cliente	1	2	3	4	5
16	¿Considera crucial, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de un crédito, comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses y/o ejercicios económicos de los reportes presentados por los clientes?					
17	¿Considera que es frecuente que los clientes proporcionen información no confiable sobre sus ventas mensuales?					

18	¿Piensa que es crucial comparar el nivel de ventas mensuales con los de otros meses o ejercicios económicos al llevar a cabo una evaluación crediticia?					
19	¿Considera relevante llevar a cabo la evaluación del patrimonio neto del cliente al realizar la evaluación crediticia?					
20	¿Considera que es crucial analizar el monto total de las obligaciones que tiene un cliente al llevar a cabo una evaluación crediticia?					
21	¿Considera que es decisivo, al realizar una evaluación crediticia para el otorgamiento de créditos, analizar las calificaciones o el historial crediticio asignado por otras instituciones del sistema financiero a los clientes?					
	Dimensión 2: Evaluación de la voluntad de pago del cliente	1	2	3	4	5
22	¿Considera que es crucial utilizar el sistema de la central de riesgos como una herramienta de consulta durante la fase de evaluación de crédito de un cliente?					
23	¿Considera que es relevante solicitar referencias de los clientes a través de sus familiares, vecinos o amigos cercanos durante el proceso de evaluación crediticia?					
24	¿Considera que es necesario consultar a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para verificar si el cliente que está siendo evaluado crediticiamente tiene algún tipo de cobranza coactiva vigente?					
25	¿Considera que es crucial realizar consultas al seguro social de salud (EsSalud) para verificar si el cliente objeto de la evaluación crediticia tiene algún retraso en el pago de los seguros de su personal?					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Validación de Instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

“ ”

1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION:

Educación Financiera y Las Finanzas de los Estudiantes

INVESTIGADOR: María Gisela Cázare Hancoco

DATOS DEL EXPERTO: Flor Karen Chácon Cupara

2.1 Nombre y Apellido:

Eduin Cayro Sanchez

2.2 Especialidad: Contador Público

2.3 Lugar y Fecha:

Izuchaca, 08 de Abril del 2024

2.4 Cargo e Institución donde Labora:

Administrador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cosco - Izuchaca

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observable.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFUCIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide perfectamente las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

con el trabajo de investigación se llegará a conclusiones y recomendaciones.

III. PROMEDIO DE VALORACION: 1.8

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede a su aplicación.
 Debe corregirse.


 Eduin Cayro Sánchez
 ADMINISTRADOR

Sello y firma del experto. DNI:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

“ ”

1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION:

Educación Financiera y Las Finanzas de los Estudiantes

INVESTIGADOR: *Maña Gisela Cañare Hanco*

DATOS DEL EXPERTO: *Flor Karen Chacon Cupria*

2.1 Nombre y Apellido:

..... *Paul Cervero Palacios*

2.2 Especialidad: *Contador Publico*

2.3 Lugar y Fecha:

..... *Izuchaca, 11 de Abril del 2024*

2.4 Cargo e Institución donde Labora:

..... *Coordinador de Creditos de la CMAC-CUSCO*

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observable.					
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide perfectamente las variables de investigación.					
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos y científicos de la investigación educativa.					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

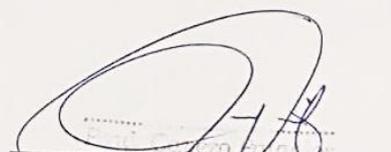
..... *la validacion de los instrumentos ser en objetivos y ayudara en la conclusiones de tesis.*

III. PROMEDIO DE VALORACION:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación.

Debe corregirse.


 COORDINADOR DE CREDITOS
 Sello y firma del experto. DNI: