



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en
una caja municipal, Chocope.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Diaz Gamonal, Bismarck (orcid.org/0000-0002-2611-8977)

ASESORES:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

Dr. Castro Balcazar, Rolando Mario (orcid.org/0000-0002-8622-2135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Para mi hermosa madre, gracias por tu amor, tu esfuerzo y por ser ejemplo de lucha constante. Para ti querido padre, aunque no estés físicamente a mi lado, siento que celebras mis éxitos que también son tuyos. A mis hijos, quienes son mi fuerza y motivo de lucha diaria. A, mi compañera de vida, quien con su amor, paciencia y pasión por el continuo aprendizaje me motivó a continuar esta maestría para mejorar personal y profesionalmente, y quien es la coautora de mis logros.

Bismarck Díaz

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios pues sin él nada es posible, a Caja Piura, que confió en mis capacidades y que desde el primer momento me brindó oportunidad de crecimiento profesional

A mis profesores y asesores de esta maestría, quienes se preocuparon constantemente por brindar la mejor enseñanza y que gracias a su esfuerzo he podido finalizar tener las herramientas para finalizar mis estudios de posgrado.

Bismarck Díaz

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope.", cuyo autor es DIAZ GAMONAL BISMARCK, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUIMAN TARRILLO HUGO ENRIQUE DNI: 16418702 ORCID: 0000-0002-8152-7570	Firmado electrónicamente por: HTARRILLOH el 02- 08-2023 10:30:07

Código documento Trilce: TRI - 0626398



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ GAMONAL BISMARCK estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
BISMARCK DIAZ GAMONAL DNI: 41598538 ORCID: 0000-0002-2611-8977	Firmado electrónicamente por: DDIAZGA22 el 29-07- 2023 22:39:48

Código documento Trilce: TRI - 0626399



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN.....	24
VI CONCLUSIONES.....	30
VII RECOMENDACIONES.....	31
VIII PROPUESTAS.....	32
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Gestión del riesgo Crediticio.....	19
Tabla 2 Variable Morosidad.....	21
Tabla 3 Relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores de las dimensiones de Gestión del riesgo crediticio.	20
Figura 2: Indicadores de las dimensiones de la Morosidad.....	22

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la Gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una Caja Municipal en Chocope, se realizó un estudio de carácter básico con un enfoque descriptivo correlacional, se empleó una metodología cuantitativa no experimental, utilizando un diseño transversal o transeccional. La muestra de trabajadores encuestados reveló que las estrategias y políticas de riesgo crediticio son percibidas mayoritariamente como buenas, aunque las herramientas de evaluación de créditos obtuvieron una percepción más mixta. La morosidad se asoció principalmente con errores organizativos, procesos de evaluación y recuperación deficientes, factores externos y sobreendeudamiento. Los resultados destacan la muy alta correlación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la morosidad (coeficiente de correlación de Pearson de 0,903), concluyendo que una gestión deficiente aumenta el riesgo de morosidad. En consecuencia, se propone un Plan de Gestión de Riesgo Crediticio que incluya la mejora de las herramientas de evaluación, capacitación del personal, optimización de procesos internos, actualización de políticas de crédito y un sistema de monitoreo continuo.

Palabras clave: Gestión del riesgo crediticio, morosidad, caja municipal, estrategias, herramientas de evaluación.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the incidence of credit risk management on delinquency in a Caja Municipal in Chocope. A basic study was carried out with a descriptive correlational approach, using a non-experimental quantitative methodology and a cross-sectional design. The sample of workers surveyed revealed that credit risk strategies and policies are mostly perceived as good, although credit evaluation tools obtained a more mixed perception. Delinquency was mainly associated with organizational errors, poor assessment and recovery processes, external factors and over-indebtedness. The results highlight the high correlation between Credit Risk Management and delinquency (Pearson correlation coefficient of 0.903), concluding that poor management increases the risk of delinquency. Consequently, a Credit Risk Management Plan is proposed that includes the improvement of evaluation tools, staff training, optimization of internal processes, updating of credit policies and a continuous monitoring system.

Keywords: Credit risk management, delinquency, municipal treasury, strategies, assessment tools.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años el sistema financiero ha crecido de forma notable y su importancia, según diversas investigaciones, es por la relación que tiene con el desarrollo económico de un país. A nivel internacional el acceso al crédito se torna cada vez más flexible, y con ello el riesgo de pago o morosidad es inherente.

De acuerdo a la SBS (2018, p.43) muchos de los problemas de impago son causados por la inadecuada gestión del riesgo que realizan las instituciones financieras (IFIS).

En África Kamewor et al. (2021), investigo los determinantes de impago o morosidad en los prestamistas, siendo los factores encontrados relacionados a las características del préstamo, prestatario y sobre todo del prestamista, destacando en este último aspecto el número de fuentes de préstamos, la educación del prestamista, el propósito del préstamo y otros ingresos potenciales. Las investigaciones de (Twesige et al., 2021; Srivastava 2021; Laryea et al., 2016) coinciden en la preparación del empresario o prestamista en educación financiera, como punto clave para evitar la morosidad. Siendo igual de importante el seguimiento oportuno, por parte de la empresa financiera, en los primeros días de atraso en los pagos. El incumplimiento crediticio es considerado uno de los elementos en crecimiento de la empresa financiera, la revisión de la literatura de Jiang et al. (2022), analiza los diferentes modelos de gestión de riesgo que buscan predecir el incumplimiento de pagos; encontrándose una alta precisión a través del método de redes neuronales artificiales. Sangwan et al. (2021), el surgimiento de las instituciones microfinancieras en India, está asociada al incremento de riesgo por morosidad que involucra el otorgamiento de crédito, siendo una de las causas la información asimétrica que existe en el sistema, buscando homogeneizar los parámetros de evaluación de la solvencia crediticia de los prestatarios y con la finalidad de predecir el incumplimiento en los pagos de los mismos.

En Latinoamérica, en Ecuador Uquillas y Tonato (2022), manifiestan que la gestión del riesgo debe ser visto desde un análisis que incluya factores macroeconómicos y financieros; siendo además importante considerar el riesgo por cartera de crédito o tipo de crédito, el cual se transmite inmediatamente a todas las carteras, generando un riesgo crediticio de toda la empresa financiera. Del mismo modo

Coello-Bajaña (2021); Meneses y Macuacé (2021), consideran que la mejora del reconocimiento de los activos deteriorados para establecer reservas para cancelar estos activos es frecuentemente ignorada, lo que lleva a descuidar el enfoque del riesgo de crédito. La mejora de la transparencia del sistema financiero podría ayudar a las empresas financieras a analizar adecuadamente el riesgo de crédito, apoyando así los esfuerzos por disminuir estos problemas. La posibilidad que generen pérdidas y una disminución del valor de los activos de una entidad como resultado de la omisión de sus compromisos por parte de una contraparte o de un deudor se conoce como riesgo de crédito. En México Vega, (2020); menciona la problemática que se suscita en la última década en el sistema financiero, esto está relacionado con la disminución del potencial de ingresos presentes y futuros causada por el aumento de los préstamos dudosos. Castro et al. (2022), considera además que la pandemia COVID 19 ha generado que la probabilidad de incremento del índice de morosidad sea mucho más alta.

A nivel nacional, la investigación de Vilca y Torres (2021), encontró una relación relevante y una correlación inversa entre las variables. En el contexto actual, el sistema financiero ha demostrado una capacidad de resistencia notable frente a la repercusión de la pandemia del Covid-19; esto como consecuencia de las políticas adoptadas por las IFIS, colchones de capital y provisiones (Superintendencia de Banca, 2020).

Así mismo Valeriano (2021), manifiesta que la importancia de disminuir el riesgo crediticio radica en mantener carteras de calidad y disminuir las provisiones de la institución financiera, para ello plantea identificar las causas de la morosidad, puesto que hay una dependencia importante entre la morosidad y la gestión del riesgo. En Chimbote, Fernandez (2019), encuentra una problemática asociada al crecimiento de los créditos en mora, para los cuales no hay monitoreo ni seguimiento, así mismo considera que la gestión integral de los riesgos evita las contingencias crediticias, así como la incertidumbre en las operaciones crediticias. A nivel local, en la caja municipal en Chocope, existe una problemática relacionada con el incumplimiento crediticio, derivado de la cartera de créditos pyme, la misma que se ha venido incrementando de 5,5% a 8%, implementando continuas estrategias con la finalidad de reducir este índice que afectan negativamente la rentabilidad de la empresa. Ante ello se han gestionado la implementación de

nuevas políticas crediticias que busquen prevenir el incremento de la mora en los nuevos préstamos; a través de la gestión del riesgo crediticio. En una caja municipal Chocope, existe preocupación por la aplicación de dichas políticas; asociados generalmente a una correcta aplicación en la admisión de clientes nuevos, las deficiencias por parte del personal de ventas que participa en el proceso crediticio traen como consecuencia incrementar el riesgo de morosidad y su repercusión en los indicadores de rentabilidad requerida. Ante esta problemática surge la siguiente interrogante ¿De qué manera la Gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope?

La investigación se justifica teóricamente porque la gestión del riesgo representa una herramienta básica para el control y/o disminución de la mora dentro del sistema de cajas municipales. Del mismo lado, es importante conocer las causas de la morosidad y conocer las características que posee la morosidad en esta agencia de caja municipal; puesto que permitirá implementar estrategias de mejora que redundan en la mejora de indicadores económicos – financieros de la empresa. Metodológicamente la investigación aporta en la generación del conocimiento y solución de problemas que incluyan las variables en estudio. Socialmente se justifica porque brindará a la caja municipal datos importantes para tomar decisiones informadas y desarrollo de acciones de progreso que contribuirán a reducir la morosidad e incremento de la rentabilidad de la agencia Chocope.

El objetivo general de esta investigación es analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope. Además, se desprenden los siguientes objetivos específicos (i) identificar el nivel de la gestión del riesgo crediticio de una caja municipal, Chocope, (ii) analizar las causas de la morosidad de una caja municipal, Chocope (iii) establecer la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de una caja municipal, Chocope, (iv) diseñar la propuesta de gestión de riesgo crediticio para mejorar la prevención y control de la morosidad de una caja municipal, Chocope.

En la investigación se plantea la siguiente hipótesis: La gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes revisados nivel internacional, en Turquía Çallı y Coşkun (2021), con el fin de estimar el riesgo crediticio de forma precisa y fiable, este estudio pretende identificar los determinantes del comportamiento financiero de las personas que están relacionados con el incumplimiento crediticio; la metodología del estudio es descriptivo, e implicó una revisión sistemática de 108 estudios utilizando los Elementos de Información Preferidos para Revisiones Sistemáticas y Meta-Análisis (PRISMA). Los hallazgos indican que los factores demográficos, educativos, institucionales y generalmente socioeconómicos son los que tienen mayor impacto en los predictoras de morosidad. Se concluye que los. Los predictores del problema son el endeudamiento, la alfabetización financiera, el tiempo y la falta de control.

En África, Twesige et al. (2021), el estudio analiza los factores que causan los impagos de los préstamos en las instituciones de microfinanzas, desde la percepción de los empresarios de Ruanda. Se utilizó un diseño de investigación explicativo, la información recopilada es de bases primarias y secundarias mediante la técnica de la encuesta y guía documental, la población lo conformaron las carteras morosas de las instituciones microfinancieras de Kigali, se empleó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para analizar la correlación entre las variables del estudio. Los hallazgos reflejan que el retraso de los préstamos, la escasez de préstamos, la desviación de los préstamos, el tipo de interés, la gestión inadecuada y el entorno empresarial tienen un impacto significativo en la morosidad; además que parte del dinero del préstamo es usado para otras actividades empresariales y gastos familiares. Se concluye que los prestamistas deben recibir formación sobre disciplina financiera y como gestionar el dinero prestado; así mismo se debe garantizar la aprobación rápida y oportuna, puesto que el retraso genera pérdida de oportunidades de negocios.

En Ghana, Kamewor et al. (2021), la finalidad del estudio fue analizar las circunstancias que conducen al problema de impago de los préstamos en las cooperativas de crédito que sirven a las zonas rurales. La muestra la constituye 330 clientes de treinta y seis cooperativas de crédito de la región oriental de Ghana. Se hizo uso del cuestionario y el método aplicado fue de regresión logística para

analizar el modelo hipotetizado. Los resultados identificaron factores como las características del prestamista, del prestatario y del préstamo, que afectan la probabilidad y el grado de morosidad de los préstamos en las cooperativas de crédito. Se concluye que los factores que afectan al grado de morosidad de los préstamos son el número de otras fuentes de crédito de que dispone el prestatario, la educación, el seguimiento de los préstamos, el desembolso puntual de los mismos, las señales de impago, la selección de los clientes y la experiencia de evaluación de los prestamistas.

En México, Vega (2020), tiene por objetivo examinar los factores que tienen un impacto significativo en la cartera de préstamos morosos y que amenazan la estabilidad bancaria del país, el propósito de la investigación es básica, descriptiva, de diseño no experimental transversal, se hizo uso de métodos econométricos; teniendo como unidad de análisis a diez instituciones financieras teniendo como criterios de inclusión a la concentración de mercado y la solidez de las mismas. Los hallazgos develan una influencia representativa entre las variables; existiendo un problema de información asimétrica que genera problemas en la asignación de los fondos; finalmente se concluye que se debe brindar mayor educación financiera a los clientes, así como tener control en especial de los créditos hipotecarios que son los que concentran la mayor cantidad de la cartera de los bancos que eventualmente generaría inestabilidad en la economía del país.

En Ecuador, Alcívar y Bravo (2020), tienen por objetivo evaluar el índice de riesgo de morosidad de los pagos de los microcréditos en las instituciones de financiación, el marco metodológico fue revisión bibliográfica, la muestra la conforman los créditos torgados por las cuatro agencias de la Cooperativa Chone de la provincia de Manabí, el año 2020. Los hallazgos determinan que en el año 2020 los índices de morosidad se han incrementado a 17.9 % en microempresa y 7.4% en microefectivo minorista, generando un riesgo inminente para la cooperativa. Se concluye que la existencia del desequilibrio en la rentabilidad y liquidez es causada por el incremento de la morosidad; y ello se traducirá en incremento de las pérdidas y provisiones.

Así mismo, Garcia (2018), analiza el portafolio crediticio de la banca de Ecuador durante el horizonte temporal del 2007 al 2018, se hizo uso del método descriptivo,

con un enfoque mixto a través del análisis documental y uso de cuestionarios, la muestra la conformaron los cuatro principales bancos de Ecuador escogidos por la concentración de cartera que poseen. Los resultados evidencian un incremento porcentual en los índices de morosidad como consecuencia de las variables como inflación, tipo de cambio, desempleo entre otras. Se concluye que los elementos que impactan de manera directa a la morosidad son aquellos que se relacionan con la institución financiera como las políticas de crédito, controles y producción de créditos.

Del mismo modo, en Ecuador, Martínez (2017), el objetivo de investigación fue examinar la administración del riesgo y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Juan Pío de Mora, la metodología fue de tipo aplicada transversal y diseño no experimental, la unidad de análisis y muestra la conforman los 20 trabajadores de la entidad en estudio y los 7860 créditos otorgados durante el periodo 2017 – 2019. Los resultados evidencian un incremento en las provisiones ocasionado principalmente por los créditos hipotecarios y una disminución del 30% de las provisiones de microcréditos, encontrándose una alta probabilidad de riesgo por los créditos de consumo otorgados sin garantía. Se concluye que la administración del riesgo crediticio influye en la morosidad de la cooperativa.

A nivel nacional en Puno Vilca y Torres (2021), en su investigación el objeto de estudio “Analizar la relación entre la gestión del riesgo de crédito y el índice de morosidad en la empresa Mi Banco”. La metodología es cuantitativa, de tipo no experimental, descriptivo – correlacional y de corte transversal; el grupo de participantes en este estudio consistió en 122 empleados seleccionados mediante un método de muestreo no probabilístico, a quienes se les administró una escala validada estadísticamente de riesgo crediticio y otra de índice de morosidad, ambas escalas fueron validadas con parámetros aceptables. Los resultados muestran una relación negativa y moderada, infiriendo una significativa correspondencia entre la variable gestión de riesgo crediticio y el indicador de morosidad. Se concluye que, las dimensiones de evaluación crediticia, seguimiento y control de la implementación de políticas y clasificación por tipo de crédito tienen gran relevancia en la disminución de la morosidad.

Hinostroza (2021), la finalidad de esta investigación es indagar el impacto de la gestión crediticia en el nivel de morosidad en el sector de microfinanzas del Banco Pichincha del Perú durante el año 2019. El estudio adoptó un enfoque descriptivo, de naturaleza cuantitativa y con un diseño no experimental, la muestra del estudio comprendió por 124 préstamos atrasados concedidos por la sección de microfinanzas. Los hallazgos revelan una relación representativa negativa de las variables. Se infiere que las condiciones de los préstamos que inciden en la morosidad son el monto desde 1001 hasta 5000, tipo de garantía y tiempo que oscila entre siete a 12 doce meses.

En Lima, Herrera y Millones (2021), el objeto fue encontrar la relación entre la gestión del riesgo crediticio de las instituciones bancarias del distrito de Lima y los índices de morosidad de las carteras de crédito de las PYME. Se utilizó un enfoque cuantitativo aplicado con un diseño no experimental, de alcance transversal y correlacional, mediante la técnica de la encuesta se seleccionaron 25 empleados bancarios de PYMES de un distrito específico de Lima. Los resultados indican una muy débil relación positiva entre la variable de gestión del riesgo de crédito y la variable del índice de morosidad, con un coeficiente de correlación de 0. (Rho 0,162). Se concluye que la variable gestión del riesgo crediticio no favorece a la disminución del índice de morosidad, existiendo otros factores de tipo macroeconómico que están afectando el índice de morosidad.

Calderón-Contreras et.al. (2022), el fin de este análisis cuantitativo fue conocer los factores determinantes del riesgo crediticio en las cajas de ahorro municipales peruanas. Se utilizó un enfoque no experimental y se analizó una muestra longitudinal de datos mensuales que abarcó tanto variables macroeconómicas como variables internas de las instituciones de microfinanzas durante el periodo de 2011 a 2020. Mediante el análisis de regresión, se encontró que la tasa de interés, la tasa de desempleo y el índice de liquidez tuvieron un impacto positivo en el riesgo crediticio de estas cajas de ahorro municipales. Por otro lado, se observó que el producto interno bruto, la eficiencia de los gastos administrativos, la solvencia y la cobertura de provisiones ejercieron una influencia negativa en dicho riesgo. Como conclusión, se determinó que siete de las ocho variables independientes estudiadas fueron significativas en relación al riesgo crediticio de las cajas de ahorro

municipales peruanas, mientras que la variable de inflación no mostró una influencia significativa en dicho riesgo.

En Lambayeque, Garcia (2020), tiene por objetivo “pronosticar el riesgo en el otorgamiento de créditos personales en la cooperativa de ahorro y crédito”, la metodología usada es de tipo aplicada y nivel explicativo, la muestra la conforma una data de 7563 créditos personales, otorgados durante los años 2013 al 2018; los resultados muestran que las características del cliente, así como el nivel de ingresos y destino del crédito son factores que predicen el riesgo. Se concluye que los modelos crediticios como el scoring, permiten predecir moderadamente el riesgo, sin embargo, existen otras variables como tipo de crédito, experiencia y conocimiento influyen para determinar la capacidad de pago.

Julca (2019) en Cajamarca, en su investigación busca analizar el impacto de la gestión del riesgo en la morosidad de la cooperativa, la metodología usada en la investigación fue cuantitativo - explicativo de diseño no experimental transversal. La muestra la conformaron 71 trabajadores de la cooperativa; los resultados muestran que el riesgo crediticio influye de manera significativa en la morosidad con un coeficiente de correlación de 0.99. Se concluye que los elementos de la gestión del riesgo crediticio, como una variada estructura de la cartera, los procesos crediticios, el análisis cuantitativo y cualitativo, y la supervisión y monitoreo, son los que tienen un impacto significativo en la morosidad.

En Chiclayo, Rivera et al., (2021) tienen por objeto de estudio presentar estrategias de gestión del riesgo crediticio para apoyar la disminución de la mora en una Caja Rural de Ahorro y Crédito, el estudio es de tipo descriptivo propositivo y diseño no experimental, se hizo uso de la técnica de revisión documental. La muestra fueron los 22 trabajadores y los documentos contables. Los resultados presentan un nivel de eficiencia del 50% de la gestión del riesgo, siendo necesario implementar acciones que tengan una gestión integral del riesgo crediticio. Por último, se evidencia que la realización de la propuesta de estrategias permitirá realizar una mejor rotación de cartera reduciendo los índices de morosidad.

En relación con los fundamentos teóricos que sustentan la investigación referente a la variable Gestión del Riesgo crediticio. El sistema financiero y la banca implica

riesgo, debido al desconocimiento de los valores futuros de las variables relevantes, cuando los clientes de un banco no cumplen con sus promesas, los riesgos se visibilizan en la economía, finanzas y la misma banca. Asu vez Meneses y Macuacé (2021) consideran al riesgo crediticio como la potencialidad de incurrir en perjuicio económico y reducción de la valía de bienes como repercusión del impago por parte del deudor. Dentro de este contexto existen modelos que han sido creados con la finalidad de predecir el riesgo de crédito; así Guzmán, et, al (2023) señalan que los modelos de riesgo crediticio desempeñan un papel crucial en las organizaciones que operan en el negocio financiero, ya que les ayudan a medir y gestionar de manera efectiva la exposición al riesgo, para operar de forma rentable. Gracias a los avances tecnológicos, se han aplicado diversas técnicas estadísticas para desarrollar funciones que facilitan esta medición. No obstante, es fundamental revisar y optimizar periódicamente estos modelos para asegurarse de que sigan cumpliendo con sus objetivos de manera adecuada. La finalidad es determinar la capacidad del solicitante de pagar sus obligaciones financieras mediante la evaluación del riesgo crediticio de la solicitud de préstamo (Emel et al., 2003; Lee et al., 2002). El uso de modelos y algoritmos en lugar del juicio humano en préstamos al consumidor es esencial debido a la complejidad de las decisiones involucradas (Khandani et al., 2010). Un modelo de calificación crediticia preciso es crucial para evaluar la admisión de crédito y monitorear la salud financiera continua de los clientes de crédito. Mejorar incluso ligeramente la precisión de las decisiones crediticias puede reducir el riesgo crediticio y generar ahorros significativos en el futuro (Chen y Huang, 2003; Tsai y Wu, 2008; Lahsasna et al., 2010).

De acuerdo con las teorías relacionada con la variable gestión del riesgo crediticio esta puede subdividirse en las siguientes dimensiones (i) estrategias de riesgo crediticio, deben definir indicadores de calidad crediticia, utilidad y crecimiento. (ii) normas crediticias y cobranza, como reglas de conducta decretadas por la administración de la organización, que resultan justamente del planteamiento de riesgo instaurada. Sin embargo, las políticas de crédito además toman en consideración particulares agentes que regulan los caminos principales que caracterizan las estrategias de riesgo. Por lo tanto, la política crediticia debe detallar claramente los términos requeridos para todos los clientes. Estos plazos deben ajustarse a cada tipo de cliente (iii) herramientas de evaluación de créditos., son de

tipo cuantitativo y cualitativo, las cuantitativas están referidas a los flujos de caja y estados financieros y las cualitativas son el historial de pago las referencias personales y comerciales.

Para el eficiente funcionamiento del sistema de predicción de otorgamientos de créditos, se requiere contar con un equipo de profesionales capacitados y con herramientas especializadas que les permitan identificar adecuadamente las alertas de riesgo (Alcivar et. Al, 2020). Asimismo, las características de la cartera por sí solas no proporcionan suficiente información para establecer los elementos que contribuyen a la morosidad, dado que los bancos gestionan activamente dichas carteras. Incluso una cartera con alto riesgo nominal podría presentar una morosidad menos volátil gracias a la exitosa gestión activa del riesgo por parte del banco (Butaru, et al, 2016).

Los informes crediticios se tornan importantes debido al destacado papel que cumple en la regulación bancaria, provisión eficiente y rentabilidad del crédito (Gosh, 2019). Los departamentos de tarjetas de crédito que implementan una gestión de riesgo más efectiva tienen la capacidad de prevenir posibles deudas incobrables, lo cual resulta en beneficios para las operaciones bancarias. La utilización de aplicaciones de inteligencia predictiva contribuye a mejorar la capacidad de prever el comportamiento humano en la industria de las tarjetas de crédito (Cheng-Feng, et al, 2021). En resumen, estos hallazgos resaltan la importancia de una gestión del riesgo crediticio adecuado en el sector de las tarjetas de crédito. La combinación de la capacitación del personal, el uso de herramientas especializadas y la aplicación de la inteligencia predictiva ayudan a prevenir riesgos y mejorar la calidad de las decisiones tomadas en el otorgamiento de créditos, beneficiando así las operaciones bancarias y asegurando la estabilidad financiera de las instituciones.

Por su parte la variable morosidad, en el lenguaje económico se habla de morosidad a aquellos créditos que los prestatarios no han pagado en la fecha de vencimiento, pero posteriormente de días o un tiempo prolongado llegan a cumplir con su obligación; así como, para los créditos que no se han pagado de manera definitiva. Para el segundo caso, es necesario que la empresa sepa gestionar este tipo de créditos morosos y con anticipación considere una respectiva provisión a fin de disminuir el riesgo que puede conllevar a la quiebra. Otro factor importante a

considerar es que un crédito después de su fecha de vencimiento genera intereses moratorios, los cuales deben de ser informados por la empresa al deudor. Estos intereses deben de ser cancelados junto a cada cuota de crédito, debido a que forman parte de los costes financieros generados al acreedor. (P. J. Brachfield, 2003, p.32)

La razón principal del fracaso de las cooperativas latinoamericanas es la morosidad, que es la causa principal del agotamiento del capital y la insolvencia. Las cooperativas de ahorro y crédito, que no pueden tener una tasa de morosidad lo suficientemente baja (un solo dígito, preferiblemente menos del 5%), tienen un impacto inmediato en sus ingresos cuando los préstamos se vuelven incobrables. Rápidamente descubrieron que los costos generales se disparaban porque cuando los préstamos no se estaban realizando, la recuperación se convertía en el elemento más costoso del ciclo de subvención/administración y recuperación. Si los préstamos pendientes constituyen una gran parte de la cartera de préstamos, los costos de recuperación pueden aumentar significativamente el costo total. (Westley & Branch, 2000, p.76)

Desde el aspecto normativo procedimental la SBS ha adoptado los principios y estándares de Basilea III. Basilea es un acuerdo internacional de regulación bancaria que tiene como objetivo establecer estándares para la gestión del riesgo y la solvencia de las instituciones financieras. Basilea III es la versión más reciente y fue desarrollada en el 2008; En el contexto de las cajas municipales, estas son instituciones financieras que se dedican a proveer servicios financieros y créditos a nivel local, especialmente a pequeñas y medianas empresas, microempresas y personas naturales en zonas rurales y urbanas. Estas instituciones están sujetas a la supervisión y regulación de la SBS en Perú.

La SBS ha adoptado los principios y estándares de Basilea III como parte de su marco normativo procedimental para las cajas municipales. Esto implica que las cajas municipales deben alinear sus prácticas y políticas de gestión de riesgo crediticio y solvencia con los requisitos establecidos en Basilea III. Uno de los aspectos importantes que Basilea III aborda es la medición y gestión del riesgo crediticio, que incluye la morosidad de los créditos. Las cajas municipales deben establecer políticas claras para evaluar y gestionar el riesgo de impago de sus

clientes, lo que incluye el análisis de la aptitud para cumplir con sus obligaciones financieras, la constante supervisión de la cartera de préstamos y la implementación de medidas para reducir la morosidad. Además, Basilea III establece requisitos de capital para las instituciones financieras, con el propósito de garantizar que dispongan de suficientes recursos para cubrir pérdidas y mantengan su solidez financiera. Los índices de morosidad y la calidad de la cartera de créditos son factores críticos que influyen en los requerimientos de capital que deben cumplir las cajas municipales.

Según SBS (2020), en la cartera morosa se determina un índice de insolvencia o morosidad (IMOR) sobre la cartera total, el cual determina que la cartera crediticia es morosa si el contrato original no ha sido liquidado, teniendo en cuenta las condiciones especificadas. $IMOR = \text{Cartera vencida} / \text{Cartera total}$

La SBS considera a la morosidad a través de diferentes clasificaciones de la siguiente manera: (i) Cartera Atrasada: créditos que no han sido pagados o cumplidos a su vencimiento y que están en condición de vencidos o en la cartera judicial; (ii) Cartera de Alto Riesgo: total de cartera reestructurada, refinanciado, vencida y judicial; (iii) Cartera Pesada: total de cartera con calificación diferente de normal en centrales de riesgos.

Determinantes de la morosidad, de acuerdo a Muro y Huamán (2010, p.29) considera que están relacionados a errores dentro de las organizaciones: (i) Errores en la organización; como poca claridad de las políticas y reglamentos de la entidad; deficiencias de la organización y escasa capacidad de hacer cumplir con la normativa; (ii) Proceso de evaluación; considera reglamentos y procedimientos de la empresa, estos deben ser socializados con el personal involucrado en el otorgamiento del crédito; (iii) Proceso de recuperación; esta referido a los procedimientos, gestión de personal y tecnologías que posee la organización y están al alcance de los clientes internos y externos; (iv) Sobreendeudamiento; tener en cuenta la información cualitativa como es la voluntad de pago y la cuantitativa como son los ingresos demostrados en sus documentos probatorios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

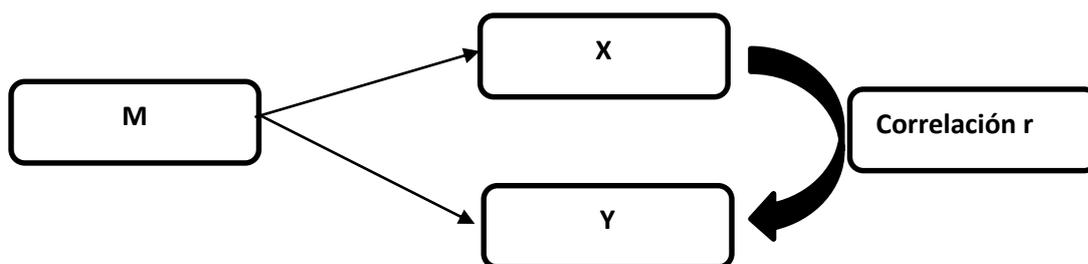
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de carácter básica, pues estuvo impulsada por el deseo de aprender cosas nuevas y producir conocimientos que sean útiles para otros estudios similares (Ñaupas et al., 2014). El enfoque del estudio fue cuantitativo, que, según Hernandez et al. (2014), utiliza principalmente métodos y técnicas de recolección de datos numéricos y estadísticos para analizar y medir fenómenos o variables de interés. En la investigación cuantitativa, la hipótesis también se puso a prueba mediante la recopilación de datos, mientras que los modelos y las teorías se pusieron a prueba mediante el examen estadístico.

3.1.2 Diseño de investigación

De acuerdo con los estándares de rigor científico, la naturaleza de esta investigación tuvo un diseño no experimental y de carácter transversal ; el primero es porque no se interviene en el problema, sino que sólo se observa, describe y analiza, mientras que el segundo es porque el análisis se completa en una sola unidad de tiempo (Sánchez, 2019).

Dado que el objetivo del estudio fue determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, el enfoque elegido ha sido descriptivo correlacional. En este sentido Hernández y Mendoza (2018) consideran que la investigación correlacional tiene como finalidad responder las interrogantes formuladas durante un estudio. Estos estudios ayudan a identificar las relaciones que ya existen entre dos o más variables, las cuales se miden de una en una antes de examinar la correlación.



Dónde:

X= Gestión del riesgo crediticio; **Y**= Morosidad; **M**=Muestra; **r**= correlación o Incidencia

3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo a Espinoza (2019), la operacionalización de variables constituye la desintegración de los componentes de la variable que permitan la observación directa y su medición. Las variables en estudio han sido la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.

Variable: Riesgo crediticio

Definición conceptual:

El riesgo crediticio indica a la potencialidad que una institución financiera sufra perjuicio económico y se produzca una merma del valor de sus activos originado por quebrantamiento de las acreencias por parte del deudor (Meneses & Macuacé, 2021).

Definición operacional:

Riesgo crediticio, Ruza y Curbera (2013), dado que evaluar el riesgo de incumplimiento requiere identificar los tipos de relaciones que existen entre las variables relevantes, la gestión del riesgo crediticio debe incluir el conocimiento de múltiples dimensiones.

Indicadores, están determinadas por las estrategias de riesgo crediticio, políticas de crédito y las herramientas de evaluación.

Escala de medición, con respecto a la escala de medición fue ordinal, Espinoza (2019) señala que es de tipo ordinal cuando el dominio de variación se puede ordenar de alguna manera; para la investigación se hará uso del

escalamiento de Likert, la escala constó de cinco opciones de respuesta que van desde (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

Variable: Morosidad

Definición conceptual; aquellos créditos que los prestatarios no han pagado en la fecha, incumpliendo con el compromiso de pago, la cual se deriva en una mala calificación en centrales de riesgos (Superintendencia de Banca, 2020)

Definición operacional: el Imor será medido a través del indicador cartera atrasada / créditos directos.

Indicadores, la componen los errores por causa de la entidad, procesos de evaluación, recuperación de créditos y sobreendeudamiento.

Escala de medición, ha sido de tipo ordinal cuando el dominio de variación se puede ordenar de alguna manera; para la variable morosidad se hizo uso del escalamiento de Likert, con cinco opciones de respuesta.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 La población la conformó el personal de una caja municipal, Chocope, los cuales intervienen en todo el proceso crediticio representados por 15 trabajadores; los cuales fueron un administrador, un jefe de créditos, 12 asesores de créditos, un gestor de cobranzas. Dado, que trabajamos con toda la población de la empresa.

3.3.2 La muestra, fue censal porque se consideró la totalidad de la población, al ser reducida y tener facilidad para su acceso, según López y Fachelli (2015), señala que el muestreo censal es usado cuando la población es pequeña, existiendo una relación entre la unidad de análisis y la unidad estadística. De acuerdo con ello se consideró a todos los integrantes de la población que fueron en total 15 trabajadores

3.3.3 El muestreo El método utilizado fue muestreo probabilístico aleatorio

simple, que se caracteriza por asignar a cada elemento de la población una similar probabilidad para ser seleccionado en la prueba, según la definición dada por Hernandez et al. (2014).

3.3.4 Unidad de análisis, la representan los 15 trabajadores de una caja municipal, Chocope.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, se hizo uso del instrumento denominado cuestionario de acuerdo a Brice (2013), este instrumento debe presentar congruencia entre el planteamiento del problema y la hipótesis. Del mismo modo Hernandez et al. (2014) considera que debe ser capaz de recoger información precisa, teniendo preguntas claras, específicas que permitan alcanzar el objetivo de la investigación, así también Kitchenham y Chasteauneuf, (2009), señalan que debe permitir medir las variables en estudio.

El cuestionario se estructuró de acuerdo a las dimensiones de las variables gestión del riesgo crediticio y morosidad, el mismo que constó de 19 preguntas para la variable independiente y 19 preguntas para la variable dependiente; se utilizaron opciones de respuesta múltiple, utilizándose la escala de Likert; que según Hernández es un conjunto de afirmaciones diseñadas para medir la reacción de los trabajadores en cinco categorías, a través de este cuestionario, se evaluaron tanto la variable independiente como la variable dependiente.

El cuestionario se validó a través del criterio de juicios de expertos, para lo cual se sometió a evaluación de tres expertos en las variables de estudio. Al respecto Barraza (2007), considera que este método es importante debido a que permite revisar que cada uno de los ítems se encuentren relacionados tanto a las dimensiones como a cada uno de sus indicadores, siendo además uno de los métodos más utilizados.

La confiabilidad del instrumento se desarrolló a través de la aplicación del cuestionario en un grupo piloto, de 15 personas, para obtener el coeficiente de Alpha de Cronbach de la variable gestión del riesgo 0.87 y de la variable morosidad el cuál es 0.87, los mismos que se encuentran en un rango de 0,8

a 1; indicando que los instrumentos son muy confiables. Al respecto Caycho (2017), señala que este indicador muestra la consistencia interna del constructo.

3.5 Procedimiento

El procedimiento para la obtención de datos partió desde la validación de los instrumentos a través de tres expertos; (i) M. Sc. Aurelia Paredes Huamán, (ii) M. Sc. Angela Castro Espinoza, (iii) M. Sc. Abdel Flores Olivos; expertos en el tema, basados en su conocimiento y experiencia, han validado los instrumentos utilizados en el estudio y han llegado a la conclusión de que las preguntas son válidas. Estos expertos han recomendado su aplicación como parte de la investigación. Además, se han realizado las gestiones necesarias para solicitar la aplicación del instrumento a los trabajadores de la caja Municipal, el cuestionario será enviado de manera digital a través de la herramienta Google form.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS versión 26.0). Según Fraile (2005), el programa estadístico a usar debe mostrar la descripción de las variables, la prueba de hipótesis utilizada y el nivel de significación estadística aceptado o, preferiblemente, el nivel de confianza de los intervalos.

El análisis se construyó en torno a la medición de las variables, utilizando la estadística descriptiva para elaborar distribuciones de frecuencias y gráficos, y la estadística inferencial para calcular parámetros y contrastar hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Al respecto Salazar (2018), manifiesta que la ética debe estar presente en las investigaciones, debido a que es una externalidad positiva para el estudio, debiendo respetar los derechos de autor y estilos de citación. Noreña et al. (2012), afirman que deben tenerse en cuenta las siguientes normas éticas (a) Confidencialidad; (b) Consentimiento informado; y (c) Gestión de riesgos. Si se aplican correctamente estas normas, se mejorará la calidad de la investigación. Para el consentimiento informado se solicitará la colaboración de los trabajadores de la agencia Caja Piura Chocope a través de la carta

emitida por la Universidad César Vallejo. En cuanto a la confidencialidad, los datos suministrados por el personal de la agencia Caja Piura Chocope serán utilizados solamente con fines de investigación y se conservará en total confidencialidad.

Del mismo modo, los criterios de rigor científico a considerarse en la investigación son: Validez, relevancia, replicabilidad y neutralidad. Las normas de rigor permiten evaluar la meticulosa aplicación de las metodologías de investigación, así como las herramientas de análisis y tratamiento de datos Noreña et al. (2012). Los instrumentos de recolección de información serán sometidos a juicio de expertos teniendo en cuenta los criterios mencionados anteriormente.

IV RESULTADOS

En esta parte se exponen los resultados obtenidos después de administrar las encuestas a los colaboradores de una caja municipal de Chocope. Se visualizan los resultados que evidencian el logro del objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión del riesgo crediticio de una caja municipal.

Tabla 1

Variable Gestión del riesgo Crediticio.

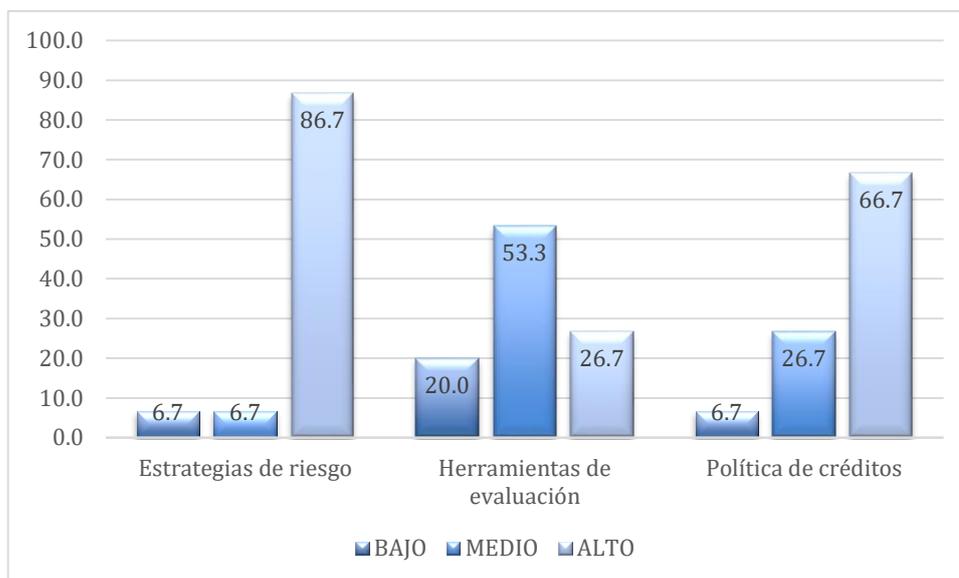
	Malo		Regular		Bueno	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
D1. Estrategias de riesgo crediticio.	1	6.7%	1	6.7%	13	86.7%
D2. Herramientas de evaluación de créditos.	3	20.0%	8	53.0%	4	26.7%
D3. Políticas de créditos	1	6.7%	4	26.7%	10	66.7%
Variable Gestión del riesgo crediticio	1	6.7%	6	40.0%	8	53.3%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios y procesados en Spss 26.0

Respecto a variable gestión del riesgo crediticio se observa que es percibida como buena en un 53.3% de los encuestados, la dimensión estrategias de riesgo crediticio, un 86,7% de los trabajadores considera que estas son buenas, en esta dimensión se han considerado la zonificación, grado de concentración de la cartera de créditos, así como las garantías, referencias de tipo cualitativo y alternativas de pagos. De la dimensión herramientas de evaluación de créditos, se evidencia que, el 20% considera que son malas, así mismo el 53,3% las percibe como regulares, hallándose en el rango medio y el 26,7% refiere son buenas, dentro de esta dimensión se están considerando aspectos como eficiencia del sistema de aprobación, seguimiento y control por parte del asesor y de los órganos de control. Finalmente, con respecto a la dimensión políticas de créditos, el 66,7% de los encuestados consideran que son buenas, siendo el 6,7% considerándolo como malo; en esta dimensión se considera el conocimiento de las políticas con respecto a tipos de créditos, plazos, niveles de aprobación y rotaciones de carteras.

Figura 1

Indicadores porcentuales de las dimensiones de Gestión del riesgo crediticio.



Nota. Información obtenida de los cuestionarios y procesados en Excel.

La figura presenta el resumen de los indicadores porcentuales por cada dimensión de la gestión del riesgo crediticio, en ella confirmamos que con respecto a las estrategias de riesgo y políticas de créditos son percibidas como buenas y en cuanto a las herramientas de evaluación existe un mayor porcentaje que lo considera como regular, se debe tomar especial atención en esta dimensión con la finalidad de proponer acciones de mejoras en las herramientas de evaluación.

Tabla 2*Variable Morosidad*

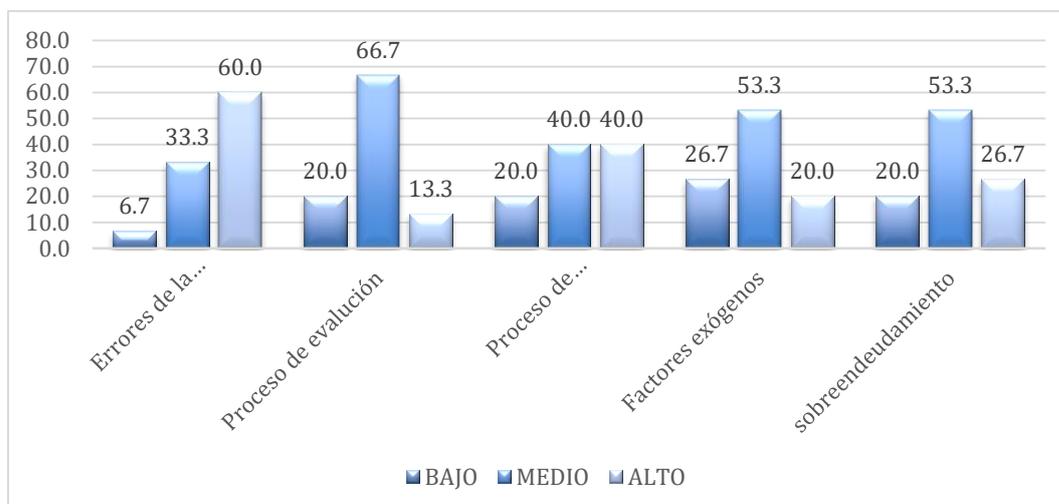
	Malo		Regular		Bueno	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
D1. Mora causada por errores en la organización	1	6.7%	5	33.3%	9	60.0%
D2. Mora causada en el proceso de evaluación	3	20.0%	10	66.7%	2	13.3%
D3. Mora causada en el proceso de recuperación	3	20.0%	6	40.0%	6	40.0%
D4. Mora causada por factores exógenas	4	26.7%	8	53.3%	3	20.0%
D5. Sobreendeudamiento	3	20.0%	8	53.3%	4	26.7%
Variable Morosidad	1	6.7%	8	53.3%	6	40.0%

Nota. Información obtenida de los cuestionarios y procesados en Spss 26.0

Con respecto a la variable morosidad, un 40% de la población considera que la gestión es buena, mientras un 53.3% percibe la misma como regular, esto refleja que se pueden realizar estrategias que ayuden a mejorar el control de esta variable. En esta tabla pueden observarse alta concentración en rango regular de las variables mora causada por factores exógenos que son ajenos y requieren medidas de prevención.

Figura 2

Indicadores porcentuales de las dimensiones de la Morosidad



Nota. Información obtenida de los cuestionarios y procesados en Spss 26.0

Con respecto al objetivo específico 2: Analizar las causas de la morosidad de una caja municipal, Chocope; la tabla 2, muestra a la variable morosidad y sus dimensiones, en ella se observa que el 66.7% considera en el rango regular que la misma es causada por la dimensión en el proceso de evaluación contra un pobre 13.3% que considera como bueno, esto requiere especial atención para establecer medidas de control para la mejora en los procesos de evaluación, además un importante 53.3% de los entrevistados que los factores exógenos y el sobre endeudamiento considera en nivel regular sobre los cuales también debe ponerse especial atención.

Tabla 3*Relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.*

			Gestión del riesgo crediticio	Morosidad
Pearson	Gestión del riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 26.0

Con respecto a la contrastación de hipótesis; la tabla 3 evidencia el factor Sig. (bilateral) es $0.000 < 0.05$, expresando el nivel de significancia, indicando que la gestión del riesgo crediticio se relaciona significativamente con el nivel de morosidad de una caja municipal en Chocope, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna.

Ho: La gestión del riesgo crediticio no incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

Ha: La gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

Con respecto al objetivo específico 3: establecer la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de una caja municipal, Chocope; la tabla 3, muestra la relación entre las variables de estudio, se encontró un factor correlacional de Pearson de 0,903, valor que oscila entre 0.80 y 1, indicando que existe una correlación muy alta entre las variables gestión del riesgo crediticio y morosidad.

V DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos revelan hallazgos significativos y relevantes, demuestran que la gestión del riesgo crediticio en la caja municipal en estudio es percibida como adecuada por la mayoría de los encuestados, lo cual respalda la eficiencia en la administración de los riesgos asociados a los créditos otorgados. Sin embargo, también se identificaron áreas de mejora en las herramientas de evaluación de créditos y políticas de créditos, lo que indica la necesidad de fortalecer y ajustar estos aspectos para optimizar aún más la gestión del riesgo.

A continuación, se presentan los puntos clave que respaldan la hipótesis y responden a las preguntas de investigación: con respecto a la gestión del riesgo crediticio, el 53,3% de los trabajadores considera que la gestión del riesgo crediticio es buena; las estrategias de riesgo crediticio obtuvieron una percepción positiva del 86,7%; las políticas de créditos fueron consideradas buenas por el 66,7% de los encuestados. Estos resultados indican que, en general, la gestión del riesgo crediticio en la caja municipal de Chocope es considerada buena, especialmente en términos de estrategias y políticas de crédito. Estos resultados coinciden con la investigación de Vilca y Torres (2021) quienes encontraron que en la unidad de análisis investigada (empresa Mi Banco) la gestión del riesgo crediticio es buena y la misma no incide en los niveles de morosidad de la empresa, siendo otros factores los que generan impactos sobre ella; asimismo advierten la importancia de la implementación de mecanismos de seguimiento y control en la implementación de las políticas de gestión de riesgo. De igual modo Hinojosa (2021), considera que la gestión del riesgo no genera impactos significativos en la morosidad, siendo más bien importante considerar las variables tiempo y tipo de garantía en la evaluación de créditos.

Por otro lado, Herrera y Millones (2021) coincide con esta investigación debido a que encontraron que la gestión del riesgo es percibida como buena a través del análisis de las 5C, se obtuvo la mayor calificación de bueno en el carácter del prestatario, considerando en ese aspecto la capacidad y voluntad de pago, seguido por el ciclo económico el cual considera los factores exógenos y quien tuvo dentro de este análisis el menor porcentaje de calificación fue las garantías que incluye a las garantías reales y líquidas.

Así también la investigación de García (2020), coincide con esta investigación debido a que considera dentro de la gestión del riesgo crediticio a través de herramientas de evaluación, en el caso de García considera el modelo scoring, sin embargo el estudio en mención encontró que esta herramienta predice moderadamente el riesgo y tienen influencia para la determinación de la capacidad de pago.

Con respecto a la variable morosidad; el 40% de los encuestados considera que la morosidad es alta, mientras que el 53,3% la considera en un nivel medio; las dimensiones que causan la morosidad incluyen errores en la organización, el proceso de evaluación, el proceso de recuperación, factores exógenos y el sobreendeudamiento. Estos resultados revelan que la morosidad en una caja municipal de Chocope es un problema significativo y está influenciada por diversos factores, tanto internos como externos. En relación a los factores externos, se encontró que variables como inflación, tipo de cambio y desempleo, mencionadas por García (2018) y Calderón et. Al. (2022), pueden afectar directamente la morosidad. Además, aspectos demográficos, educativos, institucionales y sobre todo socioeconómicos como el endeudamiento, la alfabetización financiera, el tiempo, la falta de control, han sido identificados como predictores significativos de la morosidad Çallı y Coşkun (2021), Twesige et al. (2021) y Kamewor et al. (2021); coinciden en que los prestamistas deben recibir capacitación financiera o también llamada alfabetización financiera, que les permita gestionar de manera adecuada el dinero prestado, así como garantizar una aprobación rápida y oportuna de los préstamos, mientras que en Ecuador, Alcívar y Bravo (2020) encuentran que el incremento de la morosidad genera un riesgo inminente para las instituciones financieras. Estos estudios resaltan la influencia de factores externos y la necesidad de abordarlos para gestionar de manera efectiva la morosidad. Coincidiendo con la presente investigación debido a que los resultados muestran que más del 50% de los encuestados consideran en nivel regular a los factores exógenos como causantes de la morosidad.

Es importante mencionar que autores como Uquillas y Tonato (2022), consideran que mejorar la transparencia del sistema financiero puede ayudar a las empresas financieras a analizar adecuadamente el riesgo de crédito y apoyar los esfuerzos por disminuir los problemas de morosidad; siendo esto abordado dentro

de la presente investigación en las dimensiones de mora causada en proceso de evaluación, la cual es percibida como regular con un porcentaje de 66,7%.

Por otro lado, En México, Vega (2020) destaca la importancia de la educación financiera de los clientes y el control de los créditos hipotecarios, y , Garcia (2018) considera que los aspectos internos como el seguimiento y control son factores que afectan de manera directa la morosidad; puesto que un seguimiento adecuado de los créditos otorgados permite monitorear los pagos y poder detectar los retrasos de manera oportuna; el seguimiento por su parte implica supervisar el cumplimiento de ello y enviar recordatorios de pagos, evitando el retraso de los clientes y disminuyendo la morosidad de los mismos.

Con respecto a la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad; se encontró una correlación muy alta de 0,903 entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad; el valor de significancia (Sig.) fue de 0.000, indicando una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados respaldan la hipótesis planteada y demuestran que una adecuada gestión del riesgo crediticio tiene un impacto significativo en la reducción de la morosidad en la caja municipal de Chocope, estos hallazgos se relacionan con lo encontrado por Çalli and Coşkun (2021) y Twesige et al. (2021), ya que ambos destacan la importancia de una adecuada gestión del riesgo crediticio para prevenir la morosidad.

Los resultados de esta investigación sugieren que, en general, la gestión del riesgo crediticio es percibida como adecuada por la mayoría de los encuestados. Sin embargo, se identificaron áreas específicas que podrían mejorarse, como las herramientas de evaluación de créditos. al comparar los resultados con los antecedentes, se observa una coincidencia en cuanto a la importancia de una gestión adecuada del riesgo crediticio para prevenir la morosidad. Los estudios previos destacaron la relación entre una buena gestión del riesgo y la reducción de la morosidad, y los hallazgos de esta investigación respaldan esta afirmación.

Por otro lado, la investigación difiere con, Vilca y Torres (2021) quienes encuentran una relación negativa y moderada entre ambas variables, destacando la importancia de dimensiones como la evaluación de créditos, el seguimiento y el control de las políticas como factores clave para reducir la morosidad. Estos hallazgos sugieren que una adecuada gestión del riesgo crediticio puede contribuir a un mejor desempeño en términos de pago de los prestatarios. Del mismo modo,

Hinostroza (2021) también encuentra una relación significativa negativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. En su estudio, resalta que las condiciones de los créditos, como el monto y el tipo de garantía, influyen en la morosidad. Esto implica que la gestión adecuada de las condiciones y términos de los préstamos puede tener un impacto positivo en la merma de la morosidad.

Por otro lado, Herrera y Millones (2021) encuentran una relación muy débil y positiva entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad, respaldando la importancia de una buena gestión del riesgo crediticio para prevenir la morosidad. Sugieren que factores macroeconómicos pueden estar afectando este índice, lo que indica que otros elementos más allá de la gestión del riesgo pueden tener una influencia significativa en la morosidad.

Además, Martínez (2017) identificó un incremento en las provisiones y una alta probabilidad de riesgo en ciertos tipos de créditos, lo cual coincide con la importancia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad y en cuanto a las estrategias de gestión del riesgo crediticio, el estudio de Rivera et al. (2021) destacó la necesidad de implementar acciones para una gestión integral del riesgo crediticio. Estos antecedentes refuerzan la importancia de considerar múltiples variables al evaluar el riesgo crediticio y la morosidad.

Los hallazgos logrados en este análisis, contribuyen de manera significativa a abordar el objetivo general planteado, que es analizar la gestión del riesgo crediticio y su relación con la morosidad en una caja municipal.

Los antecedentes también aportan información valiosa sobre los factores externos que pueden afectar la morosidad, como la inflación, el tipo de cambio y el desempleo. Estos factores deben tenerse en cuenta en la gestión del riesgo crediticio, ya que su impacto puede ser significativo; estos resultados y antecedentes brindan una base sólida para implementar acciones y políticas que fortalezcan la gestión del riesgo crediticio y reduzcan los riesgos asociados a la morosidad en el contexto de la caja municipal en estudio.

Los resultados del estudio indican que existe una correlación positiva entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, respaldando la idea de que cuando los clientes incumplen con los pagos, se generan pérdidas y una disminución del valor de los activos. Esto está en línea con la teoría presentada por Meneses y Macuacé (2021). Asimismo, las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio,

como estrategias de riesgo crediticio, políticas de crédito y cobranza, y herramientas de evaluación de créditos, son fundamentales para establecer procesos efectivos de gestión del riesgo crediticio y reducir la morosidad. En cuanto a los costos financieros, la morosidad genera intereses moratorios que deben ser cancelados junto con cada cuota de crédito, lo cual coincide con la teoría de P. J. Brachfield (2003), quien destaca que los intereses moratorios son parte de los costos financieros generados al acreedor.

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, los resultados se respaldan con la teoría de Westley y Branch (2000), quienes señalan que la morosidad es la principal causa del agotamiento del capital y la insolvencia en estas instituciones. Mantener una tasa de morosidad baja se vuelve crucial para garantizar la estabilidad financiera de las cooperativas. La forma en que la SBS define y clasifica la morosidad en su cartera, utilizando el índice de insolvencia o morosidad (IMOR), coincide con las clasificaciones que se mencionan en el estudio. Esto respalda la consistencia entre los hallazgos y los criterios establecidos por la SBS.

En relación a los determinantes de la morosidad, los estudios mencionados, Vilca y Torres (2021) y Muro y Huamán (2010), coinciden en la importancia de factores como los errores en la organización, el proceso de evaluación, el proceso de recuperación y el sobreendeudamiento. Estos determinantes resaltan la necesidad de contar con políticas claras y procedimientos adecuados en las instituciones financieras para mitigar la morosidad.

Los errores en la organización pueden incluir deficiencias en la estructura y gestión de la institución financiera, falta de claridad en los roles y responsabilidades, y falta de comunicación efectiva. Estos errores pueden generar confusiones y dificultades en el seguimiento y control de los préstamos, lo que a su vez puede contribuir a un aumento en la morosidad. El proceso de evaluación está referido a la forma en que se evalúan y aprueban los préstamos, es primordial contar con criterios sólidos y rigurosos para evaluar la capacidad de pago y la solvencia de los prestatarios, tal es el caso que, si el proceso de evaluación es deficiente o no se realiza de manera exhaustiva, existe un mayor riesgo de otorgar créditos a personas o empresas que no pueden cumplir con sus obligaciones, lo que aumenta la morosidad. El proceso de recuperación está referido a las acciones que se toman

para recuperar los préstamos impagados, en este aspecto se debe contar con estrategias eficientes y efectivas para manejar los casos de morosidad y buscar soluciones viables, si el proceso de recuperación no se lleva a cabo de una forma correcta, se corre el riesgo de prolongar la morosidad y afectar el beneficio económico de la entidad y finalmente el sobreendeudamiento se refiere a la situación en la que los prestatarios tienen una carga excesiva de deudas que supera su capacidad de pago. Esto puede ocurrir cuando se otorgan préstamos sin tener en cuenta la capacidad real de los prestatarios para hacer frente a las obligaciones financieras. El sobreendeudamiento aumenta el riesgo de morosidad, ya que los prestatarios pueden tener dificultades para cumplir con todos sus compromisos financieros.

VI CONCLUSIONES

- 1- Según los resultados, en relación al objetivo 1 identificar el nivel de la gestión del riesgo crediticio de una caja municipal, Chocope, se evidencia que el 53,3% de los trabajadores considera que la gestión del riesgo crediticio es buena, mientras que el 40% la considera regular y solo el 6,7% la considera baja. En términos de las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio, las estrategias de riesgo crediticio y las políticas de crédito son percibidas como buenas por la mayor parte de los participantes de la encuesta. Sin embargo, las herramientas de evaluación de crédito tienen una percepción más mixta, con un porcentaje considerable que las considera regulares. Se sugiere prestar especial atención a esta dimensión y proponer acciones de mejora en las herramientas de evaluación.
- 2- Las causas de la morosidad de una caja municipal en Chocope son asociadas principalmente a errores en la organización, el proceso de evaluación, el proceso de recuperación, factores exógenos y el sobreendeudamiento. El 60% de los encuestados considera que la morosidad es causada por errores en la organización, y los factores exógenos y el sobreendeudamiento también tienen un impacto significativo en la morosidad. Estos resultados resaltan la importancia de mejorar la gestión y los procesos internos para reducir la morosidad.
- 3- Con respecto a la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, se encontró una correlación muy alta (coeficiente de correlación de Pearson de 0,903) entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. Esto indica que existe una fuerte relación entre ambas variables, lo que sugiere que una gestión del riesgo crediticio deficiente puede aumentar la morosidad en una caja municipal. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que la gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal en Chocope

VII RECOMENDACIONES

1. En relación con la gestión del riesgo crediticio:

Para la gerencia de créditos: Fortalecer las herramientas de evaluación crediticia que permitan una evaluación más precisa y completa tanto para admisión de nuevos clientes como para clientes recurrentes. Esto incluye implementar de medidas que ayuden a reducir la mora a niveles requeridos menores al 5%

Para el área de gestión del talento: Proporcionar capacitación continua al equipo de ventas que participa en el proceso de otorgar y recuperar los préstamos en cada agencia. Esto les permitirá tomar decisiones más informadas y precisas al evaluar los riesgos asociados a los créditos.

2. En relación con las causas de la morosidad:

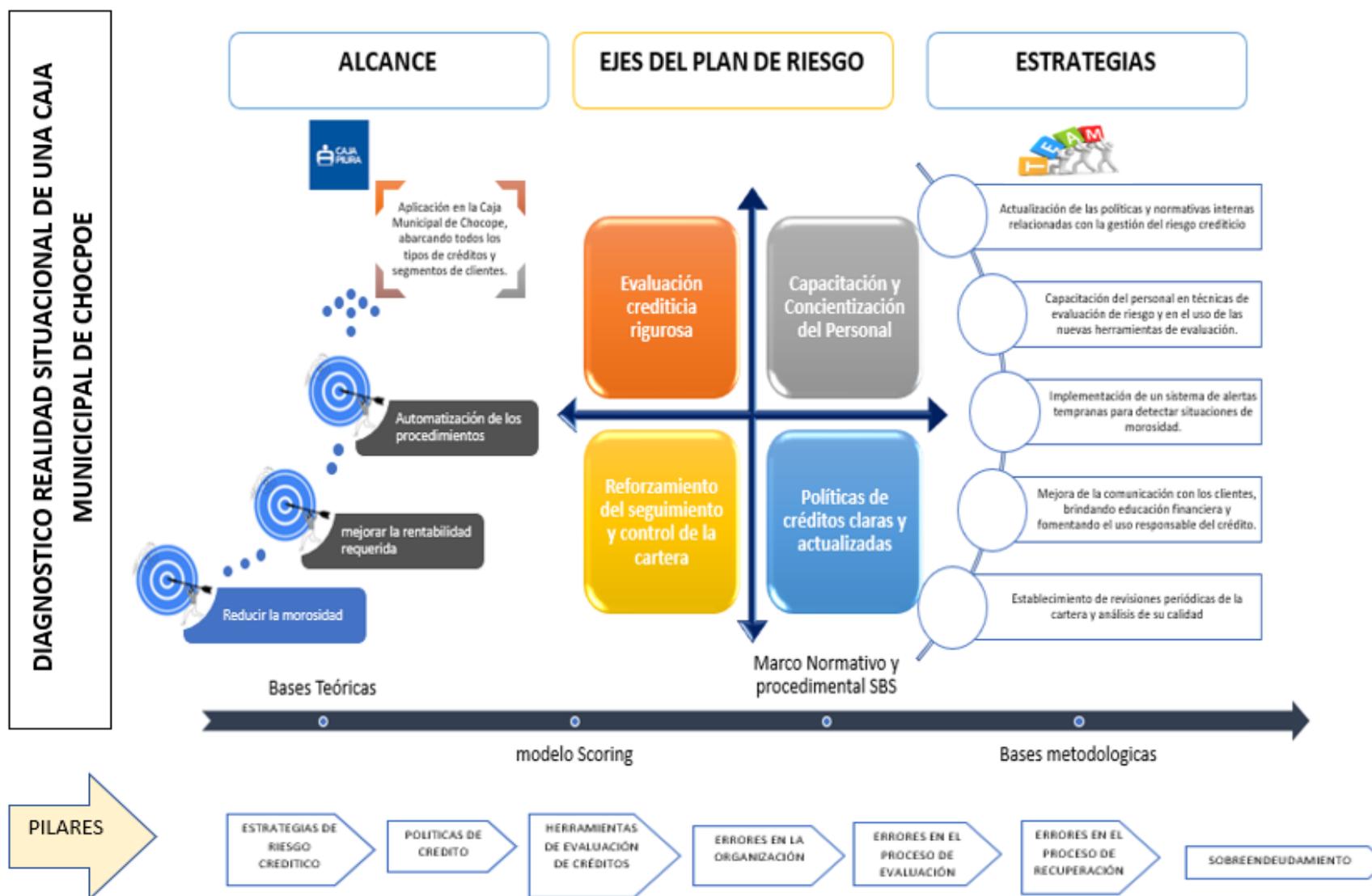
Para la gerencia de créditos: Optimización y eficiencia de los procesos de la organización respecto a la evaluación y recuperación de créditos. Esto incluye implementar cambios en la tecnología para mejorar la cobranza preventiva, además de mayor participación en el seguimiento de la morosidad por parte del área de cobranza y legal.

3. En relación con la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad:

Para la gerencia de riesgos: Implementar medidas correctivas, identificar las áreas de mejora en la gestión del riesgo crediticio y tomar medidas correctivas específicas para abordar esas áreas. Esto puede incluir la revisión y actualización de las políticas de riesgo crediticio, la mejora de los controles internos y la implementación de sistemas de supervisión y alerta temprana para identificar y gestionar de manera proactiva los riesgos crediticios.

VIII PROPUESTAS

PLAN DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA UNA CAJA MUNICIPAL, CHOCOPE.



8.1 Propósito:

Considerando los resultados obtenidos, se propone implementar un plan de gestión del riesgo crediticio que aborde las principales deficiencias identificadas en los procesos de evaluación y gestión del riesgo de una caja municipal de Chocope, si bien es cierto la empresa cuenta con un manual de gestión del riesgo que enfoca de manera general los distintos riesgos asociados a la empresa, este no está enfocado en las características particulares de la realidad de cada zona geográfica de su red de agencias.

El propósito es fortalecer la gestión del riesgo crediticio en la caja municipal de Chocope para reducir la morosidad, mejorar la rentabilidad que permita su sostenibilidad en el tiempo.

Esta propuesta estará enfocada en los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación, que se centran en identificar el nivel de gestión de la gestión del riesgo crediticio y analizar las causas particulares de la morosidad.

Esta propuesta del plan de gestión de riesgo crediticio comprende los siguientes objetivos específicos:

1. Mantener los niveles de morosidad de acuerdo con los requerimientos exigidos por la gerencia de créditos para cada unidad de negocios menor del 5%.
2. Con relación a los resultados, se deben llevar a cabo cambios en las políticas crediticias para la admisión de nuevos clientes, estableciendo criterios de mejora en edad mínima para acceder al crédito, referencias personales y comerciales, evaluación de la unidad económica familiar, concentración de morosidad en actividades comerciales y zonas altamente expuestas al riesgo crediticio.
3. Automatización de los procedimientos con la finalidad que respondan de manera activa y ágil a las solicitudes de los clientes, buscando siempre la mejora de nuestros niveles de riesgo dentro de los procesos, pero sin perder eficiencia para elevar nuestra cuota en

el sistema financiero.

8.2 Justificación de la propuesta:

La propuesta presentada se justifica por la necesidad de reducir los indicadores de morosidad de las carteras de créditos de una caja municipal Chocope, específicamente en los tipos microempresa y créditos personales. Los mismos deben estar alineados a los objetivos institucionales fijados por la gerencia mancomunada, y que le permitan a una caja municipal Chocope mantener los niveles de rentabilidad mínimos requeridos por la institución y que le permitan su sostenibilidad en el tiempo.

Considerando que el proceso de colocaciones es parte fundamental del negocio y que estos impactan significativamente en el cumplimiento de las metas de la empresa, por tal motivo el proceso de evaluación crediticio debe tener un sólido soporte y respaldo en una adecuada gestión del riesgo crediticio, el mismo que de manera importante requiere mejoras de acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, la aplicación de estos sin embargo debería ayudar y no perjudicar en la efectividad y eficiencia de la aplicación de nuestros procesos.

En la actualidad dentro del sector de las microfinanzas en nuestro país, la competencia es cada vez más fuerte, la informalidad sumada a la flexibilidad de nuestra normativa y debilidad de nuestra ley regulatoria han facilitado la creación de nuevas empresas formales e informales directamente dedicadas al sector de las microfinanzas, las empresas formales y que están reguladas y supervisadas por la SBS tienen una preocupación continua, pues debido a que su actividad principal es la intermediación financiera (captar ahorros para colocar créditos) buscarán mantener los niveles mínimos de riesgo que les permitan cumplir con sus niveles de rentabilidad que además aseguren su sostenibilidad en el tiempo, a diferencia de las no reguladas quienes solo ofertan créditos con capitales provenientes muchas veces de fuentes no justificadas, esto origina que exista una mayor oferta crediticia y el acceso al crédito se torna cada vez más fácil y simple, por tanto la clave

del éxito está relacionada a quien maneja mejor sus riesgos crediticios, en ese sentido este plan nos ayudará a mejorar la calidad de cartera de los sectores microempresa y créditos personales, sectores más preocupantes por tratarse de clientes que concentran más del 95% de la informalidad en nuestro país y donde los índices de incumplimiento han aumentado en los últimos períodos, existe una continua preocupación por parte de la gerencia para reducir estos niveles de morosidad

En este sentido, un plan de gestión del riesgo crediticio es importante para que los trabajadores de agencias con realidades similares y que son protagonistas del proceso de colocación de créditos, tengan las herramientas necesarias para incrementar nuestros niveles de colocaciones sin descuidar el control del riesgo crediticio.

8.3 Alcance de la propuesta:

El plan estará dirigido principalmente a las carteras microempresas y crédito personales, ya que se identificó que estas presentan en el último período la mayor concentración de morosidad de una caja municipal Chocope, se priorizará la implementación de medidas y acciones específicas adicionales a las implementadas a nivel institucional con la finalidad de reducir los riesgos asociados a estas carteras en particular.

Se considera muy necesario establecer mejoras en las políticas de créditos para el proceso de admisión de clientes nuevos tanto para el sector micro empresa y créditos personales, pues según los resultados obtenidos para el proceso de evaluación durante el otorgamiento de créditos se consideran más importantes aspectos cuantitativos como: capacidad de pago, flujos de efectivo, centrales de riesgo, garantías, etc y no le otorga la misma importancia a aspectos cualitativos de un cliente como : referencias personales, laborales y/o comerciales, referencias de la unidad económica familiar, establecer edad mínima con responsabilidad en sus obligaciones (la vigente menciona el requisito único de mayoría de edad)

8.4 Ejes del plan de gestión del riesgo:

Este plan se estructurará en torno a los siguientes ejes:

a) Políticas de créditos claras y actualizadas: El plan propone actualizar las políticas y normativas y adecuarlas a las necesidades y riesgos vigentes de acuerdo con la realidad de la zona, estableciendo criterios claros para la zonificación de la cartera, la diversificación y la concentración de riesgos en los créditos microempresa y créditos personales, además de definir límites de endeudamiento.

b) Evaluación crediticia rigurosa: Actualizar y mejorar las herramientas de evaluación crediticia para una mayor precisión y cobertura de riesgos, estableciendo criterios claros para la admisión de nuevos clientes y el seguimiento de clientes recurrentes.

c) Capacitación y Concientización del Personal: Implementar programas de capacitación continua, fomentando una cultura organizacional de gestión del riesgo crediticio, generando conciencia de la importancia de mitigar los riesgos. Esto incluirá aspectos como la utilización de modelos de scoring, análisis de estados financieros y evaluación del flujo de caja.

d) Reforzamiento del seguimiento y control de la cartera: Establecer un sistema de seguimiento y control periódico de la cartera crediticia. Identificar y abordar proactivamente los casos de riesgo y morosidad. Esto incluirá la implementación de alertas tempranas como cosecha de mora temprana, revisiones periódicas de la cartera y la adopción de medidas correctivas oportunas

8.5 Actividades y directrices del plan de gestión del riesgo crediticio:

Las actividades por desarrollar incluirán:

- Actualización de las políticas y normativas internas relacionadas con la gestión del riesgo crediticio.
- Capacitación del personal en técnicas de evaluación de riesgo y en el uso de las nuevas herramientas de evaluación.

- Implementación de un sistema de alertas tempranas para detectar situaciones de morosidad.
- Mejora de la comunicación con los clientes, brindando educación financiera y fomentando el uso responsable del crédito.
- Establecimiento de revisiones periódicas de la cartera y análisis de su calidad.

8.6 Implementación y responsables:

La implementación se llevará a cabo en un lapso específico, y que será definido por la empresa. Dentro de los responsables de la implementación del plan de gestión del riesgo crediticio, se incluirá a la gerencia de créditos, administraciones y jefes de créditos de agencia y al área de riesgos como las áreas encargadas de llevar a cabo las actividades y directrices establecidas en el plan. Cada uno de estos roles desempeñará funciones específicas dentro del proceso de implementación y seguimiento del plan, asegurando la coordinación y el cumplimiento de las acciones necesarias para mitigar el riesgo crediticio y reducir la morosidad.

8.7 Estructura de costos:

Se realizará un análisis detallado de los costos asociados a la activación del plan. Este incluirá los recursos humanos necesarios, la adquisición de herramientas y software especializados, capacitaciones y la difusión a los clientes. Se estimará el presupuesto requerido y se propondrán fuentes de financiamiento, considerando la importancia de esta iniciativa para la reducción de la morosidad y el fortalecimiento de la institución.

REFERENCIAS

- Alcívar, X. K., & Bravo, V. P. (2020). Índice Del Riesgo De Morosidad En Los Microcréditos Simples; Caso Cooperativa De Ahorro Y Crédito. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 7, 182-198. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080> ÍNDICE
- Barraza, A. (2007). La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basadas en el contenido. *Universidad Pedagógico de Durango*, 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2358908>
- Banerjee, T., & Roy, M. (2020). Financial Literacy: An Intra-Household Case Study from West Bengal, *Sage Publications*, 1-24. <https://doi.org/10.1177/2321022220916081>
- Brice, I. (2013). *Questionnaire desing* (Koganpage (ed.); Third edit). <https://books.google.com.pe/books?id=-chT3Ki3GZAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Butaru, F., Chen, Q., Clark, B., Das, S., W.I, & W.Lo , A. (2016). Risk and risk management in the credit card industry. *Journal of Banking and Finance*, 218-239. doi:DOI: 10.1016/j.jbankfin.2016.07.015
- Calderón-Contreras, V., Ostos, J., Florez-Garcia, W., & Angulo-Bustinza, H. (2022). Determinants of credit risk: A multiple linear regression analysis of peruvian municipal savings banks. *Decision Science Letters*, 11(3), 203-210. doi:10.5267/dsl.2022.4.003
- Calderón, L. C., Londoño, O. L., & Maldonado, L. F. (2014). Guía para construir estados del arte. En *International Corporation of Networks of Knowledge*. [https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2012/1\).107.10](https://doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2012/1).107.10)
- Çalli, B. A., & Coşkun, E. (2021). A Longitudinal Systematic Review of Credit Risk Assessment and Credit Default Predictors. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211061333>
- Castro, J., Espinoza, P., & Castro, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y duranre la pandemia de COVID-19. *Revista del centro de investigación de la Universidad La salle*, 15(57), 185-226. <http://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- Caycho, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta Pediátrica de México*, 38(4), 291. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>

- Coello-Bajaña, M. (2021). El riesgo crediticio y la rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. *Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil*, 24.
- Cheng-Feng, W., Huang, S.-C., Chei Chang, C., & You Ming, W. (2021). A predictive intelligence system of credit scoring based on deep multiple kernel learning. *Applied Soft Computing*. doi:10.1016/j.asoc.2021.107668
- Chen, M. C., & Huang, S. H. (2003). Credit scoring and rejected instances reassigning through evolutionary computation techniques. *Expert Systems with Applications*, 24(4), 433-441. [https://doi.org/10.1016/S957-4174\(02\)00191-4](https://doi.org/10.1016/S957-4174(02)00191-4)
- Emel, A. B., Oral, M., Reisman, A., & Yolalan, R. (2003). A credit scoring approach for the commercial banking sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 37, 103-123. [https://doi.org/10.1016/S0038-0121\(02\)00044-7](https://doi.org/10.1016/S0038-0121(02)00044-7)
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. *Society*, 2(1), 1-19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039
- Fernandez, M. (2019). *Gestión del Riesgo Crediticio en MIBANCO - Chota - 2017*. Universidad Señor de Sipán.
- Fraile, B. (2005). Análisis de los datos en un proyecto de investigación. *Matronas profesión*, 6(3), 30-36. https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Begoña_Bermejo.pdf
- Garcia, A. (2020). *Sistema de Información Basado en Redes Neuronales para la predicción de riesgo en el otorgamiento de créditos personales en una cooperativa de Ahorro y Crédito en el departamento de Lambayeque* (Vol. 9, Número May) [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2975>
- Garcia, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Uisrael revista científica*, 5(3), 37-49. <https://doi.org/http://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- Gosh, S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? *Research in International Business and Finance*, 220-236. doi:10.1016/j.ribaf.2018.07.011
- Guzmán-Castillo, S., Garizabalo-Davila, C., Alvear-Montoya, L. G., Gatica, G., Rodriguez-Heraz, J. D., Medina-Tovar, F. A., Andrade-Nieves, S. T.

- (2023). Credit Risk Scoring Model Based on The Discriminant Analysis Technique. *Procedia Computer Science*, 220, 928-933. ISSN 1877-0509. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.03.127>.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6° edición (Sexta)*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. En M. G. H. Education (Ed.), *Mc Graw Hill* (Primera ed, Vol. 1, Número Mexico).
- Herrera, H., & Millones, G. (2021). *Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021* (Vol. 1) [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera_THJ-Millones_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Iglesias, M., & Hechavarria, R. (2015). La Pedagogía Como Ciencia. Hacia Una Definición De Su Objeto De Estudio. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 64.
- Jiang, J., Meng, X., Liu, Y., & Wang, H. (2022). An Enhanced TSA-MLP Model for Identifying Credit Default Problems. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221094586>
- Julca, E. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018*. Universidad Privada del Norte.
- Kamewor, T. F., Baffoe, S., Boateng, P. Y., & Teye, E. (2021). Modelling the Determinants of Credit Delinquency Among Credit Unions in Rural Communities in Ghana. *AFRICA DEVELOPMENT AND RESOURCES RESEARCH INSTITUTE (ADRR) JOURNAL ADRRI*, 30(2), 76-100. <https://journals.adrri.org/index.php/adrri/article/view/712>
- Khashman, A. (2010). Neural networks for credit risk evaluation: Investigation of different neural models and learning schemes. *Expert Systems with Applications*, 37(9), 6233-6239. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2010.02.101>
- Kitchenham, A., & Chasteauneuf, C. (2009). An Application of Mezirow's Critical Reflection Theory to Electronic Portfolios. *Journal of transformative education*, 230-244.

<https://doi.org/10.1177/1541344610383287>

- Lahsasna, A., Ainon, R. N., & Wah, T. Y. (2008, May). Intelligent credit scoring model using soft computing approach. In 2008 International Conference on Computer and Communication Engineering (pp. 396-402). IEEE. <https://10.1109/ICCCE.2008.4580635>
- Laryea, E., Ntow-Gyamfi, M., & Alu, A. A. (2016). Nonperforming loans and bank profitability: evidence from an emerging market. *African Journal of Economic and Management Studies*, 7(4), 462-481. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-07-2015-0088>
- Lee, T.-S., & Chen, I.-F. (2005). A two-stage hybrid credit scoring model using artificial neural networks and multivariate adaptive regression splines. *Expert Systems with Applications*, 28(4), 743-752. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2004.12.031>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Grup de Re). Universidad Autónoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Martínez, J. (2017). Rol del Tutor en el Contexto del Aprendizaje Virtual. *Revista Scientific*, 2(6), 270-285. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.6.14.270-285>
- Meneses, L., & Macuacé, R. (2021). *Valuation and credit risk in Colombia*. 3(2), 65-82.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (E. de la U (ed.); Cuarta edi).
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Applicability of the criteria of rigor and ethics in qualitative research. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.5>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Cahpoñan, E. (2021). GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA AFRONTAR LA MOROSIDAD BANCARIA. *TZHOECOEN*, 13(1), 70-78. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). El riesgo crediticio en perspectiva. En *UNED*.

<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788436267693&li=1&idsource=3001>

- Salazar, M. (2018). The importance of ethics in research. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 305-311. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305#:~:text=Para que una investigación científica,Brien %26 Broughton%2C 2007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305#:~:text=Para+que+una+investigaci3n+cient3fica,Brien+%26+Broughton%2C+2007)).
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sangwan, S., Nayak, N. C., Harshita, & Sangwan, V. (2021). Borrowers' credit risk factors, perception towards repayment interventions and moral hazard in loan delinquency: an investigation of Indian microfinance institutions. *Applied Economics*, 53(56), 6554-6569. <https://doi.org/10.1080/00036846.2021.1946478>
- Soriano, M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 19-40.
- Srivastava, A. (2021). Does Higher NIM Cause Cost Complacency and Credit Delinquency? *Scielo*.
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2020). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. *El sistema financiero*, 25.
- Tsai, C. F., & Wu, J. W. (2008). Using neural network ensembles for bankruptcy prediction and credit scoring. *Expert systems with applications*, 34(4), 2639-2649. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2007.05.019>
- Twesige, D., Uwamahoro, A., Ndikubwimana, P., Gasheja, F., Misago, I. K., & Hategikimana, U. (2021). Causes of loan defaults within Microfinance institutions: Learning from micro and small business owners in Rwanda: A case of MSEs in Kigali. *Rwanda Journal of Social Sciences, Humanities and Business*, 2(1), 27-49. <https://doi.org/10.4314/rjsshb.v2i1.3>
- Uquillas, A., & Tonato, R. (2022). Inter-portfolio credit risk contagion including macroeconomic and financial factors: A case study for Ecuador. *Economic Analysis and Policy*, 73(December 2018), 299-320. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.11.006>
- Vega, J. (2020). *Determinantes de la estabilidad bancaria en México, para el*

periodo 2001-2019 [Universidad Autónoma de Ciudad Juárez].
<http://hdl.handle.net/20.500.11961/5916%0AVera>,

Vilca Mamani, C. R., & Torres-Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES TÉCNICA	INSTRUMENTO
				Encuesta
Variable Independiente	El riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad financiera incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudoro contraparte (Meneses & Macuacé, 2011, p.6)	Estrategias de riesgo crediticio	Ordinal	Cuestionario
Gestión del riesgo crediticio		Políticas de crédito	Ordinal	
		Herramientas de evaluación de créditos	Ordinal	
				Encuesta
Variable Dependiente	Son aquellos créditos que los prestatarios no han pagado en la fecha, incumpliendo con el compromiso de pago, la cual se deriva en una mala calificación en la central de riesgos del sistema financiero. (Superintendencia de Banca, 2020)	Errores en la organización	Ordinal	Cuestionario
Morosidad		Errores en el proceso de evaluación	Ordinal	
		Errores en el proceso de recuperación	Ordinal	
		Sobreendeudamiento	Ordinal	

Anexo 2 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / TIPO / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA / INSTRUMENTO
GENERAL	GENERAL		INDEPENDIENTE	UNIDAD DE ANÁLISIS	ENFOQUE	
¿De qué manera la Gestión del riesgo crediticio influye en la morosidad de una caja municipal, Chocope?	Analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope		Gestión del riesgo crediticio	Caja municipal, Chocope	Cuantitativo	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			POBLACIÓN	TIPO	
¿Cuál es el proceso otorgamiento y recuperación de créditos?	Identificar el nivel de la gestión del riesgo crediticio de una caja municipal, Chocope			Trabajadores involucrados en el área de créditos.	Básica	
			DEPENDIENTE	MUESTRA	DISEÑO	
¿Cuáles son las causas de la morosidad de una caja municipal, Chocope?	Analizar las causas de la morosidad de una caja municipal, Chocope	La gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope.				Encuesta / Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de una caja municipal, Chocope?	Establecer la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de una caja municipal, Chocope		Morosidad	Censal, incluye a los 15 trabajadores del área	No experimental - transversal	
¿Cuál es la propuesta de gestión del riesgo crediticio para prevenir y controlar la morosidad de una caja municipal, Chocope?	Diseñar la propuesta de gestión de riesgo crediticio para mejorar la prevención y control de la morosidad de una caja municipal, Chocope					

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Autor: Diaz Gamonal Bismarck

Estimado, el objetivo es recoger información para determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope. Se agradece por anticipado su participación en esta investigación, y se le informa además que todos los datos obtenidos serán manejados de manera anónima.

- I. INSTRUCCIONES: Marque con un aspa “X” la alternativa que considera mejor valore cada ítem.

Escala de calificación		
Analiza de acuerdo con las siguientes afirmaciones, según la siguiente escala	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO		1	2	3	4	5
1	Se ofrecen alternativas de pago para aquellos clientes con problemas de liquidez temporales					
2	Existe una adecuada zonificación de la cartera de créditos de la agencia					
3	Existe concentración de cartera en una actividad económica que incremente el riesgo crediticio					
4	Los requisitos colaterales (garantías) ayudan a reducir el riesgo del crédito					
5	Se realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos					
6	En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar					
7	Los miembros del flujo de aprobación del crédito realizan visitas previas a la aprobación del crédito					
8	Se realiza seguimiento al cumplimiento del objetivo crédito posterior al desembolso					

9	El asesor de negocios realiza un adecuado seguimiento y control de sus clientes					
10	Existe adecuado seguimiento de los créditos por parte de las áreas de control					
11	El sistema para aprobación de créditos es eficiente					
12	La información que se ingresa al sistema es suficiente para la toma de decisiones en la aprobación de los créditos					
13	Tiene conocimiento pleno de las políticas de garantías					
14	Estoy de acuerdo con los niveles de aprobación de los comités de créditos					
15	Conozco que, para la admisión de un cliente nuevo, este debe presentar deudas máximo con tres IFIs					
16	Constituyen sectores no sujetos de crédito por su alto riesgo, las siguientes actividades: Agiotistas, minería ilegal y/o aquellas actividades que directamente atente con la salud y el medio ambiente, y también el financiamiento de actividades ilícitas					
17	Conozco los montos máximos para atender clientes sin garantías reales (hipoteca y/o garantía mobiliaria)					
18	El destino del crédito está en función a los plazos solicitados					
19	Se realizan rotaciones de créditos periódicas para reducir el riesgo crediticio					

<u>VARIABLE 2: MOROSIDAD</u>		1	2	3	4	5
1	Existe preocupación de la gerencia por tener personal bien capacitado					
2	Las funciones y responsabilidades estan correctamente definidas					
3	Existe alta rotación de personal en el área de otorgamiento de créditos					
4	La tecnología se adecua a las características de los tipos de créditos que atendemos					
5	Existen los suficientes canales para el pago de créditos en las distintas zonas que tenemos clientes					
6	Para los comités de aprobación es más importante la garantía que la capacidad de pago					

7	La información entregada por el asesor s la suficiente para la aprobación del crédito de manera más eficiente					
8	Se brinda información clara al cliente, así como a los garantes de ser el caso					
9	Los otros ingresos no evaluados de la UEF son con sustentados con la documentación respectiva					
10	Se realiza una mixtura en el otorgamiento de créditos (capital de trabajo y activo fijo)					
11	Se realiza cobranza preventiva con días de anticipación al vencimiento de la cuota					
12	Se realizan operativos de morosidad donde se involucren además del asesor de negocios y aprobadores					
13	Existe un formato de visitas a los clientes que se encuentran en mora					
14	Existe planificación de las acciones de cobranza de acuerdo con los días de morosidad					
15	El área legal es eficiente en recuperación de créditos enviados a demanda judicial					
16	Se brinda al cliente información transparente y los casos que no cubren los seguros de desgravamen anexos al crédito					
17	Se brinda información sobre los seguros adicionales al desgravamen que el cliente puede disponer ante cualquier eventualidad					
18	Cuenta la empresa con una política de sobreendeudamiento de clientes					
19	Realizo seguimiento continuo a los clientes y recomiendo mantener los niveles de endeudamiento adecuados					

Anexo 4 Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión del riesgo crédito y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope

Investigador: Díaz Gamonal, Bismarck

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del riesgo crédito y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope”, cuyo objetivo es: determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo; aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Caja municipal Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Determinar de qué manera la Gestión del riesgo crediticio incide en la morosidad de una caja municipal, Chocope Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del riesgo crédito y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope”.

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de una caja municipal del distrito de Chocope.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No mal eficiencia)

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Díaz Gamonal Bismarck, email: bdiazgamonal@gmail.com, al docente Dr. Huiman Tarrillo Hugo Enrique y al docente Dr. Castro Balcázar Rolando Mario.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jhon Anderson Melgarejo Pajares

Fecha y hora: 07 de junio del 2023



Jhon Anderson Melgarejo P.
ASESOR DE FINANZAS EMPRESARIALES
CAJA PIURA

	9	El asesor de negocios realiza un adecuado seguimiento y control de sus clientes																	
	10	Existe adecuado seguimiento de los créditos por parte de las áreas de control																	
	11	El sistema para aprobación de créditos es eficiente																	
	12	La información que se ingresa al sistema es suficiente para la toma de decisiones en la aprobación de los créditos																	
Políticas de créditos	13	Tiene <i>conocimiento</i> pleno de las políticas de garantías																	
	14	Estoy de acuerdo con los niveles de aprobación de los comités de créditos																	
	15	<i>Conozco que</i> , para la admisión de un cliente nuevo, este debe presentar deudas máximo con tres <i>IFIs</i>																	
	16	Constituyen sectores no sujetos de crédito por su alto riesgo, las siguientes actividades: Agiotistas, minería ilegal y/o aquellas actividades que directamente atente con la salud y el medio ambiente, y también el financiamiento de actividades ilícitas																	
	17	Conozco los montos máximos para atender clientes sin <i>garantías</i> reales (hipoteca y/o garantía mobiliaria)																	
	18	El destino del crédito está en función a los plazos solicitados																	
	19	Se realizan rotaciones de créditos periódicas para reducir el riesgo crediticio																	

Grado y Nombre del Experto: M Sc. Angela Castro Espinoza

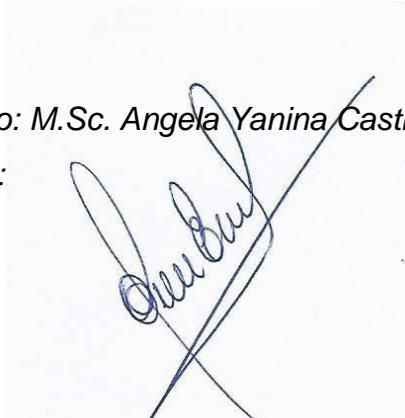
Firma del experto :



	17	Se brinda información sobre los seguros adicionales al desgravamen que el cliente puede disponer ante cualquier eventualidad									
Mora causada por sobreendeudamiento	18	Cuenta la empresa con una política de sobreendeudamiento de clientes									
	19	Realizo seguimiento continuo a los clientes y recomiendo mantener los niveles de endeudamiento adecuados									

Grado y Nombre del Experto: *M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza*

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del riesgo creditico y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para para determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

TESISTA:

Br.: Bismarck Díaz Gamonal.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 12 de mayo de 2023



Mg. Angela Castro Espinoza



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CASTRO ESPINOZA**
Nombres **ANGELA YANINA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41594984**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretaria General **HAYDEE YSABEL DEL PILAR CHIRINOS CUADROS**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**
Fecha de Expedición **31/05/18**
Resolución/Acta **110-2018-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2018-296**



CÓDIGO VIRTUAL 6609368

Santiago de Surco, 26 de Noviembre de 2020

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 26/11/2020 13:53:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(**) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 25 de Mayo de 2021

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento Cuestionario sobre la Fase preparatoria de contratación pública

Chiclayo, 12 de mayo de 2023

Señor

M. Sc Aurelia Huamán Paredes

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

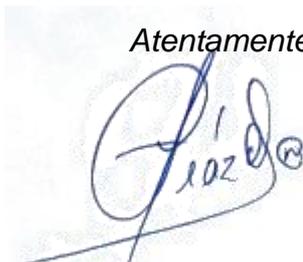
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha construido un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar en lo que respecta a su contenido; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que, en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos.*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Bismarck Díaz Gamonal

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario

Autor original:

Autor: Br. Bismarck Diaz Gamonal

Objetivo:

Recoger información para determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 65 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 15 colaboradores donde se desarrollará la investigación **FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope.*



VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estrategias de riesgo crediticio	1	Se ofrecen alternativas de pago para aquellos clientes con problemas de liquidez temporales	X		X		X		X		
	2	Existe una adecuada zonificación de la cartera de créditos de la agencia	X		X		X		X		
	3	Existe concentración de cartera en una actividad económica que incremente el riesgo crediticio	X		X		X		X		
	4	Los requisitos colaterales (garantías) ayudan a reducir el riesgo del crédito	X		X		X		X		
	5	Se realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos	X		X		X		X		
Herramientas de evaluación de créditos	6	En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la <i>Unidad Económica Familiar</i>	X		X		X		X		
	7	Los miembros del flujo de aprobación del crédito realizan visitas previas a la aprobación del crédito	X		X		X		X		
	8	Se realiza seguimiento al cumplimiento del objetivo crédito posterior al desembolso	X		X		X		X		
	9	El asesor de negocios realiza un adecuado seguimiento y control de sus clientes	X		X		X		X		



	10	Existe adecuado seguimiento de los créditos por parte de las áreas de control	X		X		X		X		
	11	El sistema para aprobación de créditos es eficiente	X		X		X		X		
	12	La información que se ingresa al sistema es suficiente para la toma de decisiones en la aprobación de los créditos	X		X		X		X		
Políticas de créditos	13	Tiene <i>conocimiento</i> pleno de las políticas de garantías	X		X		X		X		
	14	Estoy de acuerdo con los niveles de aprobación de los comités de créditos	X		X		X		X		
	15	<i>Conozco que</i> , para la admisión de un cliente nuevo, este debe presentar deudas máximo con tres <i>IFIs</i>	X		X		X		X		
	16	Constituyen sectores no sujetos de crédito por su alto riesgo, las siguientes actividades: Agiotistas, minería ilegal y/o aquellas actividades que directamente atente con la salud y el medio ambiente, y también el financiamiento de actividades ilícitas	X		X		X		X		
	17	Conozco los montos máximos para atender clientes sin <i>garantías</i> reales (hipoteca y/o <i>garantía</i> mobiliaria)	X		X		X		X		
	18	El destino del crédito está en función a los plazos solicitados	X		X		X		X		
	19	Se realizan rotaciones de créditos periódicas para reducir el riesgo crediticio	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: M.Sc. Aurelia Huaman Paredes

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



VARIABLE 2: MOROSIDAD		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Mora causada por errores en la organización	1	Existe preocupación de la gerencia por tener personal bien capacitado	X		X		X		X		
	2	Las funciones y responsabilidades estan correctamente definidas	X		X		X		X		
	3	Existe alta rotación de personal en el área de otorgamiento de créditos	X		X		X		X		
	4	La tecnología se adecua a las características de los tipos de créditos que atendemos	X		X		X		X		
	5	Existen los suficientes canales para el pago de créditos en las distintas zonas que tenemos clientes	X		X		X		X		
Mora causada en el proceso de evaluación	6	Para los comités de aprobación es más importante la garantía que la capacidad de pago	X		X		X		X		
	7	La información entregada por el asesor s la suficiente para la aprobación del crédito de manera más eficiente	X		X		X		X		
	8	Se brinda información clara al cliente, así como a los garantes de ser el caso	X		X		X		X		



	9	Los otros ingresos no evaluados de la UEF son con sustentados con la documentación respectiva	X		X		X		X		
	10	Se realiza una mixtura en el otorgamiento de créditos (capital de trabajo y activo fijo)	X		X		X		X		
Mora causada en el proceso de recuperación del crédito	11	Se realiza cobranza preventiva con días de anticipación al vencimiento de la cuota	X		X		X		X		
	12	Se realizan operativos de morosidad donde se involucren además del asesor de negocios y aprobadores	X		X		X		X		
	13	Existe un formato de visitas a los clientes que se encuentran en mora	X		X		X		X		
	14	Existe planificación de las acciones de cobranza de acuerdo a los días de morosidad	X		X		X		X		
	15	El área legal es eficiente en recuperación de créditos enviados a demanda judicial	X		X		X		X		
Mora causada por factores exógenos	16	Se brinda al cliente información transparente y los casos que no cubren los seguros de desgravamen anexos al crédito	X		X		X		X		
	17	Se brinda información sobre los seguros adicionales al desgravamen que el cliente puede disponer ante cualquier eventualidad	X		X		X		X		
Mora causada por sobreendeudamiento	18	Cuenta la empresa con una política de sobreendeudamiento de clientes	X		X		X		X		



	19	Realizo seguimiento continuo a los clientes y recomiendo mantener los niveles de endeudamiento adecuados	X		X		X		X		
--	----	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto: *M.Sc. Aurelia Huaman Paredes*

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del riesgo creditico y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para para determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

TESISTA:

Br.: Bismarck Díaz Gamonal.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 13 de mayo de 2023





Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HUAMAN PAREDES**
Nombres **AURELIA DEL ROSARIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41371834**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretaría General **HAYDEE YSABEL DEL PILAR CHIRINOS CUADROS**
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN**
Fecha de Expedición **31/05/18**
Resolución/Acta **110-2018-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2018-295**
Fecha Matriculación **06/07/2013**
Fecha Egreso **31/01/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000950411

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 14/10/2022 19:05:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento Cuestionario sobre la Fase preparatoria de contratación pública

Chiclayo, 12 de mayo de 2023

Señor

M. SC. Javier Abdel Flores Olivos

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

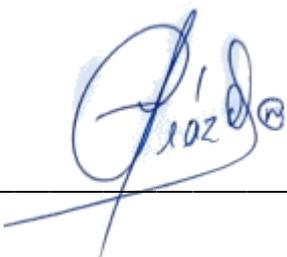
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha construido un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar en lo que respecta a su contenido; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que, en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos.*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario

Autor original:

Autor: Br. Bismarck Diaz Gamonal

Objetivo:

Recoger información para determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 65 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 15 colaboradores donde se desarrollará la investigación.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión del riesgo creditico y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope.*

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Estrategias de riesgo crediticio	1	Se ofrecen alternativas de pago para aquellos clientes con problemas de liquidez temporales	X		X		X		X		
	2	Existe una adecuada zonificación de la cartera de créditos de la agencia	X		X		X		X		
	3	Existe concentración de cartera en una actividad económica que incremente el riesgo crediticio	X		X		X		X		
	4	Los requisitos colaterales (garantías) ayudan a reducir el riesgo del crédito	X		X		X		X		
	5	Se realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos	X		X		X		X		
Herramientas de evaluación de créditos	6	En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la <i>Unidad Económica Familiar</i>	X		X		X		X		
	7	Los miembros del flujo de aprobación del crédito realizan visitas previas a la aprobación del crédito	X		X		X		X		
	8	Se realiza seguimiento al cumplimiento del objetivo crédito posterior al desembolso	X		X		X		X		
	9	El asesor de negocios realiza un adecuado seguimiento y control de sus clientes	X		X		X		X		



	10	Existe adecuado seguimiento de los créditos por parte de las áreas de control	X		X		X		X		
	11	El sistema para aprobación de créditos es eficiente	X		X		X		X		
	12	La información que se ingresa al sistema es suficiente para la toma de decisiones en la aprobación de los créditos	X		X		X		X		
Políticas de créditos	13	Tiene <i>conocimiento</i> pleno de las políticas de garantías	X		X		X		X		
	14	Estoy de acuerdo con los niveles de aprobación de los comités de créditos	X		X		X		X		
	15	<i>Conozco que</i> , para la admisión de un cliente nuevo, este debe presentar deudas máximo con tres <i>IFIs</i>	X		X		X		X		
	16	Constituyen sectores no sujetos de crédito por su alto riesgo, las siguientes actividades: Agiotistas, minería ilegal y/o aquellas actividades que directamente atente con la salud y el medio ambiente, y también el financiamiento de actividades ilícitas	X		X		X		X		
	17	Conozco los montos máximos para atender clientes sin <i>garantías</i> reales (hipoteca y/o garantía mobiliaria)	X		X		X		X		
	18	El destino del crédito está en función a los plazos solicitados	X		X		X		X		
	19	Se realizan rotaciones de créditos periódicas para reducir el riesgo crediticio	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: M. SC. Javier Abdel Flores Olivos

Firma del experto :



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE
 MSc. Javier Flores Olivos
 CELAM 442

EXPERTO EVALUADOR



VARIABLE 2: MOROSIDAD		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Mora causada por errores en la organización	1	Existe preocupación de la gerencia por tener personal bien capacitado	X		X		X		X		
	2	Las funciones y responsabilidades están correctamente definidas	X		X		X		X		
	3	Existe alta rotación de personal en el área de otorgamiento de créditos	X		X		X		X		
	4	La tecnología se adecua a las características de los tipos de créditos que atendemos	X		X		X		X		
	5	Existen los suficientes canales para el pago de créditos en las distintas zonas que tenemos clientes	X		X		X		X		
Mora causada en el proceso de evaluación	6	Para los comités de aprobación es más importante la garantía que la capacidad de pago	X		X		X		X		
	7	La información entregada por el asesor es la suficiente para la	X		X		X		X		



	17	Se brinda información sobre los seguros adicionales al desgravamen que el cliente puede disponer ante cualquier eventualidad	X		X		X			
Mora causada por sobreendeudamiento	18	Cuenta la empresa con una política de sobreendeudamiento de clientes	X		X		X		X	
	19	Realizo seguimiento continuo a los clientes y recomiendo mantener los niveles de endeudamiento adecuados	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: M. SC. Javier Abdel Flores Olivos

Firma del experto :



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LAMBAYEQUE
Bcn. Javier Flores Olivos
CELAM 442

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del riesgo creditico y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para para determinar la incidencia de la gestión del riesgo creditico en la morosidad de una caja municipal, Chocope.

TESISTA:

Br.: Bismarck Díaz Gamonal.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 12 de mayo de 2023





Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FLORES OLIVOS**
Nombres **ABDEL JAVIER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43440874**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN PROYECTOS DE INVERSION**
Fecha de Expedición **13/06/19**
Resolución/Acta **178-2019-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2019-0360**
Fecha Matrícula **06/07/2013**
Fecha Egreso **07/02/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000950835


JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 15/10/2022 10:33:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





Anexo 6 Validación de la propuesta

FICHA DE EVALUACIÓN DEL plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope.

Yo, **Angela Yanina Castro Espinoza**, identificado con DNI N° **41598538**, con Grado Académico de maestra en ciencias con mención en proyectos de inversión en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° **UNPRG-EPG-2018-296**:

Hago constar que he leído y revisado **el plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope**, correspondientes a la Tesis de nombre **“Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Propósito
2. Justificación
3. Alcance
4. Ejes
5. Actividades y directrices
6. Implementación y responsables
7. Estructura de costos

La propuesta corresponde a la tesis: “Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		



b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	97%	97%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta alcanzada mantiene una estructura que responde a los objetivos de la investigación.

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Chiclayo, 20 de Julio del 2023.

M. SC Ángela Yanina Castro Espinoza, código de registro de Sunedu: **UNPRG-EPG-2018-296**

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: Docente universitario

M. SC Ángela Yanina Castro Espinoza
DNI N° 41594984
EXPERTO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DEL plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope.

Yo, **Javier Abdel Flores Olivos**, identificado con DNI N° **43440874**, con Grado Académico de maestro en ciencias con mención en proyectos de inversión en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° **UNPRG-EPG-2019-360**:

Hago constar que he leído y revisado **el Plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope**, correspondientes a la Tesis de nombre **“Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Propósito
2. Justificación
3. Alcance
4. Ejes
5. Actividades y directrices
6. Implementación y responsables
7. Estructura de costos

La propuesta corresponde a la tesis: “Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		



7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		
---	---	---	--	--

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
99%	98%	99%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta alcanzada mantiene una estructura que responde a los objetivos de la investigación.

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Chiclayo, 20 de Julio del 2023.

M. SC **Javier Abdel Flores Olivos**, código de registro de Sunedu: **UNPRG-EPG-2019-360**

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: Docente universitario

M. SC **Javier Abdel Flores Olivos**
DNI N° 43440874
EXPERTO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA

FICHA DE EVALUACIÓN DEL plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope.

Yo, **Aurelia del Rosario Huamán Paredes**, identificado con DNI N° **41371834**, con Grado Académico de maestra en ciencias con mención en proyectos de inversión en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, con código de inscripción en SUNEDU N° **UNPRG-EPG-2018-295**:

Hago constar que he leído y revisado **el Plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope**, correspondientes a la Tesis de nombre **“Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”**, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

1. Propósito
2. Justificación
3. Alcance
4. Ejes
5. Actividades y directrices
6. Implementación y responsables
7. Estructura de costos

La propuesta corresponde a la tesis: **“Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de una caja municipal, Chocope”**

e. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		



f. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de gestión del riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	98%	99%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta alcanzada mantiene una estructura que responde a los objetivos de la investigación.

OBSERVACIONES: No hay observaciones

Chiclayo, 20 de Julio del 2023.

M. SC **Aurelia del Rosario Huamán Paredes**, Código de registro de Sunedu: **UNPRG-EPG-2018-295**

Centro de labores: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo Cargo: Docente universitario

M. SC **Aurelia del Rosario Huamán Paredes**,
DNI N° **41371834**
EXPERTO

Anexo 7 Propuesta plan de gestión de riesgo crediticio para una caja municipal, Chocope: Actividades específicas por eje

Objetivo:	Reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad requerida mediante la implementación de políticas y procedimientos efectivos de gestión del riesgo crediticio.			
Alcance	Aplicación en la Caja Municipal de Chocope, abarcando todos los tipos de créditos y segmentos de clientes.			
Eje 1: Políticas de créditos claras y actualizadas				
	Actividades Específicas	Indicadores	Responsables	Presupuestos
Actualizar políticas y normativas de crédito.	Revisar y actualizar las políticas y normativas de crédito cada año	Porcentaje de políticas y normativas actualizadas.		
Definir criterios claros para la zonificación de la cartera.	Establecer criterios claros para la clasificación de la cartera según riesgo	Número de segmentos de cartera definidos según riesgo	Departamento de Riesgos y Créditos.	Monto asignado para la revisión y actualización de políticas y normativas.
Establecer criterios de diversificación y concentración.	Definir límites máximos de concentración por sector económico Establecer límites de endeudamiento por tipo de cliente.	Cumplimiento de límites máximos de concentración. Cumplimiento de límites de endeudamiento por tipo de cliente.		

Objetivo:	Reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad requerida mediante la implementación de políticas y procedimientos efectivos de gestión del riesgo crediticio.
Alcance	Aplicación en la Caja Municipal de Chocope, abarcando todos los tipos de créditos y segmentos de clientes.

Eje 2: Evaluación crediticia rigurosa	Actividades Específicas	Indicadores	Responsables	Presupuestos
Identificar y seleccionar tecnología actualizada para la evaluación crediticia.	Implementar sistema de scoring para evaluar la capacidad crediticia de los clientes	Porcentaje de uso efectivo de la nueva tecnología	Departamento de Riesgos y Créditos.	Monto asignado para la adquisición de tecnología y capacitación.
	Implementar análisis de capacidad de pago y comportamiento crediticio histórico	Porcentaje de préstamos evaluados mediante scoring. Porcentaje de préstamos con análisis de capacidad de pago		
Mejorar herramientas de evaluación crediticia.	Establecer criterios para la admisión de nuevos clientes.	Porcentaje de nuevos clientes evaluados según criterios establecidos.		

Eje 3: Capacitación y Concientización del Personal	Actividades Específicas	Indicadores	Responsables	Presupuestos
Diseñar programa de capacitación continua en gestión del riesgo crediticio.	Realizar talleres de capacitación periódicos sobre gestión del riesgo crediticio.	Porcentaje de personal capacitado.	Departamento de Recursos Humanos.	Monto asignado para el desarrollo del programa de capacitación.
Fomentar cultura de gestión del riesgo crediticio.	Crear campañas de concientización sobre la importancia de mitigar los riesgos crediticios.	Porcentaje de mejora en la percepción de la cultura de riesgo.		

Objetivo:	Reducir la morosidad y mejorar la rentabilidad requerida mediante la implementación de políticas y procedimientos efectivos de gestión del riesgo crediticio.
Alcance	Aplicación en la Caja Municipal de Chocope, abarcando todos los tipos de créditos y segmentos de clientes.

Eje 4: Reforzamiento del seguimiento y control de la cartera				
	Actividades Específicas	Indicadores	Responsables	Presupuestos
Establecer sistema de seguimiento y control periódico de la cartera.	Realizar revisiones periódicas de la cartera crediticia.	Frecuencia de revisiones periódicas.	Departamento de Riesgos y Créditos y	Monto asignado para el desarrollo del sistema de alertas y fortalecimiento del área de cobranzas.
Implementar alertas tempranas.	Implementar sistema de alertas tempranas para identificar riesgos crediticios	Número de alertas tempranas activadas	Departamento de Cobranzas.	
	Fortalecer el área de cobranzas.	Porcentaje de mejora en la gestión de cobranzas.		

Anexo 8 Carta de autorización



Piura, 22 de junio del 2023.

Carta N° 2010 - 2023-GT/CMP

Sr.
DIAZ GAMONAL BISMARCK
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
AGENCIA CHEPEN

PRESENTE.-

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su carta, mediante la cual solicita autorización para la realización de su tesis denominada "Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope", cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza lo solicitado y para tal fin deberá coordinar con la Sr. Leyva Chamba Jhonny Jesús – Asistente de Desarrollo Organizacional (correo electrónico jleyvac@cajapiura.pe) la revisión de la encuesta antes de ser aplicada y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.

Sin otro particular.

Atentamente,

Maria P. Gallo Zapata
Gerencia de Gestión del Talento
CAJA PIURA