



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN FINANZAS**

Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad
de créditos en una entidad financiera, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTORA:

Barrientos Quispe, Almendra De los Ángeles (orcid.org/0000-0003-4762-1747)

ASESORES:

Mg. Aliaga Cerna Dante (orcid.org/0000-0002-5775-3885)

Mg. Walter Sechurán, Fernando Arturo (orcid.org/0000-0002-7233-4689)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2023**

DEDICATORIA

A mi familia que siempre han estado a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida y sentir su aliento es lo que me da siempre las fuerzas de nunca rendirme para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, esposo e hijo por su constante apoyo incondicional, a la universidad por darnos la posibilidad de poder estudiar una maestría a un precio accesible y mis asesores que con su empeño nos ayudaron a poder culminar con éxito nuestra tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos una entidad financiera, Lima 2023", cuyo autor es BARRIENTOS QUISPE ALMENDRA DE LOS ANGELES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

LIMA, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO DNI: 10003475 ORCID: 00000-0002-7233-4689	Firmado electrónicamente por: FWALTERS el 10-08- 2023 10:18:27

Código documento Trilce: TRI - 0639259



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BARRIENTOS QUISPE ALMENDRA DE LOS ANGELES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos una entidad financiera, Lima 2023", 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
ALMENDRA DE LOS ANGELES BARRIENTOS QUISPE DNI: 47076722 ORCID: 0000-0003-4762-1747	Firmado electrónicamente por: ABARRIENTOSQ el 03- 08-2023 11:28:19

Código documento Trilce: TRI - 0639260

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
ABSTRACT.....	ix
RESUMEN	x
I.INTRODUCCIÓN	10
II.MARCO TEÓRICO	13
III.METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización.....	24
3.3 Población muestra y muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V.DISCUSIÓN.....	40
VI.CONCLUSIONES	46
VII.RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

tabla 1. Estadísticas de fiabilidad	29
tabla 2. Resumen de procesamiento de casos	29
tabla 3. Estadísticas de elemento.....	30
tabla 4. Estadísticas de total de elemento	31
tabla 5. V1D1 Gestion de riesgo y principios de gestion de riesgo	32
tabla 6. V1D2 Gestion de riesgos y Marco de gestion de riesgo	33
tabla 7. V1Gestion de riesgos	34
tabla 8. V2D1 Morosidad de créditos y Variables macroeconómicas	35
tabla 9. V2 Morosidad de créditos	36
tabla 10. Pruebas de normalidad	37
tabla 11. Correlaciones Hipótesis General	37
tabla 12. Correlaciones Hipótesis especifica 1	38
tabla 13. Correlaciones Hipótesis especifica 2	38
tabla 14. Correlaciones Hipótesis especifica 3	39
tabla 15. Parámetros.....	84
tabla 16. Nivel de confianza	84
tabla 17. Descripción de los parámetros	84
tabla 18. Tabulación de respuestas.....	85
tabla 19. Respuestas del formulario	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Marco de gestión de riesgo – Coso II	19
Figura 2. Principios de gestión de riesgo	90

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023 y como objetivos específicos determinar el vínculo entre los principios de gestión de riesgos de crédito y la morosidad, Lima 2023, también determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad e Identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad. La metodología a utilizar fue pura de diseño no experimental, tipo de investigación transversal, de nivel descriptivo correlacional.

En los resultados hallamos el valor de Alfa de Cronbach 0.828 siendo bueno y confiable dando validez a nuestro instrumento. Nuestra muestra son 44 colaboradores relacionados a la entrega de créditos, la prueba de distribución normal es Shapiro-Wilks. Según nuestro valor de significancia bilateral que es mayor a 0.05 trabajamos con R. Pearson. En donde se obtuvo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 por ende mis hipótesis alternas son aceptadas y se rechazando nuestra hipótesis nula.

Como conclusiones se logró determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos en la morosidad, también determina el gran vínculo entre la entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad, Se comprueba también la relación del marco de gestion de riesgo con la morosidad ya que, al poder identificar, evaluar controlar y establecer objetivos de riesgo nos ayudar con un mejor manejo del mismo. A su vez El impacto de las variables macroeconómicas en el incumplimiento de pago de los clientes es una dimensión de gran impacto ya que la morosidad no solo depende de una mala evaluación al riesgo sino también de factores externos como el PBI, inflación, desempleo etc.

Palabras clave: Gestion de riesgos, morosidad, créditos personales.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine the influence of credit risk management in a satisfactory manner on credit delinquency in a financial institution, Lima 2023 and as specific objectives to determine the link between the principles of credit risk management and delinquency, Lima 2023, also determine the link between the risk management framework and delinquency and Identify the link between macroeconomic variables and delinquency. The methodology to be used was pure non-experimental design, type of cross-sectional investigation, descriptive correlational level.

In the results we begin by finding the value of our Cronbach's Alpha having a value of 0.828, being a good and reliable value that validates our instrument. In the inferential analysis, a normality test is performed, which allows us to verify what type of distribution the data follows and therefore the tests that we can perform. Our sample is of 44 employees related to the delivery of credits, the normal distribution test is the Shapiro-Wilks test. According to our bilateral significance value, which is greater than 0.05, we work with R. Pearson. Where a bilateral significance value of less than 0.05 was obtained, therefore my alternate hypotheses are accepted and our null hypothesis is thus rejected.

As conclusions, it was possible to satisfactorily determine the influence of credit risk management on delinquency, it also determines the great link between the principles of credit risk management and delinquency, the relationship of the framework of risk management with delinquency since, by being able to identify, evaluate, control and establish risk objectives, it will help us with a better management of it. In turn, the impact of macroeconomic variables on customer default is a dimension of great impact since delinquency not only depends on a poor risk assessment but also on external factors such as GDP, inflation, unemployment, etc.

Keywords: Risk management, delinquency, personal credits.

I.INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, Pulido Rojano et al (2017), menciona a la gestión de riesgos como una de las practicas que realizan las organizaciones a nivel mundial para mejorar sus procedimientos, con el fin de reducir de manera continua los riesgos encontrados ya sean internos o externos y así evitar grandes pérdidas monetarias y su impacto desfavorable en los logros de diferentes objetivos. Siendo uno de ellos el riesgo al crédito, que se conceptualiza como la incapacidad de pago de los deudores ya sea por falta de solvencia o desinterés de pago.

Según la Norma australiana (2004) , sostiene que la gestión de riesgos es un método lógico y sistemático para contextualizar, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso para que las organizaciones puedan minimizar las pérdidas y maximizar las oportunidades.

La gestión de riesgos en el Perú, De acuerdo con la normativa de la Superintendencia de Banca y seguros en el reglamento integral de riesgos N° 272-2017, nos dice que es un proceso realizado por el directorio, el personal y gerencia que se aplica a toda la empresa para verificar diferentes eventos que podrían impactar a la empresa y evaluar el apetito de riesgo al definir la estrategia. y proporcione una certeza razonable de que logrará sus objetivos.

El BCRP tiene el precepto constitucional de conservar el equilibrio monetario, por ello a partir del año 2007 en el Reporte de seguridad Financiera en el cual evalúa el caso del sistema financiero, los sistemas de capitales y sus debidos mercados de pagos, con el fin de detectar los peligros que están afectando el equilibrio financiero y tener en cuenta la aplicación de medidas preventivas para contener su efecto en el campo monetario y financiero.

Golman y Bekerman (2018), definen la morosidad como ese elemento que no siempre involucra pérdidas financieras de la entidad, sin embargo, esto genera problemas no solo para los clientes morosos quienes serán reportados a la central de riesgo, sino también para la entidad financiera que brindó el préstamo por ello un crecimiento de las provisiones.

La realidad problemática de la investigación radica que los prestatarios en determinadas situaciones no cumplen con sus pagos en el tiempo pactado, dando lugar a caer en mora debido a diversas situaciones, por ello se debe tener una adecuada gestión para evitar que el cliente tenga este tipo de imprevistos, ya que esto genera no solo un daño a su historial crediticio sino a la entidad financiera que le presta el efectivo, por esto en el presente trabajo se detallará como la aplicación de una buena gestión ayudará a minimizar la morosidad de pago en los clientes y a la vez buscaremos detallar cuáles son aquellos factores que causan este incumplimiento de pago, evaluando lo que ocasiona esto para aplicar nuevos métodos y filtros antes de otorgar el préstamo y así evitar que el cliente caiga en incumplimiento o si se trata de un factor muy puntual poder llegar a un consenso para que el cliente cumpliendo sus obligaciones y no perjudicarse siendo reportado a la central de riesgos teniendo como beneficio social el que los clientes tengan un historial crediticio bueno ya que esto les servirá para posteriormente solicitar otro crédito o algún otro producto y seguir siendo confiables no solo para la entidad financiera que le brinda el crédito sino para alguna otra empresa, los resultados obtenidos podrán servir para diferentes investigaciones que se puedan tener en el futuro.

Para la presente investigación se ha generado el problema general ¿Cómo influye la gestión de riesgos de créditos minoristas en la morosidad de créditos en una entidad, Lima 2023? y como problemas específicos (a) ¿Cómo impacta los principios de la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023? (b) ¿Cómo influye el marco de gestión de riesgo en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023? (c) ¿Cómo influyen las variables macroeconómicas en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023?

Blanco y Villalpando (2012) Se profundiza en el concepto de justificación teórica y en el detalle que da la investigación a la justificación en su género cuando la finalidad de la investigación es generar razonamiento científico y debatir opinión, Conciencia existente o generando epistemología a su vez Musallan et al. (2019) nos dice que la justificación práctica ofrece un concepto más amplio, mostrando que la investigación tiene una lógica pragmática si su diseño ayuda a resolver un problema, o al menos sugiere estrategias que ayudarían a resolver un problema

si se pusieran en práctica., como justificación social Ñaupas et al., (2018) Insisten en que la investigación puede ayudar a resolver problemas que afectan a los grupos sociales.

La investigación tiene como finalidad principal analizar las variables internas y macroeconómicas con la finalidad de que las entidades financieras puedan desarrollar una adecuada gestión de riesgos.

El objetivo general es determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales, Lima 2023 y como objetivos específicos (a) determinar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 (b) determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 (c) Identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 .

Y como hipótesis general La gestión de riesgo de crédito minorista influye en la morosidad de créditos personales, Lima 2023 a su vez hipótesis específicas (a) Los principios de la gestión de riesgo crediticio influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 (b) El marco de gestión de riesgo influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 (c) Las variables macroeconómicas influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Palabras clave: Gestión de riesgo, morosidad.

II.MARCO TEORICO

En el contexto nacional Rivera et al. (2021) En sus hallazgos científicos logra el objetivo de encontrar una estrategia de Gestión del Riesgo de Crédito que contribuya a la reducción de la morosidad utilizando una metodología descriptiva de diseño no experimental, validando con el juicio experto de los estrategas considerados en la propuesta, que permitirá reducir la morosidad en ahorros. y los bancos de crédito utilizan encuestas con preguntas en escala de Likert como técnica e instrumento que les permite recabar información sobre realidades problemáticas, como resultado principal de su próxima estrategia: Promueve un ambiente interno favorable, implementa metas para G.I.R, descubre eventos, oportunidades y amenazas, establece plan de evaluación de riesgos, replicar el riesgo a través de acciones prescritas, establecer políticas para G.R.C, notificar medios adecuados para información relevante y monitorear y verificar continuamente, llegar a la conclusión que con esta estrategia se logrará reducir el nivel de morosidad por lo que actualmente se debe preguntar cómo implementar y aplicar la estrategia.

Del mismo modo Maldonado, Rodríguez y Sigueñas (2020) en su tesis de maestría tienen como objetivo identificar buenas gestiones de los riesgos de crédito corporativo en las Micro financieras, utilizando el diseño no experimental de alcance descriptivo, con un enfoque cualitativo usando la técnica de recolección de datos la entrevista cualitativa semiestructuradas teniendo como resultado y llegando a la siguientes conclusiones : identificar las buenas prácticas en la gestión de riesgo crediticio siendo el análisis de las herramientas financieras parte de su política de crédito haciendo uso también del modelo credit scoring ,el historial crediticio ,revisión de central de riesgo para la evaluación ,estas entidades cuentan con un comité de riesgo no solo por tratarse de una buena práctica si no porque esta normado según resolución de SBS N°37-2008 ,este comité es responsable de brindar orientación sobre procedimientos correctos para una adecuada gestión de riesgos, a su vez otorgar recompensas y sanciones económicas en base a la calidad de la cartera. Utilizan herramientas cualitativas y cuantitativas resultantes del listado de las presentadas. las respuestas de los funcionarios, todas las buenas prácticas mencionadas están indirectamente relacionadas con el nivel de morosidad.

De forma similar Cueva (2019), menciona en su tesis de maestría, que el objetivo principal fue determinar si la gestión del riesgo de crédito mejoraría en función de la calidad de la cartera crediticia de una cooperativa, y básicamente el tipo de proyecto de investigación fue un diseño no experimental. Como resultado, el estudio encontró que cuando la gestión del riesgo era consistentemente buena en un 70,97%, esto se reflejaba en la calidad de la cartera crediticia, con un rendimiento del 83,87%, que mejoraba con el tiempo. Prevenir el riesgo crediticio tomando niveles tanto cualitativos como cuantitativos para tomar decisiones directivas para minimizar y eliminar factores que a menudo resultan en pérdidas significativas para los intereses de la organización.

Al igual que Garate (2017) en su tesis de maestría nos dice que tuvo como objetivo general constituir la una estrecha relación entre morosidad y riesgo en los clientes del segmento empresas usando el diseño de la investigación no experimental ,descriptiva no correlacional ,la técnica que aplicó fue el análisis de documentación y la observación teniendo como instrumentos la guía de análisis de documentación y su lista de verificación llegando a la conclusión que para la evaluación de créditos se debe hacer con la calificación Buro mas no con el criterio de la SBS y a su vez considerar los resultados de las evaluaciones cualitativas al momento de la aprobación del crédito, ya que es una exigencia del ente supervisor el determinar el nivel de morosidad según clasificación SBS no debiendo otorgar créditos a clientes con problemas potenciales, deficiente, dudoso y perdida. Y si el resultado según la clasificación Buro se encuentra entre el grupo 5 y grupo 7 no aprobarlo.

También Acrota (2019) es su tesis de maestría tuvo como objetivo analizar y determinar cómo impacta el retraso en los pagos en la ganancia de caja Arequipa, siendo un tipo de investigación básica de nivel correlacional, aplicó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con carácter longitudinal retrospectiva, usando las técnicas de análisis documental, informático, bibliográfico y como instrumentos la revisión documentaria, MS Excel, SPSS y fichas bibliográficas llegando en conclusión para ambas variables están fuertemente relacionadas ya que estadísticamente con la prueba Rho-Spearman las ratios nos

demuestran que teniendo en cuenta su rentabilidad esta se incrementa la morosidad disminuye.

En el contexto internacional Para Anurudha et al. (2021), evalúa si existe una relación entre las técnicas de gestión del riesgo crediticio y el desempeño financiero de las instituciones de microfinanzas en Kampala, Uganda. Usando una muestra de 60 empleados de finanzas y préstamos, investigó si había una relación entre la evaluación, identificación, reducción del seguimiento del riesgo crediticio y el desempeño financiero de las instituciones microfinancieras de Kampala. El coeficiente de conversión lineal de Pearson se utiliza para examinar la relación entre las técnicas de gestión del riesgo crediticio y el rendimiento financiero. Los resultados indican que la identificación del riesgo crediticio, la evaluación del riesgo crediticio y el desempeño financiero están correlacionados positivamente.

De forma similar Barrera en el (2018) en su tesis de maestría tienen como objetivo diseñar estrategias financieras y administrativas para reducir los riesgos de crédito en BanEcuador B.P., mediante la aplicación de procesos adecuados de gestión de cartera, realizando un estudio transversal de diseño no experimental con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, con alcance descriptivo usó como técnicas de recolección de datos entrevistas, encuestas, análisis documental, análisis de fuentes bibliográficas y como instrumentos fichas de observación, cuestionario de entrevista, cuestionario de encuesta y SPSS obteniendo como resultado que el riesgo de crédito aumenta debido al insuficiente proceso de otorgamiento de crédito. Y concluyeron que la cartera de mal desempeño de la facilidad no fue evaluada en base a índices de rentabilidad, y no se desarrollaron políticas estratégicas para reducir el riesgo crediticio, por lo que la tasa de morosidad se elevó a 4.33%. Recomendó adoptar estrategias diseñadas como parte del modelo organizacional de las Administraciones Públicas, que permitan una mejor implementación de la cultura financiera, buen servicio al cliente, control del riesgo crediticio y mayores utilidades organizacionales invitándonos a la aplicación de las estrategias apropiadas para el control del riesgo crediticio a la vez con esto lograr mayor rentabilidad y mejora del servicio al cliente.

A su vez Alvarado (2021) El estudio es descriptivo, se utiliza el método inductivo-deductivo y lo unifica, se verá en términos cuantitativos y cualitativos, ya

que se utiliza la naturaleza como variable discreta y continua, así como variables nominales y ordinales para determinar estas variables que determinan las inconsistencias en los riesgos de crédito aceptados, se ha desarrollado un marco metodológico para reducir los riesgos de crédito a través de diversos análisis de operaciones de crédito basados en un modelo de puntaje que se encargará del análisis de aquellas variables socioeconómicas de gran impacto estadístico que afectan la posibilidad de incumplimientos de los clientes utilizando un modelo de regresión logística.

Abdalá et. al (2020) en su artículo científico nos detalla como objetivo el analizar la práctica de evaluar el desempeño crediticio de los préstamos de micro financiamiento de un banco de Malasia y sugerir cómo se puede mejorar el desempeño existente del modelo de evaluación crediticia. utilizando una variedad de técnicas analíticas para la predicción de incumplimiento en trabajos de investigación anteriores estas técnicas incluyen métodos estadísticos, inteligencia artificial, modelos basados en afirmaciones contingentes y métodos de investigación operativa, como la programación lineal y el análisis envolvente de datos, se usaron cuestionarios obteniendo como resultado y llegando a la conclusión que el análisis muestra que la falta de una buena calificación crediticia, la disponibilidad de compras de crédito, la experiencia comercial, la buena planificación financiera comercial y la capacidad de previsión se encuentran entre los factores asociados con el incumplimiento.

Spilbergs (2020) en su artículo científico nos dice que tiene el objetivo esencial verificar los verdaderos factores de riesgosos y analizarlos ,la principal razón de esto son las pérdidas crediticias de los bancos, que resultaron en una revisión de los estándares de otorgamiento de crédito y un deterioro en su disponibilidad por lo que concluyo que de suma importancia validar los factores de riesgo tanto macro como microeconómicos, ya que las tareas de gestión del riesgo de crédito cubren la evaluación del riesgo total de la cartera de crédito en perspectiva, como el monto de las pérdidas esperadas y los requisitos de capital para cubrir el riesgo de crédito para el plan de negocios y los recursos internos. Según la investigación realizada, los factores de riesgo macro más influyentes para los préstamos para vivienda son el desempleo, la renta bruta disponible de las

casas, el PIB, las viviendas y sus precios, el crecimiento de los salarios y los factores de riesgo micro: historial crediticio, edad, LTV, etc. estudio al respecto coincide en gran medida con los realizados previamente y descritos en la literatura accesible. Sin embargo, además, se puede concluir que cada uno de estos indicadores tiene ciertas ventajas y desventajas, que difieren en los distintos períodos de desarrollo económico.

Aguirre et al. (2022) Concluye en la revista Estadísticas inferenciales que nos llevan a inferir que la evaluación crediticia tiene un impacto positivo en la calidad de la cartera crediticia de una microfinanciera. Sugieren que, dado que hay poca investigación profunda sobre el tema, se debe continuar investigando para mejorar la evaluación crediticia en microfinanzas; esto contribuirá a la mejora continua de la tecnología de las microfinanzas y facilitará el emparejamiento de las entidades de microfinanzas con los clientes.

Definiendo la variable independiente a nivel macro, la Organización Internacional de Normalización en la Norma 31000 de Gestión de Riesgos el riesgo tiene como definición de incertidumbre y esta cae sobre las metas de la organización destacando primordialmente que podrían ser buenas o malas generando tanto oportunidades como amenazas. Además de vincular 4 términos al peligro: fuentes de peligro, eventos principales, sus secuelas y sus posibilidades. No obstante Kenneth, Chinsunum, y Irinyemi (2017) centró su investigación en conceptualizar técnicas y tácticas de cobranza para incrementar la rentabilidad. Señaló que, a través de la gestión crediticia y la adecuada evaluación del riesgo crediticio, las estrategias de cobranza y las políticas de cobranza flexibles, tienen un impacto positivo y cuantitativo en la liquidez de la entidad. La gestión de la cartera de crédito tiene en cuenta, entre otras cosas, la insolvencia del deudor y el hecho de que el deudor no tenga deudas con otras instituciones financieras, porque de no hacerlo crearía un riesgo de crédito y daría lugar a que la cartera de crédito incremente sus índices de morosidad. (Geidosch y Fischer, 2016),

La Resolución de la SBS 3780-2011 Reglamento de Gestión de Crédito, lo define como el proceso que posibilita conservar el peligro de crédito en términos aceptables, con políticas establecidas y métodos gestionados internamente por el directorio, y conseguir sus fines de productividad y eficiencia, además nos detalle

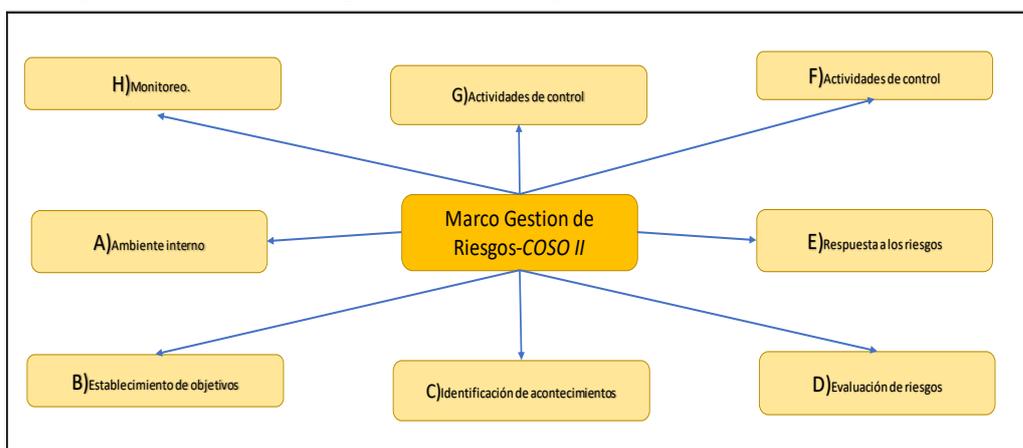
que el peligro de crédito es la posibilidad de egresos por la inviabilidad o poco compromiso de los no pagantes para poder ejercer su pago. Así mismo Guerreo, Medina y Nogueira (2020) que nos hablan sobre la buena gestión de riesgos es importante ya que su administración contribuye con el enfoque de los procesos, la mejora de tener más recursos y menos costos.

Definiendo a nuestra primera dimensión Ustáriz (2003) nos dice que tenemos los principios de gestión de riesgo crediticio en donde el Comité de Basilea elaboró principios iniciales de administración del peligro crediticio con la finalidad de reducir la incidencia de posibles pérdidas tanto contempladas como no. (ver figura 2). Donde detallamos a nuestros indicadores de la primera dimensión **Creación de procesos**, la dirección de la cooperativa establece una política de riesgo de crédito y fija límites a la disposición y tolerancia al riesgo de crédito. **Optimización de procesos y procedimientos**, Existen límites al sobreendeudamiento dentro de una cooperativa y el riesgo que asume de su cartera en relación con el nivel de endeudamiento del prestatario **Establecimiento de métricas**, haciendo uso continuo de un marcador de crédito para determinar el rango de sobre endeudamiento de cada cliente, liquidez y su contribución al totalizado riesgo o deuda de la cooperativa, y para determinar su exposición total, incluidas las deudas que tienen con todas las entidades financieras. **Elaboración de matrices de transición y modelos de stress crediticio para disminuir la exposición de Riesgo crediticio**, Utilizando la matriz de transferencia, que caracteriza las variables que conducen al deterioro de la cartera de crédito, **Responsabilidades de la S.B.S.**, El objetivo es implementar políticas, normas, manuales y estrategias de gestión del riesgo de crédito para evaluarla adecuadamente y una gestión eficaz del mismo. Establecer cooperación en los procesos y métodos de gestión del riesgo de crédito.

Abella (2006) Nos habla sobre nuestra segunda dimensión de la variable independiente nos habla sobre el marco de gestión de riesgo en donde primero detallaremos al COSO II que es un marco de gestión de riesgos y control interno para todas las organizaciones. Se basa en un marco para diagnosticar el problema, realizar los cambios necesarios para solucionarlo y evaluar su eficacia.

Para la versión avanzada: COSO II es un proceso continuo por parte de los empleados de una organización para identificar y evaluar incidentes potenciales. Por lo tanto, brinda confianza para diferentes organizaciones alcancen sus metas o proyectos sin riesgo. Por lo tanto, los principales componentes de COSO II tienen base en los siguientes 8 elementos. Una adecuada gestión de estos aspectos asegura un funcionamiento eficiente del sistema.

Figura 1. Marco de gestión de riesgo – Coso II



Fuente de elaboración: Propia

Como variable dependiente tenemos a la morosidad crediticia en donde Uquillas y Gonzáles (2017) mencionan que es una de las métricas más relevantes y conocidas para las carteras de crédito. Se propone que la morosidad sea una interacción entre la cartera en dificultades y la suma bruta de la cartera resaltando. Contreras (2020) examina el impacto de los incumplimientos de los tarjetahabientes en la liquidez y la rentabilidad de los bancos venezolanos, las consecuencias de los retrasos en los pagos perjudicarán los resultados de un banco, caja de ahorros u otra entidad financiera y las finanzas de su grupo. La confianza en el sistema bancario está disminuyendo, los costos de endeudamiento tienden a aumentar.” (Freixas y Rochet, 1998)

Como resultado, los clientes morosos y nuevos enfrentan el problema de tasas de interés más altas en los préstamos que solicitan. También que la falta de cumplimiento de los pagos señalados dará lugar a un informe verbal negativo sobre

el comportamiento del deudor, baja evaluación de la línea otorgada, aumento de intereses por riesgo de ganancia y posible uso equivalente a un embargo sobre los salarios o la propiedad. Esto significa un cliente o empresa que se vuelve insolvente, incurre en deudas y no realiza pagos regulares y oportunos. Majaski (2019)

Asimismo, los autores Peñafiel y Beatriz (2020), Se cree que un elevado nivel de mora podría ser un factor decisivo que pone en riesgo las ganancias de una entidad, por lo que es de vital importancia invertir e implementar procedimientos y sistemas efectivos para determinar la solvencia de los clientes, Martínez, Bucio y Ortiz (2021) nos describe cómo la quiebra bancaria empeora otras variables. Para ello, existen diversos procedimientos para determinar el nivel de interacción entre variables aleatoria lineales o no lineales.

Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998) En un estudio económico del Banco Mundial, confirmó que cuando la morosidad alcanza un nivel alto, causa graves daños económicos y financieros a las empresas, lo que puede provocar la quiebra de la empresa. Win (2018) muestra la importancia de una evaluación de riesgos efectiva y precisa para el crédito en el sector financiero.

Definiendo a la primera dimensión de nuestra variable dependiente tenemos a las variables macroeconómicas nos plantea que distintas indagaciones demuestran que el comportamiento de la economía afecta el cumplimiento de los prestatarios, por lo que es importante analizar las variables macroeconómicas que explican el impacto en las carteras de crédito, como el PIB, la inflación, las tasas de interés, la tasa de desempleo, etc. Lepczyński y Penczar (2016) mencionan el hecho de que suele haber dos grupos principales de factores que afectan el nivel de crédito pendiente. Para el primer conjunto, interactúa con componentes externos que describen las condiciones macroeconómicas que probablemente afecten la función de pago del prestatario. El segundo grupo incluye componentes específicos del banco que se ha encontrado que tienen menos impacto en la volatilidad de los préstamos según investigaciones anteriores.

Según Almir (2019) ha analizado la influencia de los principales factores macroeconómicos y microeconómicos en la tasa de crecimiento de la morosidad. Esto es particularmente evidente en la desviación estándar de la inflación.

Kjosevski y Petkovski (2017) analizan las condiciones macroeconómicas y bancarias de los préstamos incobrables para un grupo de 27 bancos de 3 países bálticos para el período 2005-2014. Concluyen que el crecimiento del PIB, la inflación y el crédito interno al sector privado tienen el mayor impacto en la morosidad. En Europa Louzis eat al., (2012) examinan los determinantes macroeconómicos y específicos de la banca griega para cada categoría de crédito y concluyen que los problemas crediticios en el sistema bancario se han resuelto principalmente a través de cambios en la macroeconomía. Beck eat al., (2015) exploraron los factores macroeconómicos que afectan la morosidad. El resultado nos dice que las variables son el PIB real, los costos operativos, los tipos de cambio y las tasas de interés operativas. Por su parte Ghosh (2015) examinó la dinámica económica de los préstamos incobrables en 50 estados de EE. UU. y el Distrito de Columbia desde 1984 hasta 2013 para bancos específicos y para estados.

Y detallando a los indicadores de la primera dimensión de la variable dependiente tenemos a Rojas y Vizcarra (2019) que señalan al PBI como el valor total de la producción corriente de bienes y servicios finales dentro de un país durante un periodo dado. Khajavi et al. (2020) nos dice que se han realizado estudios a nivel internacional, en los cuales mencionan que intentaron responder a la pregunta ¿cuál es la relación entre los factores de riesgo que afectan la actividad empresarial y el desempeño de la cartera de crédito del sistema bancario, y cómo afectan estos al desempeño de la misma? , las fluctuaciones del PIB están directamente relacionadas con la tasa de crecimiento de la cartera de crédito del sistema bancario, los gastos del sector privado como porcentaje del PIB, los gastos de inversión del sector privado, los gastos del sector público. entre otros, se incluyeron las exportaciones; Por lo tanto, las decisiones de inversión podrían tomarse en función de las fluctuaciones del PIB.

Uno de los componentes más importantes de la política macroeconómica y monetaria del banco central es la inflación.

Pugliese (2020) Cuando la oferta de trabajadores supera la demanda, se produce un desajuste en el mercado laboral conocido como desempleo. Dado que afecta directamente el desarrollo económico, el alto desempleo se considera un problema grave en la región. Por otro lado, la pérdida de empleos puede tener consecuencias económicas, como una menor producción real, una menor demanda y mayores déficits presupuestarios.

Indicadores macroeconómicos de la balanza de pagos que dan una imagen general del estado de la economía de una nación. En otras palabras, permite conocer todas las ganancias que un país obtiene del extranjero, así como los pagos que realiza al extranjero a través de la importación y exportación de bienes, servicios, capitales o transferencias. dentro de un plazo específico.

Respecto a la deuda privada, Mian y Sufi (2010) y Jordà et al. (2016) Se ha demostrado que la acumulación rápida de deuda privada durante épocas de prosperidad influye en el desempeño económico durante épocas de recesión. En tiempos de recesión, los países que tienen una mayor acumulación de deuda privada suelen tener un desempeño comparativamente más bajo. En consecuencia, aunque la mayoría de los estudios sobre la deuda privada están de acuerdo en que la acumulación rápida de deuda provoca crisis y recesiones, no está claro cuál es el factor más influyente en este resultado: la cantidad de deuda pública o la acumulación de deuda pública. Respecto a la deuda pública, y Reinhart et al. (2012) Se ha demostrado que las naciones con una deuda pública elevada suelen experimentar un crecimiento económico más lento que las naciones con una deuda pública baja. Nos dicen también Pescatori et al. (2014) y Chudik et al. (2017) Han descubierto pruebas que indican que no solo la cantidad de la deuda pública, sino también su trayectoria, tiene un impacto en el crecimiento económico. Parece que los países con una deuda pública en aumento tendrán una disminución en su crecimiento en el futuro, mientras que aquellos con una deuda pública alta, pero en disminución tendrán tasas de crecimiento similares a las de sus homólogos. En particular, Chudik et al. confirman este descubrimiento tanto en una muestra de economías avanzadas como en una muestra de mercados emergentes.

III.METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Se denomina investigación pura o básica, teórica o doctrinal, la cual se caracteriza por el hecho de que surge de un marco teórico y aún tiene como objetivo aumentar el conocimiento científico, pero no se opone a su falta de aplicación práctica define como un estudio que pretende ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico actual sobre la realidad. CONCYTEC (2018)

3.1.2 Diseño del estudio: No experimental. - En este diseño no existen estímulos ni condiciones experimentales que afecten la variación analítica. Los analitos se evalúan en su entorno natural sin cambiar la situación. Del mismo modo, los cambios de análisis no se procesan. Hay dos tipos de este diseño, horizontal y vertical, y la diferencia entre ambos radica en el tiempo y duración de la ejecución. Debido a que esto es transversal, este diseño solo captura datos una vez por instante. Puede tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones. Según Manterola eat al., (2019), sostiene que no existe un seguimiento por ende se da en una sola instancia.

Método: hipotético deductivo

Nivel de investigación: descriptivo - correlacional, que es de carácter analítico, la investigación a profundidad ayuda a recopilar información durante el proceso de investigación, para luego evaluar la relación que existe entre dos o más factores para comprender el comportamiento de un factor y conocer a otro, Hernández eat al.,(2018), definen como estudios correlacionales que describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado, ya sea en términos de correlación o de causalidad.

Enfoque: Definido como "un método cuantitativo que usa un conjunto de datos para corroborar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para identificar patrones de comportamiento y probar la teoría".

3.2 Variables y operacionalización

Como variable independiente tenemos la gestión de riesgos teniendo como definición **conceptual**, ya que la Resolución SBSS 3780-2011 la define como el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables dentro de las normas internas aprobadas establecidas así juntar y lograr objetivos de rentabilidad y eficiencia dentro de las políticas y procedimientos aprobados. Usar encuestas como método para determinar el impacto de los principios y marcos de gestión de riesgos y gobernanza sobre el riesgo y cuestionarios como herramienta como definición de trabajo.

Como definición operacional la técnica que utilizaremos la encuesta y como instrumento el cuestionario para poder determinar la influencia de la gestión de riesgo, principios y marco de gestión de riesgo en la morosidad.

Tenemos como dimensiones de la variable independiente a los principios de la gestión de riesgo crediticio y como indicadores la Creación de procesos adecuados, Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso, definir métricas de evaluación crediticia y así reducir su exposición, Asegurar controles adecuados de riesgo y Papel de los entes supervisores.

Como segunda dimensión de la variable independiente tenemos al marco de gestión de riesgo y sus indicadores son Ambiente interno, Establecimiento de objetivos, Identificación de riesgo, Evaluación de riesgo, Respuesta al riesgo, Control, Información y comunicación y Monitoreo del riesgo.

Como variable dependiente tenemos a la morosidad de créditos personales teniendo como definición **conceptual** que Esto sucede cuando una persona, empresa u organización solicita un préstamo de una institución financiera y especifica un método de pago y fecha, pero no realiza su pago. (Bobadilla, 2018), como definición operativa tenemos que la técnica que utilizaremos la encuesta y como instrumento el cuestionario para poder determinar la influencia de las variables macroeconómicas en la morosidad.

Como definición operacional la técnica que utilizaremos la encuesta y como instrumento el cuestionario para poder determinar la influencia de las variables macroeconómicas en la morosidad.

Como dimensión de la variable dependiente tenemos a las variables macroeconómicas teniendo como indicadores al PIB, Inflación, Desempleo, Balanza de pagos, Deuda privada, Deuda pública y al Déficit público.

Escala de medición: ordinal. Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS), Siempre (S).

3.3 Población muestra y muestreo

3.3.1 Población: Según Hernández y Mendoza (2018), sostiene que población significa un conjunto de rasgos que caracterizan a un mismo sujeto bajo análisis. La investigación se realizó a colaboradores de una entidad financiera en Lima el presente 2023.

Criterios de inclusión: Personal relacionado al área de créditos personales y personal relacionado al otorgamiento de créditos de la entidad financiera.

Criterios de exclusión: Personal ajeno al área de otorgamiento de créditos.

3.3.2 Muestra:

Hernández y Mendoza (2018), nos menciona que es solo una pequeña parte de la población que desempeña roles similares. Al mismo tiempo, la prueba no es probabilística y se tienen en cuenta los efectos de la recopilación de datos y la garantía. Para calcular el tamaño de la muestra, utilice la fórmula de población finita.

En anexos se detalla el cálculo de la misma (Ver anexo 8)

Se realizará una encuesta a 44 colaboradores en diferentes agencias de una entidad financiera.

3.3.3 Muestreo: La técnica de muestreo está diseñada de forma no probabilística por conveniencia. Hernández y Mendoza (2018) explican que este es un subconjunto del universo donde todos tienen la misma oportunidad de participar en dicha investigación.

3.3.4. Unidad de análisis: La unidad de análisis son los colaboradores de la entidad financiera.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Maymone et al., (2018), indica que la técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, se emplea para recopilar respuestas de los cuestionarios que se aplica a una muestra concreta con el objetivo de averiguar u obtener información sobre alguna característica, cualidad o característica de interés para la investigación.

Etikan y Bala (2017), El instrumento utilizado fue un cuestionario, que es un conjunto de preguntas relacionadas con la variable que se desea conocer; y también porque es la forma más eficiente y económica de recopilar datos de los encuestados.

Estos resultados permitieron probar las hipótesis, el diseño y los métodos de investigación propuestos previamente por los investigadores, lo cual es una de las principales características de su unidad, todas las preguntas están enfocadas en un solo objetivo.

- ❖ Hay dos tipos de cuestionarios dependiendo de sus respuestas:
 - ✓ Cuestionarios dicotómicos: Estos cuestionarios suelen dar dos posibles respuestas: sí/no. Los encuestados sólo podían responder de dos maneras.
 - ✓ Cuestionario Politómico: Escala de Likert de uso común: (De acuerdo, No importante, En desacuerdo). Pueden tener tres o más opciones. El número de alternativas propuestas es un número impar; En otras palabras: tres, cinco o siete opciones posibles que el sujeto debe responder.

- ❖ Tipos de cuestionarios por tipo de pregunta
 - ✓ Cuestionario abierto: este tipo de cuestionario permite a los encuestados seleccionar sus respuestas; En otras palabras, no se limitan a las respuestas.
 - ✓ Cuestionario cerrado: corresponde a cuestionarios multiparte donde se debe contestar alguna respuesta predeterminada, antes de utilizar el cuestionario se cumplirá con los criterios mencionados: validez y confiabilidad del instrumento, preguntas específicas de los objetivos de la investigación y su adecuación a los indicadores de medición, datos

sociodemográficos , tiempo de respuesta para la selección del instrumento, y formularios y procedimientos para crear respuestas escritas, que deben incluir una variedad de temas y diseños.

Siguiendo el modelo de Bhaumik y Priyadarshini (2020), El cuestionario se centró en la accesibilidad a Internet y herramientas tecnológicas como teléfonos móviles, computadoras, entre otras, así como las dificultades y perspectivas en el uso de estas herramientas tecnológicas, las cargas que representan los sistemas de aprendizaje en línea y los principales desafíos presentados.

3.5 Procedimientos

Las acciones del proceso investigativo se pueden definir de la siguiente manera: Paso 1: Se repitió la parte teórica. Paso 2: Se realizó el análisis de concepto. Paso 3: Configure la matriz de consistencia y ejecute las variables Paso 4: Diseñe los instrumentos. Paso 5: Se realizó la implementación y triangulación de las herramientas para analizar y presentar los resultados de este estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Después de recopilar la base proporcionada por las herramientas, se realizan los estudios estadísticos apropiados. Utilice estadísticas descriptivas, las llamadas tablas de frecuencia y porcentajes. Esta metodología nos permite alcanzar resultados que demuestran el logro de nuestros objetivos.

Muñoz (1998), Métodos analíticos utilizados en la investigación. Bajo su liderazgo, se ha desarrollado el análisis de datos de información y se han logrado buenos resultados.

Se utilizó Excell con la herramienta de análisis de datos en búsqueda de los resultados de nuestro instrumento para poder validar los análisis estadísticos y así determinar la aceptabilidad de la confiabilidad del instrumento a su vez el programa IBM SPSS Statistics.

Se aplicó la prueba de normalidad y según nuestra cantidad de encuestas corresponde trabajar con shapiro-Wilk y según la significancia nos arrojó un valor mayor a 0.05 por ende en nuestro análisis inferencial nos corresponde trabajar con

R. Pearson dándonos una significancia menor a 0.05 lo que nos indica que se rechaza nuestra hipótesis nula y se acepta nuestra hipótesis alterna.

3.7 Aspectos éticos

Se utilizaron estándares éticos para la denominación de citas y referencias, los competidores lo hicieron voluntariamente con base en la obligación del investigador de cumplir con los avisos pertinentes sin revelar su identidad, los datos fueron auténticos y confiables.

IV. RESULTADOS

Empezamos hallando el valor de nuestro Alfa de Cronbach teniendo como valor 0.828 siendo un valor bueno y confiable que valida nuestro instrumento indica que hay una correlación directa entre los ítems de nuestro cuestionario teniendo lógica en sus resultados, los instrumentos están bien planteados, cumplen con parámetros estadísticos, cumplen con lógica de validación y son datos confiables revelando nuestro fenómeno de estudio que estamos investigando.

tabla 1. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.828	0.847	14

Fuente de Elaboración: propia

tabla 2. Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	44	100.0
Excluido	0	0.0
Total	44	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente de Elaboración: propia

tabla 3. Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviació n	N
Creación de procesos adecuados	4.4091	0.89749	44
Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso	4.4318	0.66114	44
Establecer métricas de evaluaciones crediticias para reducir su exposición	4.5227	0.50526	44
Asegurar controles adecuados de riesgo	4.5000	0.66473	44
Papel de los entes supervisores	4.3409	0.64495	44
Ambiente interno, establecimiento de objetivos e identificación de riesgo	4.5455	0.58883	44
Evaluación y respuesta al riesgo	4.5000	0.73136	44
Control	4.5455	0.58883	44
Información y comunicación	4.5000	0.66473	44
Monitoreo del riesgo	4.5455	0.58883	44
PBI	3.8636	1.21217	44
Inflación	4.3636	0.80956	44
Deuda Privada (aumento de tasa)	3.8864	0.84126	44
Desempleo	4.4773	0.59018	44

Fuente de Elaboración: propia

tabla 4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Creación de procesos adecuados	57.0227	31.930	-0.006	0.567	0.854
Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso	57.0000	27.488	0.684	0.697	0.803
Establecer métricas de evaluaciones crediticias para reducir su exposición	56.9091	29.433	0.544	0.787	0.815
Asegurar controles adecuados de riesgo	56.9318	30.484	0.238	0.711	0.831
Papel de los entes supervisores	57.0909	28.643	0.523	0.631	0.813
Ambiente interno, establecimiento de objetivos e identificación de riesgo	56.8864	28.615	0.589	0.786	0.810
Evaluación y respuesta al riesgo	56.9318	27.646	0.584	0.885	0.808
Control	56.8864	29.173	0.495	0.750	0.816
Información y comunicación	56.9318	27.553	0.670	0.915	0.804
Monitoreo del riesgo	56.8864	29.266	0.480	0.803	0.817
PBI	57.5682	24.670	0.542	0.895	0.816
Inflación	57.0682	28.018	0.466	0.806	0.817
Deuda Privada	57.5455	26.998	0.568	0.768	0.809
Desempleo	56.9545	29.672	0.412	0.511	0.820

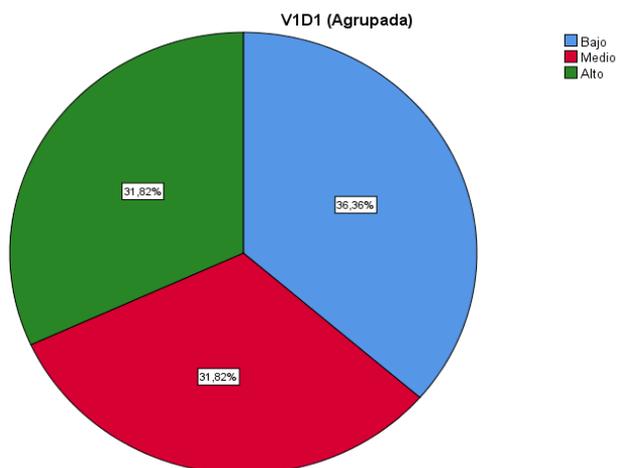
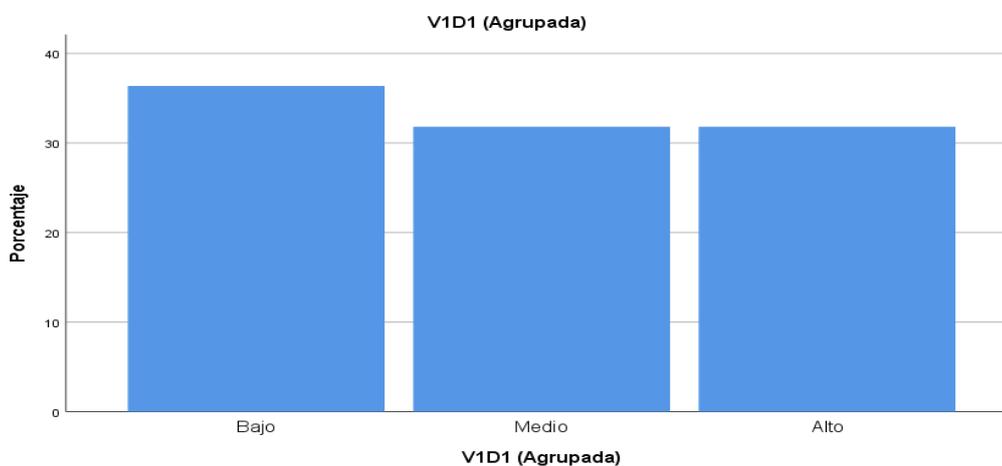
Fuente de Elaboración: propia

En el análisis descriptivo realizamos el baremo para un análisis grupal y mostramos nuestra tabla de frecuencia según nuestras variables, gráficos de barras y gráficos circulares.

tabla 5. V1D1 Gestion de riesgo y principios de gestion de riesgo crediticio (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	16	36.4	36.4	36.4
Medio	14	31.8	31.8	68.2
Alto	14	31.8	31.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Fuente de Elaboración: propia

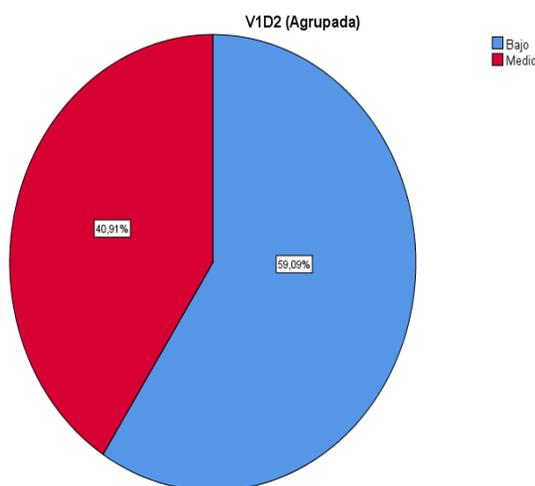
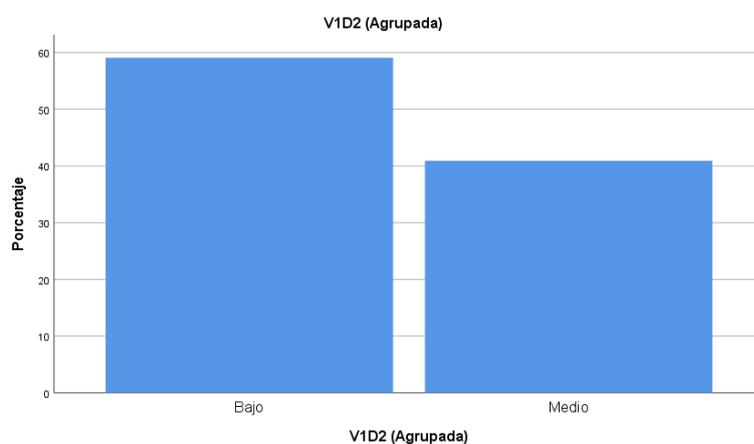


Interpretacion : Agrupamos nuestra variable Gestion de riesgo con nuestra dimension principios de gestion de riesgo crediticio y trabajamos con las variables escalares transformandolas a ordinales para su interpretacion grupal en 3 niveles: bajo 36.36%, medio 31.82 y alto 31.82%.

tabla 6. V1D2 Gestion de riesgos y Marco de gestion de riesgo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	59.1	59.1	59.1
	Medio	18	40.9	40.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Fuente de Elaboración: propia

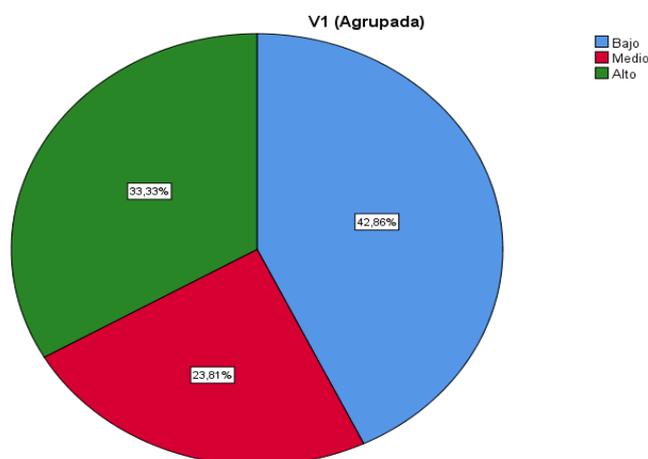
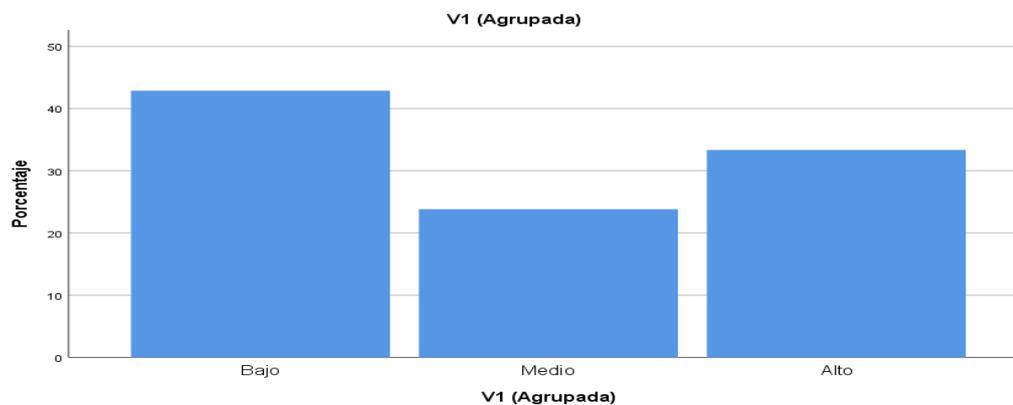


Interpretacion : Agrupamos nuestra variable independiente Gestion de riesgo con nuestra segunda dimension marco de gestion de riesgo y trabajamos con las variables escalares transformandolas a ordinales para su interpretacion grupal en 3 niveles: bajo 59.09%,medio 40.91% y alto 0%.

tabla 7. V1Gestion de riesgos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	20.5	42.9	42.9
	Medio	5	11.4	23.8	66.7
	Alto	7	15.9	33.3	100.0
	Total	21	47.7	100.0	
Perdidos	Sistema	23	52.3		
Total		44	100.0		

Fuente de Elaboración: propia

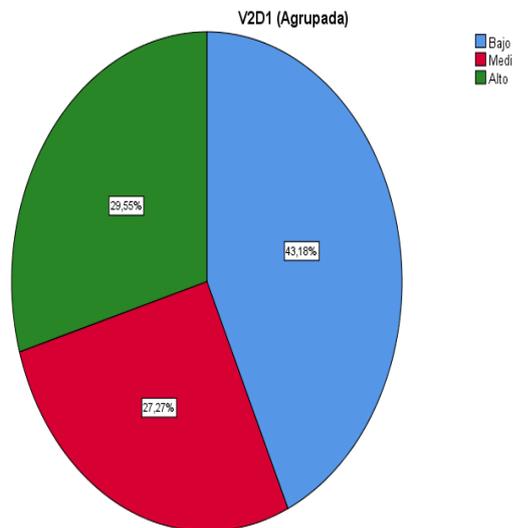
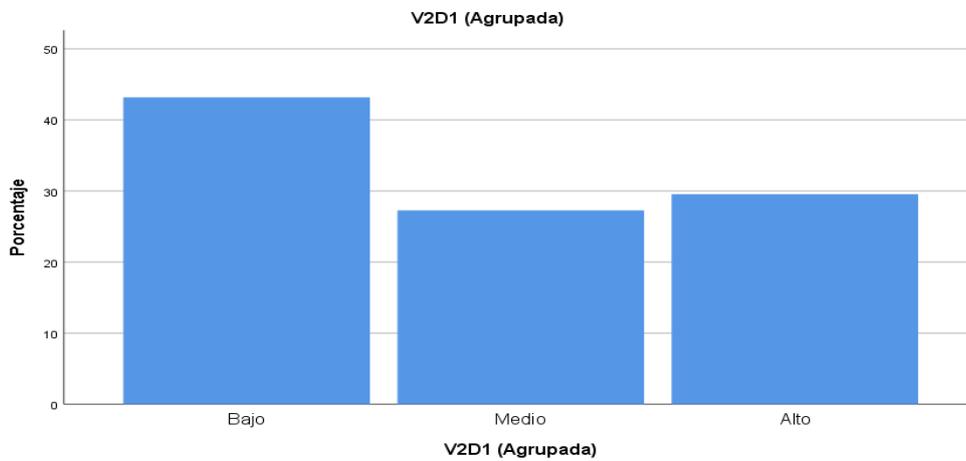


Interpretacion : Agrupamos nuestra variable independiente Gestion de trabajamos con las variables escalares transformandolas a ordinales para su interpretacion grupal en 3 niveles: bajo 42.86%,medio 23.81% y alto 33.33%.

tabla 8. V2D1 Morosidad de créditos y Variables macroeconómicas (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	43.2	43.2	43.2
	Medio	12	27.3	27.3	70.5
	Alto	13	29.5	29.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Fuente de Elaboración: propia

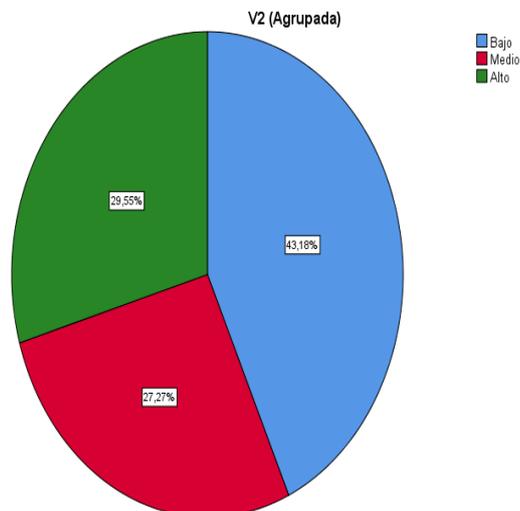
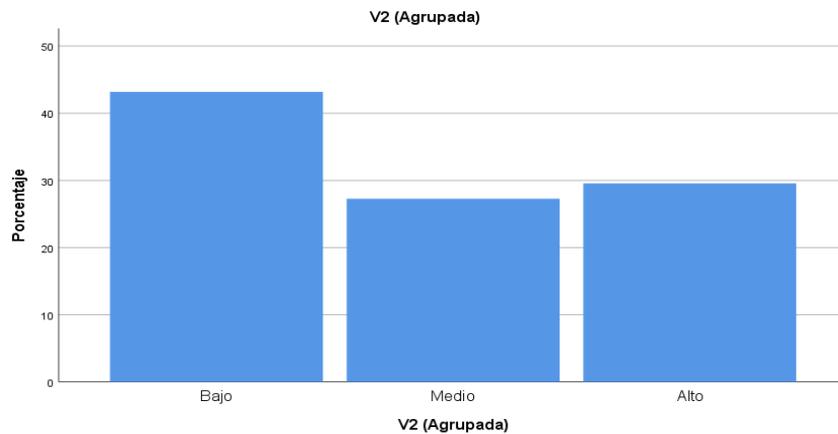


Interpretacion : Agrupamos nuestra segunda variable dependiente morosidad de creditos con la dimension 1 principios de gestiosn de riesgos transformandolas a ordinales para su interpretacion grupal en 3 niveles: bajo 43.18%,medio 27.27% y alto 29.55%.

tabla 9. V2 Morosidad de créditos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	43.2	43.2	43.2
	Medio	12	27.3	27.3	70.5
	Alto	13	29.5	29.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Fuente de Elaboración: propia



Interpretación : Agrupamos nuestra segunda variable dependiente morosidad de créditos transformando las variables a ordinales para su interpretación grupal en 3 niveles: bajo 43.18%, medio 27.27% y alto 29.55%.

En el análisis inferencial se realiza una prueba de normalidad, que nos permite verificar qué tipo de distribución siguen los datos y por ende las pruebas (paramétricas o no paramétricas) que podemos realizar. Cuando el tamaño de la muestra es de 50 o menos, la prueba de distribución normal es la prueba de Shapiro-Wilks. (en nuestro caso 44)

tabla 10. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1D1	0.156	21	0.200	0.936	21	0.182
V1D2	0.216	21	0.011	0.853	21	0.005
V1	0.137	21	,200*	0.943	21	0.251
V2D1	0.149	21	,200*	0.911	21	0.058
V2	0.149	21	,200*	0.911	21	0.058

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según nuestro valor de significancia bilateral que es mayor a 0.05 (siendo los valores mayores a 0.05 paramétricos y menores a 0.05 no paramétricos en la prueba estadística) trabajamos con R. Pearson

tabla 11. Correlaciones Hipótesis General

		V1 (Agrupada)	V2 (Agrupada)
V1 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	21	21
V2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	21	44

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

Teniendo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 por ende mi hipótesis general alterna es la correcta

H0: La gestión de riesgo de crédito no influye en la morosidad de créditos personales, Lima 2023.

H1: La gestión de riesgo de crédito influye en la morosidad de créditos personales, Lima 2023.

tabla 12. Correlaciones Hipótesis específica 1

		V1D1 (Agrupada)	V2 (Agrupada)
V1D1 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,515**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
V2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	,515**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

Teniendo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 por ende mi hipótesis específica 1 alterna es la correcta.

H0: Los principios de la gestión de riesgo crediticio no influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

H1: Los principios de la gestión de riesgo crediticio influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

tabla 13. Correlaciones Hipótesis específica 2

		V1D2 (Agrupada)	V2 (Agrupada)
V1D2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44

V2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

Teniendo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 por ende mi hipótesis específica 2 alterna es la correcta.

H0: El marco de gestión de riesgo no influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

H1: El marco de gestión de riesgo influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

tabla 14. Correlaciones Hipótesis específica 3

		V2D1 (Agrupada)	V2 (Agrupada)
V2D1 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
V2 (Agrupada)	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

Teniendo un valor de significancia bilateral menor a 0.05 por ende mi hipótesis específica 3 alterna es la correcta.

H0: Las variables macroeconómicas no influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

H1: Las variables macroeconómicas influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

V.DISCUSION

El objetivo general fue establecer la influencia de gestión de riesgo de créditos en la morosidad de créditos personales, por lo que obtuvimos los siguientes resultados ya que se encuestaron a 44 colaboradores pertenecientes a una entidad financiera vinculados al área de entrega de créditos teniendo como resultado las siguientes respuestas:

El 59% dijeron que la gestión de riesgo brinda información confiable para la toma de decisiones, mientras que el 34 % considera que casi siempre y el 7% para nunca, casi nunca y a veces.

Como primer objetivo específico Identificar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 por lo que los encuestados nos dijeron que el 48 % considera que siempre se dan procesos y procedimientos óptimos para el desembolso de un préstamo, el 43% casi siempre y el 9 % a veces.

Mientras que el 57% consideraron que la gestión de riesgo permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos, 39 % casi siempre y el 5% a veces

Realizar procedimientos adecuados para el control de riesgo permitirá minimizar la cartera de riesgo 57 % siempre, 36% casi siempre y 7% a veces.

Nos dijeron también que el 43% considera que siempre la gestión de riesgo podrá disminuir la probabilidad de incumplimiento de pago de crédito, el 41% casi siempre, mientras que el 16 % a veces y casi nunca.

De forma similar Cueva (2019) en su tesis de maestría uno de los objetivos principales sería para poder determinar si la gestión del riesgo de crédito aumenta con la calidad de las carteras de crédito de las cooperativas. En consecuencia, en el estudio, cuando el riesgo se gestiona bien nos detalla cómo se puede prevenir, controlar, minimizar y reducir el riesgo de crédito con la aplicación de técnicas de buscar prevenir riesgos crediticios ejecutando niveles tanto a los cualitativos como cuantitativos con la finalidad de asumir decisiones de mando para minimizar y suprimir factores que causen cuantiosas pérdidas en muchas ocasiones las utilidades de la organización

Como segundo objetivo específico Identificar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 por lo que el 50 % considera que siempre que su entidad financiera se establecen estrategias para reducir la morosidad de los créditos mientras que el 36 % casi siempre y el 13% a veces y nunca.

El 55% considera que siempre se establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo, mientras que el 30 % casi siempre, 11% a veces y el 5% nunca.

En cuanto a las actividades de control, incluyen políticas y procedimientos para asegurar que se toman las medidas necesarias de control de riesgos: el 52% siempre, el 36% casi siempre y el 11% a veces.

La gestión de riesgo permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento del mismo 50% siempre, 36% casi siempre y 14 % a veces.

Mientras que el 52% considera que siempre el monitoreo de riesgo determina si la respuesta a los riesgos es efectiva, el 41% casi siempre y el 7% a veces.

Para Anurudha et al. (2021), Utilizando una muestra de 60 trabajadores financieros y crediticios, los resultados muestran que existe una fuerte correlación positiva entre la identificación y evaluación del riesgo crediticio y el desempeño financiero, mientras que el monitoreo del riesgo crediticio y la mitigación del riesgo crediticio muestran una correlación positiva fuerte y significativa en instituciones microfinancieras en Kampala.

Como tercer objetivo específico Identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Donde el 34 % considero que siempre el aumento del PBI reduce la tasa de morosidad,20% casi siempre,39% a veces ,5 % casi nunca y el 2% nunca.

Con respecto a la inflación consideran que el 45 % que siempre suele aumentar las tasas de morosidad de los clientes, el 34% casi siempre y el 20 % a veces.

El aumento de las tasas de intereses aumenta el índice de morosidad el 27% considera que siempre, 41% casi siempre, 27 % a veces y el 5 % casi nunca.

El aumento de la tasa de desempleo genera morosidad en los pagos de créditos 50% siempre, 41 % casi siempre y el 9% a veces.

También Acrota (2019) es su tesis de maestría tuvo como objetivo analizar y determinar cómo impacta el retraso en los pagos en la ganancia de caja Arequipa, aplicó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental con carácter longitudinal retrospectiva, usando las técnicas de análisis documental, informático, bibliográfico y como instrumentos la revisión documentaria, MS Excel, SPSS y fichas bibliográficas llegando en conclusión para ambas variables están fuertemente relacionadas ya que estadísticamente con la prueba Rho-Spearman las ratios nos demuestran que teniendo en cuenta su rentabilidad esta se incrementa la morosidad disminuye.

Al igual que Rivera et al. (2021) en su investigación nos dice que debemos replicar el riesgo mediante acciones determinadas, instaurar políticas para la gestión de riesgos de créditos, notificar medios adecuados para la información relevante y supervisar e inspeccionar de forma continua el proceso de gestión de riesgos, llegando a la conclusión que con estas estrategias se logrará reducir los niveles de morosidad por ende la presente debe inquirir los medios para la implementación y aplicación de dichas estrategias.

También Barrera (2018) tuvo como objetivo diseñar estrategias financieras y administrativas para reducir los riesgos de crédito, el riesgo de crédito aumenta debido al insuficiente proceso de otorgamiento de crédito. Llegando a la conclusión que cuando no se desarrollaron políticas estratégicas para reducir el riesgo crediticio la tasa de morosidad se elevó a 4.33%. Recomendó adoptar estrategias diseñadas como parte del modelo organizacional de las Administraciones Públicas, que permitan una mejor implementación de la cultura financiera, buen servicio al cliente, control del riesgo crediticio y mayores utilidades organizacionales

invitándonos a la aplicación de las estrategias apropiadas para el control del riesgo crediticio a la vez con esto lograr mayor rentabilidad y mejora del servicio al cliente.

Abdalá et. al (2020) en su artículo científico nos detalla como objetivo el analizar la práctica de evaluar el desempeño crediticio de los préstamos de micro financiamiento de un banco de Malasia y sugerir cómo se puede mejorar el desempeño existente del modelo de evaluación crediticia , usando la regresión logística para investigar la capacidad predictiva de la información sobre las habilidades contables y de gestión de los operadores comerciales como factores para predecir el riesgo de incumplimiento de los prestatarios.

Y nuestra línea general de investigación desarrollo económico, empleo y emprendimiento se puede interpretar Como un proceso en el que el emprendimiento genera las innovaciones necesarias para sustituir la producción actual por otra de mayor valor añadido, creando así riqueza y fomentando el crecimiento económico (Guachimposa et al.,(2019)

Nuestros intereses de investigación específicos son la gestión y evaluación de riesgos empresariales, donde la gestión de riesgos empresariales es un enfoque estructurado y coordinado para el gobierno de toda la empresa para identificar, cuantificar, responder y monitorear las consecuencias de eventos potencialmente aplicados dentro de un marco estratégico.

Como **fortaleza** podríamos mencionar la facilidad de acceso a la información que tenemos para poder desarrollar nuestro trabajo ya que la universidad nos brinda una amplia base de datos como tesis, artículos entre otros, en donde podemos buscar nuestro marco teórico siendo esto la base para empezar nuestra tesis, los laboratorios donde podemos trabajar el desarrollo de nuestra investigación y poder recibir la asesoría personalizada de nuestro asesor y a su vez el fácil acceso al programa turnitin para poder comprobar la autenticidad de la tesis.

Como **debilidades** del presente trabajo podríamos decir que solo podemos usar información de carácter público ya que el ser las estas entidades financieras privadas se tienen restricciones en la búsqueda de la información, a su vez el ejecutar el cuestionario de personas que son de otra área algunas veces no todos pueden querer colaborar o se necesitarían permisos adicionales para poder trabajar con la base de datos específica de una entidad financiera.

Otra debilidad seria poder encontrar un tercer asesor que nos apoye con la validez y confiabilidad de nuestro instrumento.

También sabemos que la presente investigación es bastante relevante ya que a pesar de haber información sobre la gestion de riesgos y la morosidad estos siguen siendo temas comunes porque el impacto de la gestion de riesgo dependerá de la correcta aplicación de la misma y de la sensibilidad de los empleados para poder ajustarse a estas medidas ya que muchas veces a pesar de existir políticas ,normas y procedimientos adecuados estos no son seguidos por los encargados de dar el crédito ya que muchas veces por tener una meta de venta asignada dan prioridad a ofrecer estos créditos saltándose algunos controles esto conllevando a que algunos de los prestatarios realmente no sean sujetos confiables de préstamos o sobreendeudando al cliente dificultando así el pago puntual de sus cuota.

Blanco y Villalpando (2012) Se profundiza en el concepto de justificación teórica y en el detalle que da la investigación a la justificación en su género cuando la finalidad de la investigación es generar razonamiento científico y debatir opinión. Conciencia existente o generando epistemología a su vez Musallan et al. (2019) nos dice que la justificación practica ofrece un concepto más amplio, mostrando que la investigación tiene una lógica pragmática si su diseño ayuda a resolver un problema, o al menos sugiere estrategias que ayudarían a resolver un problema si se pusieran en práctica., como justificación social Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2018) Insisten en que la investigación puede ayudar a resolver problemas que afectan a los grupos sociales.

Es por ello por lo que la investigación tiene como finalidad principal analizar las variables internas y macroeconómicas con la finalidad de que las entidades financieras puedan desarrollar una adecuada gestión de riesgos.

Según Lapo et al (2021) No solo es importante para los bancos garantizar el buen funcionamiento del banco, sino más importante aún, poder tomar decisiones de estructura de capital que aumenten el valor y la rentabilidad del negocio para que el banco pueda mantener sus actividades comerciales puedan continuar y así crecer competitivamente. Por lo tanto, las buenas prácticas de gestión de riesgos permitirán a los bancos tomar sus decisiones de estructura de capital de manera más efectiva y tendrán un impacto positivo en su desempeño.

VI.CONCLUSIONES

1) Sin lugar a duda al determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales no se puede negar que a pesar de las estrategias o gestión de riesgo aplicada a la mitigación de la cartera morosa siguen existiendo clientes que caen en mora ya que no solo se trata de indicadores de evaluación si no se la realidad de nuestra sociedad actual

2) La investigación realizada determina el gran vínculo entre la entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023 ya que, a través de la aplicación de estos principios como la creación de procesos y procedimientos adecuados, así como el establecer las métricas de evaluación, asegurar controles adecuados y el papel que juegan los entes supervisores contribuyen con el control o reducción de la morosidad.

3) Se comprueba también la relación del marco de gestión de riesgo con la morosidad ya que, al poder identificar, evaluar controlar y establecer objetivos de riesgo nos ayudan con un mejor manejo del mismo.

4) El impacto de las variables macroeconómicas en el incumplimiento de pago de los clientes es una dimensión de gran impacto ya que la morosidad no solo depende de una mala evaluación al riesgo sino también de factores externos como el PBI, inflación, desempleo etc.

VII.RECOMENDACIONES

Se recomienda a los futuros tesisistas considerar el marco teórico como la base de la investigación ya que estos nos servirán de apoyo al realizar nuestra discusión y poder así comparar los resultados ya obtenidos con los nuestros dando mayor confiabilidad a nuestra investigación a su vez poder gestionar con tiempo los permisos a la entidad en donde se realizará o aplicará el cuestionario para que así podamos citar a la empresa.

Se recomienda a las entidades financieras que puedan dar mayor seguimiento a los casos de otorgamiento de créditos ya que muchas veces los empleadores desconocen la importancia de la correcta ejecución de la gestión de riesgo y a su vez puedan llevar un control sobre su índice de cartera morosa, ya que si saben que la cartera morosa será un indicador para ellos procuran ser más conscientes con la entrega de préstamos.

También que la evaluación crediticia no solo se otorgue basado en el reporte de la SBS si no también en la realidad actual del país ya que también ha quedado demostrado en nuestra investigación que las variables macroeconómicas influyen en el incumplimiento de pago.

REFERENCIAS

- Abdalá, A., Ahmad, A., Nayan, M., Azhar, Z. & Ahmad, R. (2020). Credit Risk Assessment Models of Retail Microfinancing: The Case of a Malaysian National Savings Bank's Branch. *International Journal of Financial Research*, 3 (11). <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n3p73>
- Abella Rubio, Ramón. "COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio". *Estrategia Financiera*. ISOTools. "ISO 9001:2015, COSO como metodología de gestión de riesgo". Auditool. "El Informe COSO I y II".
- Acrota Oblitas, V. (2019). *Influencia de la morosidad en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa periodo 2008-2018*. [Tesis de Maestro en ciencias: administración (MBA), con mención en gerencia financiera y de riesgos, Escuela de postgrado de la Universidad Nacional San Agustín] <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12264>
- Aguirre Landa, J. P., Garro-Aburto, L. L., Quispe Rupaylla, R. V., & Cáceres Cayllahua, E. (2022). Evaluación del crédito en entidades microfinancieras peruanas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(98), 634-648. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.16>
- Almir, M. (2019). ANALYSIS AND IMPACT OF MAIN MACRO AND MICROECONOMIC FACTORS ON THE GROWTH OF NPL-s IN THE EMERGING FINANCIAL MARKETS. *EKOHOMIKA*, 65(4). <https://scindeks.ceon.rs/Article.aspx?artid=0350-137X1904021M>
- Anurudha Gishan Illangakoon, S. M. Ferdous Azam, Adam Amril Jaharadak (2021). Impact of Risk Management towards Sustainability of Microfinance Industry in Sri Lanka. A Case Study. *International Journal of Social Sciences and Economic Review*, <https://doi.org/10.36923/ijsser.v3i4.117>
- Australian Standard (2004a). Risk Management. AS/NZS 4360:1999. Strathfield: Standards Association of Australia.

- Alvarado Tapia, J (2021). *Diseño Metodológico para Minimizar el Riesgo Crediticio. Caso Cooperativa Educadores del Azuay Ltda.* [Tesis Maestro en Administración de empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15936>
- Álvarez Texocotitla, M., Álvarez Hernández, MD, & Álvarez Hernández, S. (2017). La Deuda Pública, el crecimiento económico y la política. *Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial*, 13 (2), 41-71.
- Bhaumik, R.; Priyadarshini, A. (2020). E-readiness of senior secondary school learners to online learning transition amid COVID-19 lockdown. *Asian Journal of Distance Education*, v. 15, n. 1, 244-256. <https://asianjde.org/ojs/index.php/AsianJDE/article/view/456>
- Barrera Ramírez, S (2018). *Estrategias financieras y administrativas para reducir el riesgo crediticio en BANECUADOR agencia Riobamba.* [Tesis de Maestría en fianzas, Escuela Superior Politécnica De Chimborazo Ecuador] <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8313>
- BCRP. (2023). *Reporte de Estabilidad Financiera.* noviembre 2023. Lima, Perú.
- Beck, R., Jakubik, P. y Piloui, A. (2015). Key Determinants of Non-performing Loans: New Evidence from a Global Sample. *Open Economies Review*, 3,525-550. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11079-015-9358-8>
- Bobadilla, E. (2018). Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* España: Dykinson.
- Chudik, Alexander, Kamiar Mohaddes, M. Hashem Pesaran y Mehdi Raissi (2017), "Is There a Debt-threshold Effect on Output Growth?", *Review of Economics and Statistics*.
- Contreras, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 1-22. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.9.2020.8109>

- CONCYTEC. (2018). REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SINACYT, Perú. Recuperado de:https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cueva Moreno, A. (2019). *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de septiembre LTDA 2016 – 2017*. [Tesis de Maestría en Finanzas, Escuela de postgrado de la Universidad Nacional Federico Villareal] <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3383>
- Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998). The Determinants of Banking Crisis in Developing and Developed Countries. IMF Staff Papers, Vol. 45, n. 1, March. International Monetary Fund.
- Etikan, I., y Bala, K. (2017). Developing questionnaire base on selection and designing. Biometrics y Biostatistics International Journal, 5(6). <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00150>
- Freixas, X. J. De Hevia y A. Inurrieta 1994 “Determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria: un modelo empírico para el caso español”. En Moneda y Crédito 199, pp. 125-156.
- Garate Ríos, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. [Tesis Maestro en Gestión Financiera y Tributaria, universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Geidosch, M. y Fischer, M. (2016). Application of vine copulas to credit portfolio risk modeling. Journal of Risk and Financial Management, 9(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/jrfm9020004>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo*, 49(195), 127-151. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>

- Guachimposa, V. H., Lavín, J. M., y Santiago, N. I. (2019). Vocación de crear empresas y actitud, intención y comportamiento emprendedor en estudiantes del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(1), 71-81.
- Guerrero, A.M. , Medina ,L.A. y Nogueira, R.D(2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*.41(1),1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n1/1815-5936-rii-41-01-e4101.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Jordà, Òscar, Moritz Schularick y Alan M. Taylor (2016), "Sovereigns Versus Banks: Credit, Crises, and Consequences", *Journal of the European Economic Association*, vol. 14, núm. 1, pp. 45-79
- Kenneth, O., Chinsunum, O., & Irinyemi, A. (2017). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. Nigeria. Recuperado de https://www.academia.edu/39771320/The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability
- Khajavi, A., Tehrani, R., Mirlouhi, S. M. y Moghadamzadeh, A. (2020). Assessing risk factor affecting banking system credit portfolio returns in Iran using agent-based models approach. *Journal of Critical Reviews*, 7(2), 184-192. <http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.02.35>
- Kjosevski, J. y Petkovski, M. (2017). Non-perform-ing loans in Baltic States: determinants and macroeconomic effects. *Baltic Journal of Eco-nomics*, 17(1), 25–44. <https://doi.org/10.1080/1406099X.2016.1246234>
- Lapo-Maza, María del Carmen, Tello-Sánchez, Michelle Gioconda, & Mosquera-Camacás, Sandra Carolina. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Investigación administrativa*, 50(127), 12702. Epub 02 de marzo de 2021.<https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>

- Lepczyński B. y Penczar M. (2016). Analiza porównawcza jakości kredytów sektorów ban-kowych krajów Europy Środkowo-Wschodniej. *Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia*, 4 (82/1), 931–943. <https://wnus.edu.pl/frfu/pl/issue/628/article/11509/>
- Louzis, D. P., Vouldis, A. T. y Metaxas, V. L. (2012). Macroeconomic and bank-specific determi-nants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking and Finance*, 36(4), 1012–1027. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2011.10.012>
- Majaski, C. (2019). Delinquent. Recuperado de <https://www.investopedia.com/terms/d/delinquent.asp#axzz1t2m8wLF>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Maldonado C.L., Rodriguez O.V. y Sigueñas V.C (2020). *Buenas prácticas en la gestión de riesgo crediticio de Instituciones microfinancieras: Caso cuatro cajas municipales de ahorro y crédito* [Tesis de Maestría en Finanzas, escuela de postgrado Pontificia Universidad Católica del Perú] <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17174>
- Martínez-Vázquez, D., Bucio-Pacheco, C. & Ortiz-Calisto, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1), E0001. <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Maymone, M., Venkatesh, S., Secemsky, E., Reddy, K., y Vashi, N. (2018). Research Techniques Made Simple: Web-Based Survey Research in Dermatology: Conduct and Applications. *The Journal of investigative dermatology*, 138, 1456-1462. <https://doi.org/10.1016/j.jid.2018.02.032>
- Mian, Atif R., Amir Sufi y Emil Verner (2015), Household Debt and Business Cycles Worldwide, nber Working Paper, núm. 21581.

- Musallam, S. R., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: the case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2018). Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis (5ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Organización Internacional de Normalización (2018). *Gestión del riesgo. Directrices (ISO 31000)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- Pescatori, Andrea, Damiano Sandri y John Simon (2014), Debt and Growth; Is There a Magic Threshold?, imf Working Paper, núm. 14/34.
- Peñafiel, L. y Beatriz, G. (2020), Economic policy coordination through the study of the Macroeconomic-Dynamics relationship of the Ecuadorian consumer delinquency portfolio in the period 2009-2019. (artículo científico), Pontificia Universidad Católica Argentina Buenos Aires, Argentina. <http://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/722/412>
- Pugliese, E. (2020). Qué es el desempleo (A. Elordi, Trad.). Política y Sociedad. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/download/POSO0000230059A/24541/>
- Pulido, R. A., Ruiz, L. A. & Ortiz, O. L. (2017). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28 (1), 56-67. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100056>
- Reinhart, Carmen M., Kenneth S. Rogoff y Miguel A. Savastano (2012), “Debt Intolerance”, *Brookings Papers on Economic Activity*, vol. 34, núm. 1, 1-74
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (2017). Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/5.%20Reg.%20de%20Gobierno%20Corporativo_Res.%20SBS%20NC2%B0%20272-2017.pdf

- Rivera Oblitas, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M. y Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 13(1),70-78.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Rojas, J. y Vizcarra, L. (2019). El Producto Bruto Interno (PBI) y su relación con los ingresos tributarios en el Perú 2007-2018. *Quipukamayoc*. Vol. 27, Num, 55.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.17174>
- Spilbergs, A. (2020) .Residential Mortgage Loans Delinquencies Analysis and Risk Drivers Assessment. *Emerging Science Journal*,4(2).
<http://dx.doi.org/10.28991/esj-2020-01214>
- Ustáriz González, L. H., (2003). El comité de Basilea y la supervisión bancaria. *Vniversitas*, (105), 431- 462.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510517>
- Uquillas, A., & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. Quito: *Revista ESPE - Ensayos sobre Política Económica*, 85(34). 245-259.
<https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>.
- Win S. (2018). What are the possible future research directions for bank's credit risk assessment research? A systematic review of literature. London: Springer
<https://doi.org/10.1007/s10368-018-0412-z>

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1: Gestion de riesgo	La Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros 3780-2011 define la Gestión del riesgo de crédito como el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.	Como tecnica utilizaremos la encuesta y como instrumento el cuestionario para poder determinar la influencia de la gestion de riesgo, principios y marco de gestion de riesgo en la morosidad.	PRINCIPIOS DE LA GESTION DE RIESGO CREDITICIO	Creacion de procesos adecuados	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
				Procesos y procedimientos optimos para el desembolso	
				Establecer metricas de evaluación crediticia para reducir su exposición	
				Asegurar controles adecuados de riesgo	
			MARCO DE GESTION DE RIESGO	Papel de los entes supervisores	
				Ambiente interno	
				Establecimiento de objetivos	
				Identificaión de riesgo	
				Evaluación de riesgo	
				Respuesta al riesgo	
				Control	
				Información y comunicación	
				Monitoreo del riesgo	
				VARIABLES MACROECONOMICAS	
Inflación.					
Desempleo.					
Balanza de pagos.					
Deuda privada.					
Deuda pública.					
Déficit público.					

Fuente de elaboración: propia

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos una entidad financiera, Lima 2023								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestion de riesgos					
¿Cómo influye la gestión de riesgos de créditos minoristas en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales, Lima 2023	La gestión de riesgo de crédito minorista influye en la morosidad de créditos personales, Lima 2023	La Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros 3780-2011 define la Gestión del riesgo de crédito como el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.					
Problemas Específicos: Problema específico 1	Objetivos específicos: Objetivo específico 1	Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1						
¿Cómo impacta los principios de la gestión de riesgo de crédito en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.	Los principios de la gestión de riesgo crediticio influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023						
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
¿Cómo influye el marco de gestión de riesgo en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023?	Determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023	El marco de gestión de riesgo influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023	D1: Principios de la gestión de riesgo crediticio	Creacion de procesos adecuados	1	1: Nunca	Bajo	
				Procesos y procedimientos optimos para el desembolso	2			2: Casi Nunca
				Establecer metricas de evaluación crediticia para reducir su exposición	3			
				Asegurar controles adecuados de riesgo	4	3: A veces		
				Papel de los entes supervisores	5			
			D2: Marco de gestion de riesgo	Ambiente interno	6	4: casi siempre	Medio	
				Establecimiento de objetivos				
				Identificaión de riesgo	7	5: siempre	Alto	
				Evaluacion de riesgo				
				Respuesta al riesgo				
				Control	8			
				Informacion y comunicación	9			
			Monitoreo del riesgo	10				
Problema específico 3			Variable 2: Morosidad de creditos personales					
¿Cómo influyen las variables macroeconómicas en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023?	Identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023	Las variables macroeconómicas influye en la morosidad de créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.	La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. (Bobadilla, 2018)					
			Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Niveles y rangos	
			D1:Variables macroeconomicas	Producto interior bruto (PIB).	11	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: siempre	Bajo	
				Inflación.				
				Desempleo.	12		Medio	
				Balanza de pagos.				
				Deuda privada.	13			Alto
				Deuda pública.				
			Déficit público.	14				
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar					
Nivel: Descriptiva-correlacional Diseño: No experimental de corte transversal. Enfoque: Cuantitativo	Unidad de estudio : Colaboradores del área de gestión de riesgo Poblacion : La investigación de realizo en una entidad financiera en la ciudad de Lima en el presente año 2023. Tipo de muestreo: no probabilístico por conveniencia Muestra: 40 colaboradores relacionados con el área de creditos	Variable 1: Gestión de riesgos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Almendra Barrientos Quispe Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa	Variable 2: Morosidad de créditos personales Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Almendra Barrientos Quispe Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa	Descriptiva: El análisis de la investigación se procesará mediante excell el cual nos arrojará , grafico de barras y el coeficiente de alfa de Cronbach, que nos ayudará con la prueba de confiabilidad.				

Fuente de elaboración: propia

Matriz de evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis titulada Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

• **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Fernando Arturo Walter Sechuran
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad, Costos, Presupuestos y Finanzas para la gestión
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría en Administración Estratégica de Empresas, de CENTRUM Católica Graduate Business School

• **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

• **Datos de la escala:** Escala de Likert

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Almendra De Los Ángeles Barrientos Quispe
Procedencia:	Peruana
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	Se aplicará en una semana
Ámbito de aplicación:	Individual
Significación:	La escala a utilizar será la de Likert con las opciones de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Por la cual nos ayudara con la obtención de resultados estadísticos que medirán nuestras dimensiones a través de nuestros indicadores que se detallarán a continuación a su vez cada mencionar que con los resultados obtenidos se tiene como objetivo determinar la

	influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales.
--	--

• **Soporte teórico**

Variable independiente	Dimensiones	Definición
Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Principios de la gestión de riesgo crediticio - Marco de gestión de riesgo 	La Resolución de la Reglamento de Gestión de Crédito , lo define como el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia, también nos detalla que el riesgo de Crédito es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

• **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable independiente Gestión de riesgos elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Principios de la gestión de riesgo crediticio

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de procesos adecuados	1	4	4	4	
Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso	2	4	4	4	
Establecer métricas de evaluación crediticia para reducir su exposición	3	4	4	4	
Asegurar controles adecuados de riesgo	4	4	4	4	
Papel de los entes supervisores	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Marco de gestión de riesgo

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente interno	6	4	4	4	
Establecimiento de objetivos	6	4	4	4	
Identificación de riesgo	6	4	4	4	

Evaluación de riesgo	7	4	4	4	
Respuesta al riesgo	7	4	4	4	
Control	8	4	4	4	
Información y comunicación	9	4	4	4	
Monitoreo del riesgo	10	4	4	4	

- **Soporte teórico**

Variable dependiente	Dimensiones	Definición
Morosidad de créditos personales	- Variables macroeconómicas	La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Bobadilla, 2018)

- **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable dependiente Morosidad de créditos personales, elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

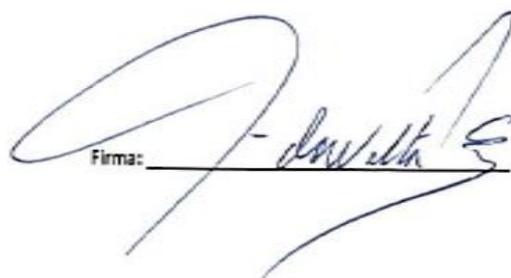
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Variables macroeconómicas

Teniendo como objetivo Identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto bruto interno	11	4	4	4	
Inflación	11	4	4	4	
Desempleo	12	4	4	4	
Balanza de pagos	12	4	4	4	
Deuda privada	13	4	4	4	
Deuda publica	13	4	4	4	
Déficit publico	14	4	4	4	

Firma: 

	obtenidos se tiene como objetivo determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales.
--	---

• **Soporte teórico**

Variables	Dimensiones	Definición
Variable independiente: Gestion de riesgos	- Principios de la gestión de riesgo crediticio	Comité de Basilea (1999) Definiendo a nuestra primera dimensión tenemos los principios de gestión de riesgo crediticio en donde elaboró principios básicos de gestión del riesgo crediticio con el objetivo de mitigar la exposición de pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas de las instituciones financieras.
	- Marco de gestion de riesgo	Abella (2006) Nos dice que se debe adaptar a su organización y necesidades, el que debe considerar los elementos descritos a continuación, los que podrán ser reagrupados en la forma que se estime más adecuada a las características particulares de la empresa y su metodología.
Variable dependiente: Morosidad de créditos personales	- Variables macroeconómicas	Lepczyński y Penczar (2016) Nos dice que diversas investigaciones demuestran que el comportamiento de la economía influye en el cumplimiento de los usuarios de los créditos, por lo cual, se destaca la importancia del estudio de sus indicadores, las variables macroeconómicas que expliquen las afectaciones a la cartera de crédito, como son el PIB, la inflación, tasa de desempleo, balance de pagos, deuda privada, deuda pública y déficit público.

• **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable independiente Gestion de riesgos elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel		El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
3. Moderado nivel		El ítem es relativamente importante.
4. Alto nivel		El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Principios de la gestión de riesgo crediticio.

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de procesos adecuados	1. ¿La gestión de riesgo brindara información confiable para la toma de decisiones?	4	4	4	
Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso	2. ¿Considera usted que se dan procesos y procedimientos óptimos para el desembolso de un préstamo?	4	4	4	
Establecer métricas de evaluación crediticia para reducir su exposición	3. ¿La gestión de riesgo permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos?	4	4	4	
Asegurar controles adecuados de riesgo	4. ¿Realizar procedimiento adecuados para el control de riesgo permitirá minimizar la cartera de riesgo?	4	4	4	
Papel de los entes supervisores	5. ¿La gestión de riesgo podrá disminuir la probabilidad de incumplimiento de pago de crédito?	4	4	4	

Segunda dimensión: Marco de gestión de riesgo

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente interno	6. ¿Establecen estrategias para reducir la morosidad de créditos?	4	4	4	
Establecimiento de objetivos					
Identificación de riesgo					
Evaluación de riesgo	7. ¿Establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo?	4	4	4	
Respuesta al riesgo					
Control	8. ¿Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos que permiten asegurar se tomen medidas necesarias para el control de los riesgos?	4	4	4	
Información y comunicación	9. ¿La gestión de riesgo permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento del mismo?	4	4	4	
Monitoreo del riesgo	10. ¿El monitoreo de riesgo determina si la respuesta a los riesgos es efectiva?	4	4	4	

• **Presentación de Instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable dependiente Morosidad de créditos personales, elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de desacuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

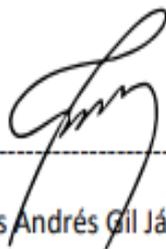
Primera dimensión: Variables macroeconómicas

Teniendo como objetivo identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto bruto interno Inflación	11. ¿El aumento de PBI reduce la tasa de morosidad?	4	4	4	
Desempleo Balanza de pagos	12. ¿La inflación suele aumentar las tasas de morosidad de los clientes?	4	4	4	
Deuda privada Deuda pública	13. ¿El aumento de las tasas de intereses aumenta el índice de morosidad?	4	4	4	
Déficit público	14. ¿El aumento de la tasa de desempleo genera morosidad en los pagos de créditos?	4	4	4	

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : [HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)__entre otra bibliografía.



Carlos Andrés Gil Jáuregui

DNI: 27081377

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación entre la gestión de riesgos y los créditos personales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

• **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Alex Soto Herms	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Economía	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

• **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

1. **Datos de la escala:** (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de la relación entre la gestión de riesgos y los créditos personales
Autora:	Almendra De Los Ángeles Barrientos Quispe
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	5 días para la recolección de los datos.
Ámbito de aplicación:	60 empleados pertenecientes a una entidad financiera relacionados al área de créditos.
Significación:	El instrumento medirá la variable independiente y dependiente a través del cuestionario con 3 dimensiones en total, 2 para la variable independiente a través de 10 ítems y 1 dimensión para la dependiente en 4 ítems que serán medidos en la escala de Likert con las opciones de: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por la cual nos ayudara con la obtención de resultados estadísticos que medirán nuestras dimensiones a través de nuestros indicadores que se detallarán a continuación a su vez cada mencionar que con los resultados

	obtenidos se tiene como objetivo determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales.
--	---

• **Soporte teórico**

Variables	Dimensiones	Definición
Variable independiente: Gestión de riesgos	- Principios de la gestión de riesgo crediticio	Comité de Basilea (1999) Definiendo a nuestra primera dimensión tenemos los principios de gestión de riesgo crediticio en donde elaboró principios básicos de gestión del riesgo crediticio con el objetivo de mitigar la exposición de pérdidas esperadas y pérdidas no esperadas de las instituciones financieras.
	- Marco de gestión de riesgo	Abella (2006) Nos dice que se debe adaptar a su organización y necesidades, el que debe considerar los elementos descritos a continuación, los que podrán ser reagrupados en la forma que se estime más adecuada a las características particulares de la empresa y su metodología.
Variable dependiente: Morosidad de créditos personales	- Variables macroeconómicas	Lepczyński y Penczar (2016) Nos dice que diversas investigaciones demuestran que el comportamiento de la economía influye en el cumplimiento de los usuarios de los créditos, por lo cual, se destaca la importancia del estudio de sus indicadores, las variables macroeconómicas que expliquen las afectaciones a la cartera de crédito, como son el PIB, la inflación, tasa de desempleo, balance de pagos, deuda privada, deuda pública y déficit público.

• **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable independiente Gestión de riesgos elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	de acuerdo)	con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos bríndes sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Principios de la gestión de riesgo crediticio.

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre los principios de la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Creación de procesos adecuados	1. ¿La gestión de riesgo brindara información confiable para la toma de decisiones?	4	4	4	
Procesos y procedimientos óptimos para el desembolso	2. ¿Considera usted que se dan procesos y procedimientos óptimos para el desembolso de un préstamo?	4	4	4	
Establecer métricas de evaluación crediticia para reducir su exposición	3. ¿La gestión de riesgo permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos?	4	4	4	
Asegurar controles adecuados de riesgo	4. ¿Realizar procedimiento adecuados para el control de riesgo permitirá minimizar la cartera de riesgo?	4	4	4	
Papel de los entes supervisores	5. ¿La gestión de riesgo podrá disminuir la probabilidad de incumplimiento de pago de crédito?	4	4	4	

Segunda dimensión: Marco de gestión de riesgo

Teniendo como objetivo determinar el vínculo entre el marco de gestión de riesgo y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente interno	6. ¿Establecen estrategias para reducir la morosidad de créditos?	4	4	4	
Establecimiento de objetivos					
Identificación de riesgo					
Evaluación de riesgo	7. ¿Establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo?	4	4	4	
Respuesta al riesgo					
Control	8. ¿Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos que permiten asegurar se tomen medidas necesarias para el control de los riesgos?	4	4	4	
Información y comunicación	9. ¿La gestión de riesgo permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento del mismo?	4	4	4	
Monitoreo del riesgo	10. ¿El monitoreo de riesgo determina si la respuesta a los riesgos es efectiva?	4	4	4	

• **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de nuestra variable dependiente Morosidad de créditos personales, elaborado por Almendra De los Angeles Barrientos Quispe en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticos y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejosa con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro tiempo puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Variables macroeconómicas

Teniendo como objetivo identificar el vínculo entre las variables macroeconómicas y la morosidad en créditos personales en una entidad financiera, Lima 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Producto bruto interno Inflación	11. ¿El aumento de PBI reduce la tasa de morosidad?	4	4	4	
Desempleo Balanza de pagos	12. ¿La inflación suele aumentar las tasas de morosidad de los clientes?	4	4	4	
Deuda privada Deuda pública	13. ¿El aumento de las tasas de intereses aumenta el índice de morosidad?	4	4	4	
Déficit público	14. ¿El aumento de la tasa de desempleo genera morosidad en los pagos de créditos?	4	4	4	

Williams y Wabb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel

de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : [HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf)
[HYPERLINK "https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf"](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf) entre
otra bibliografía.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by several loops and a final flourish.

Resultado de similitud del programa Turnitin

GESTION DE RIESGOS

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad ESAN – Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
6	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Maldonado Cueva, Liliana Isabel. "Buenas Practicas En La Gestion De Riesgo Crediticio De Instituciones Microfinancieras: Caso Cuatro Cajas Municipales De Ahorro y Credito", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
15	Submitted to Universidad Del Magdalena Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
17	cybertesis.uni.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
19	www.revistaseguridadadminera.com Fuente de Internet	<1 %
20	loestados.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1 %
24	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.geb.uma.es Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.espe.edu.ec:8080 Fuente de Internet	

		<1 %
30	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
32	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
33	www.termpaperwarehouse.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
36	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
37	doczz.com.br Fuente de Internet	<1 %
38	enebro.pntic.mec.es Fuente de Internet	<1 %
39	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

41	www.apogeedigital.com Fuente de Internet	<1 %
42	www.bancentral.gov.do Fuente de Internet	<1 %
43	www.biz.org Fuente de Internet	<1 %
44	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
45	www.portfoliopersonal.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN FINANZAS

Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Finanzas

AUTORA:
 Barrientos Quispe, Almendra De los Ángeles (ORCID: 0000-0003-4762-1747)

ASESORES:
 MG. Aliaga Cerna Dante (ORCID: 0000-0001-9036-9669)
 MBA Walter Sechurán, Fernando Arturo (ORCID: 0000-0002-7233-4689)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECIFICA:
 Gestión de riesgos y valoración de empresas

LÍNEA GENERALES DE INVESTIGACION:
 Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú
 2023

Resumen de coincidencias X

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 4 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 4 % >
- 3 repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet 2 % >
- 4 hdl.handle.net Fuente de Internet 1 % >
- 5 www.slideshare.net Fuente de Internet 1 % >
- 6 bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet 1 % >
- 7 www.coursehero.com Fuente de Internet 1 % >
- 8 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 9 Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante <1 % >
- 10 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 11 repositorioacademico... Fuente de Internet <1 % >

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Windows



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	ALMENDRA DE LOS ANGELES BARRIENTOS QUISPE
Título del ejercicio:	TURNITIN - SEMANA 16 Parte 1 (Moodle TT)
Título de la entrega:	GESTION DE RIESGOS
Nombre del archivo:	13263_ALMENDRA_DE_LOS_ANGELES_BARRIENTOS_QUISPE_...
Tamaño del archivo:	341.15K
Total páginas:	38
Total de palabras:	9,569
Total de caracteres:	52,362
Fecha de entrega:	31-jul.-2023 10:56p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2138336590



GESTION DE RIESGOS DE CREDITO

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	AVECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N°	Variable independiente: Gestión de riesgo de crédito	Escala				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Principios de la Gestión de Riesgo de créditos						
1.	¿La gestión de riesgo brindara información confiable para la toma de decisiones?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera usted que se dan procesos y procedimientos óptimos para el desembolso de un préstamo?	1	2	3	4	5
3.	¿La gestión de riesgo permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos?	1	2	3	4	5
4.	¿Realizar procedimiento adecuados para el control de riesgo permitirá minimizar la cartera de riesgo?	1	2	3	4	5
5	¿La gestión de riesgo podrá disminuir la probabilidad de incumplimiento de pago de crédito?					

DIMENSIÓN 2: Marco de Gestión de Riesgo						
6	¿Establecen estrategias para reducir la morosidad de créditos?	1	2	3	4	5
7	¿Establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo?	1	2	3	4	5
8	¿Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos que permiten asegurar se tomen medidas necesarias para el control de los riesgos?	1	2	3	4	5
9	¿La gestión de riesgo permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento del mismo?	1	2	3	4	5
10	¿El monitoreo de riesgo determina si la respuesta a los riesgos es efectiva?	1	2	3	4	5

Morosidad de créditos personales

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	AVECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N°	Variable dependiente: Morosidad de créditos personales	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Variables Macroeconómicas						
11	¿El aumento de PBI reduce la tasa de morosidad?	1	2	3	4	5
12	¿La inflación suele aumentar las tasas de morosidad de los clientes?	1	2	3	4	5
13	¿El aumento de las tasas de intereses aumenta el índice de morosidad?	1	2	3	4	5
14	¿El aumento de la tasa de desempleo genera morosidad en los pagos de créditos?	1	2	3	4	5



CID- 2023-00-LN-6013

CONSTANCIA

**La Jefe Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo**

Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **BARRIENTOS QUISPE, ALMENDRA DE LOS ANGELES**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN FINANZAS de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 6700249631, ha aprobado el curso de 200 horas de INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLÉS I	16 (dieciséis)	noviembre	2022	
INGLÉS II	17 (diecisiete)	enero	2023	
INGLÉS III	14 (catorce)	marzo	2023	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 26 de marzo de 2023

Atentamente,



Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo

Constancia de Curso Concytec

A CALIFICACIÓN	RENACYT	ALMENDRA DE LOS ANGELES BARRIENTOS QUISPE → Manual de u
NOVEDADES		
<ul style="list-style-type: none">El Curso de Conducta Responsable en Investigación <i>CRI</i> no es requisito para la calificación RENACYT. El URL es https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion		

PERFIL

ALMENDRA DE LOS ANGELES BARRIENTOS QUISPE



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable
en Investigación**

Fecha: 25/05/2023

Cálculo del tamaño de la muestra

$$\text{Formula: } n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q} \quad n = 44$$

tabla 15. Parámetros

Parámetro	Insertar Valor
N	50
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

tabla 16. Nivel de confianza

Nivel de confianza	z α/2
90%	1.645
92%	1.75
95%	1.96
96%	2.005
97%	2.17
98%	2.327
99%	2.43
99%	2.575
99%	2.65

tabla 17. Descripción de los parámetros

N=	Población: 50
n=	Muestra
p=	Probabilidad a favor; 50%
q=	Probabilidad en contra: 50%
z=	Nivel deseado de confianza: 95%
e=	Error máximo aceptable: 5%

tabla 18. Tabulación de respuestas

	VARIABLE INDEPENDIENTE										VARIABLE DEPENDIENTE				V2D1	V2	P1				
	V1D1	V1D1	V1D1	V1D1	V1D1	V1D2	V1D2	V1D2	V1D2	V1D2	V2D1	V2D1	V2D1	V2D1				P11	P12	P13	P14
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14							
ORDINALES										ORDINALES				ESCALARES							
Encuestado 1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	12	12	P1				
Encuestado 2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	14	14	P2				
Encuestado 3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	14	14	P3				
Encuestado 4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	17	17	P4				
Encuestado 5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	16	16	P5				
Encuestado 6	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	15	15	P6				
Encuestado 7	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	16	16	P7				
Encuestado 8	5	5	5	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	5	14	14	P8				
Encuestado 9	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	4	5	5	5	19	19	P9				
Encuestado 10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	17	17	P10				
Encuestado 11	3	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	4	5	19	19	V1D1				
Encuestado 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	15	15	V1D2				
Encuestado 13	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	14	14	V1				
Encuestado 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	14	14	P11				
Encuestado 15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	16	16	P12				
Encuestado 16	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	17	17	P13				
Encuestado 17	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3	12	12	P14				
Encuestado 18	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	V2D1				
Encuestado 19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	20	V2				
Encuestado 20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	17	17					
Encuestado 21	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 22	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	14	14					
Encuestado 23	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 24	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	15	15					
Encuestado 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 27	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	18	18					
Encuestado 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	13	13					
Encuestado 29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 30	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	17	17					
Encuestado 31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	18	18					
Encuestado 32	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	16	16					
Encuestado 33	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	14	14					
Encuestado 34	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	18	18					
Encuestado 35	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	14	14					
Encuestado 36	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	13	13					
Encuestado 37	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	14	14					
Encuestado 38	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	1	3	4	4	12	12					
Encuestado 39	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 40	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	19	19					
Encuestado 41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20					
Encuestado 42	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	15	15					
Encuestado 43	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	3	5	15	15					
Encuestado 44	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	17	17					

tabla 19. Respuestas del formulario

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		
Marca temporal	Dirección de correo electrónico	¿La gestión de riesgo brindará información confiable para la toma de decisiones?	¿Considera usted que se dan procesos y procedimientos óptimos para el desembolso de un préstamo?	¿La gestión de riesgo permitirá reducir la incertidumbre para otorgar créditos?	¿Realizar procedimientos adecuados para el control de riesgo permitirá minimizar la morosidad en el pago de créditos?	¿La gestión de riesgo podrá disminuir la probabilidad de incumplimiento de pago de créditos?	¿Establecen estrategias para reducir la morosidad de créditos?	¿Establecen parámetros de alerta temprana para hacer seguimiento al riesgo?	¿Las actividades de control comprenden políticas y procedimientos que permiten asegurar se tomen medidas necesarias para el control de los riesgos?	¿La gestión de riesgo permitirá mejorar el proceso de evaluación de créditos para el otorgamiento del mismo?	¿El monitoreo de riesgo determina si la respuesta a los riesgos es efectiva?	¿El aumento de PB reduce la tasa de morosidad?	¿La inflación suele aumentar las tasas de morosidad de los clientes?	¿El aumento de las tasas de intereses aumenta el índice de morosidad?	¿El aumento de la tasa de desempleo genera morosidad en los pagos de créditos?	Nombre Completo	AG.De Pro
6/19/2023 0:38:28	soliarmarchand@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Giovanna Marchand Alcantara.	Ag.Cailloma
6/19/2023 11:03:32	klayayamin@gmail.com	Casi Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Claudia Olaya	Ag.Cailloma
6/19/2023 11:18:38	sandra1992eq@icloud.com	Aveces	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Sandra Escobedo	Ag.Cailloma
6/19/2023 11:43:25	luisanchezramos13@gmail.com	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Luis Sanchez	Ag.Op.Lima
6/19/2023 14:13:03	daclap100@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Dany Perez Poma	Ag.Las Malvin
6/19/2023 15:29:23	kypob8@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Karen Palomino	Ag.Cailloma
6/19/2023 17:55:57	moisesa2014@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Moisés Flores Amasifuen	Ag.Op.Lima
6/19/2023 18:45:52	flor_24maria@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Casi Nunca	Aveces	Nunca	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Siempre	Flor Maria Cirio Escudero	Tribu Prestam
6/19/2023 19:31:51	adrianasnochumbiray@gmail.c	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Adriana sonó	Ag.Cailloma
6/19/2023 21:32:37	lariac21@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Tania Farfan	Ag.Belaunde
6/19/2023 22:12:38	victor.ulluinmesias@gmail.com	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Victor ullauri	Ag.Op.Lima
6/20/2023 9:43:30	ericksolano2407@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Erick solano	Ag.Las Malvin
6/20/2023 9:43:45	erika_11044@hotmail.com	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Erika olivos	Ag.Op.Lima
6/20/2023 10:09:22	dkj.qc@oulook.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Diego Quispe Centeno	La Molina
6/20/2023 10:21:12	seranapos2018@gmail.com	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Patricia Serrano	Ag.Cailloma
6/20/2023 15:53:14	steelf0103@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Siempre	Estephane flores	Ag.Pro
6/20/2023 21:03:52	silviahernandezarce@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Nunca	Aveces	Silvia Hernández arce	La Molina
6/20/2023 21:09:47	scozeslava@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Sisi Janeth Coz Eslava	Ag.Plaza San
6/20/2023 21:12:05	doctoraf@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Diego Gerardo Cotera Fernández	Ag.Cailloma
6/20/2023 21:18:29	unix.mw@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Max William Lazaro Gomez	Ag.Mercado
6/20/2023 21:46:24	yasmin3012lucero@gmail.com	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Yasmin Alanyia Marquina	Ag.Wiessa
6/20/2023 22:02:53	victorsolsol@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Victor Solsol D.	Ag.Op.Lima
6/20/2023 22:19:29	marcos.ronaldo.quiroz@gmail.c	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Marcos Rolando Quiroz Isidro	Ag.Los Virried
6/21/2023 5:47:08	marisolcalderon169@gmail.com	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Nunca	Siempre	Marisol	Ag.Tottusquip
6/21/2023 10:10:08	carmen28177@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Carmen torres	Ag.Op.Lima
6/21/2023 13:01:45	71338742@certus.edu.pe	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Marcos Jeremy Inga Rutti	Ag.Mercado
6/21/2023 13:05:34	miley_16_2006@hotmail.com	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Siempre	Ana	Ag.Mercado
6/21/2023 13:08:33	ashlyesharon12@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Ashlye Sharon Valderrama Porras	Ag.Mercado
6/21/2023 14:14:24	Jesuscanalescamona@gmail.c	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Jesus Canales Camona	Tribu Prestam
6/21/2023 14:17:40	jesus.accesocar@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Carlos Jesus Verne Castro	Tribu Prestam
6/21/2023 14:18:09	julio.acelera@acelera.com.pe	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	José perez	Tribu Prestam
6/21/2023 14:39:01	San.carlos.2515@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Santamania	Tribu Prestam
6/21/2023 14:39:50	camila1409963@gmail.com	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Camila Yanella Soto López	Ag.La Habana
6/21/2023 14:59:27	mercedes12_08@hotmail.com	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Mercedes Grandy	Ag.Mall Plaza
6/21/2023 15:28:29	naih@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Nicola Izaguirre huayyta	Tribu Prestam
6/21/2023 15:31:49	rosalesalexander923@gmail.com	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Alexander	Tribu Prestam
6/21/2023 17:29:47	anelour2@hotmail.com	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Aveces	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Lourdes Torres	Tribu Prestam
6/21/2023 18:27:38	moraazoncasanova@gmail.com	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Aveces	Siempre	Siempre	Nunca	Aveces	Casi Siempre	Casi Siempre	Melanie corazón	Tribu Prestam
6/21/2023 19:49:18	jeanc.ventura.86@gmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Aveces	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Jean Ventura	Ag.Antunes d
6/21/2023 20:28:23	dagry.2406@gmail.com	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre	Nicolle Fernández Collens	Ag.Centro Are
6/21/2023 20:41:45	carlisabel18@hotmail.com	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Carla Fuentes	Ag.Centro Are
6/21/2023 21:07:30	jesiebc26@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Aveces	Siempre	Jessica Blas	La Molina
6/21/2023 21:07:36	fralcoiris@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Aveces	Siempre	Francisco Alonso Conejo Risco	La Molina
6/22/2023 14:59:37	carid.lu.0912@gmail.com	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Aveces	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Fátima	Ag.Pro

Formulario de Consentimiento Informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023.

Investigadora: Almendra De Los Angeles Barrientos Quispe

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023.

cuyo objetivo general es determinar la influencia de manera satisfactoria de la gestión de riesgo de créditos minorista en la morosidad de créditos personales, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa de maestría en finanzas de la Universidad César Vallejo del campus los olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación. La realidad problemática de la investigación radica que los prestatarios en determinadas situaciones no cumplen con sus pagos en el tiempo pactado, dando lugar a caer en mora debido a diversas situaciones, por ello se debe tener una adecuada gestión para evitar que el cliente tenga este tipo de imprevistos, ya que esto genera no solo un daño a su historial crediticio sino a la entidad financiera que le presta el efectivo, por esto en el presente trabajo se detallará como la aplicación de una buena gestión ayudará a minimizar la morosidad de pago en los clientes y a la vez buscaremos detallar cuáles son aquellos factores que causan este incumplimiento de pago, evaluando lo que ocasiona esto para aplicar nuevos métodos y filtros antes de otorgar el préstamo y así evitar que el cliente caiga en incumplimiento o si se trata de un factor muy puntual poder llegar a un consenso para que el cliente cumpliendo sus obligaciones y no perjudicarse siendo reportado a la central de riesgos teniendo como beneficio social el que los clientes tengan un historial crediticio bueno ya que esto les servirá para posteriormente solicitar otro crédito o algún otro producto y seguir siendo confiables no solo para la entidad financiera que le brinda el crédito

si no para alguna otra empresa, los resultados obtenidos podrán servir para diferentes investigaciones que se puedan tener en el futuro.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión de riesgo de crédito minorista en la morosidad de créditos en una entidad financiera, Lima 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en un formulario de Google a trabajadores de una entidad financiera. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista 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 maleficencia): 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 la Investigadora Almendra De Los Angeles Barrientos Quispe

email: almendra_17_3@hotmail.com y Docente asesor Walter Sechurán, Fernando Arturo email: fwalters@ucvvirtual.edu.pe

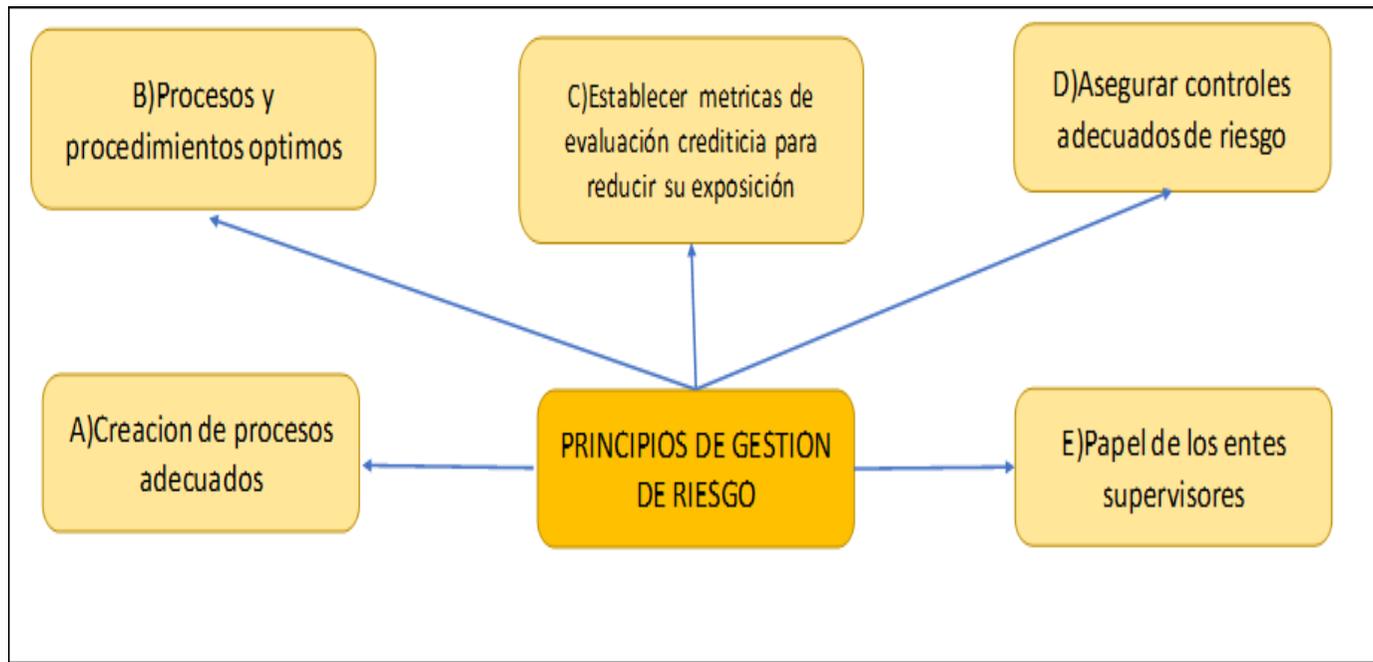
Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Figuras

Figura 2. Principios de gestión de riesgo



Fuente de elaboración: propia

Link formulario de Google:

https://docs.google.com/forms/d/1qFD2loegc9oBzCe_XT_Ezf5mSVNyCX6W1tPuv3cWDLA/edit#responses