



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION

**La gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la  
implementación de la tarjeta de crédito en la Caja Municipal de  
Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTORA:**

Peña Adrianzén, Angélica Alicia ([orcid.org/0000-0002-9824-6310](https://orcid.org/0000-0002-9824-6310))

**ASESOR:**

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique ([orcid.org/0000-0003-0176-0047](https://orcid.org/0000-0003-0176-0047))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**PIURA — PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria:**

A mis padres por haberme formado y educado como persona, por enseñarme a valorar todo lo que tengo, les debo mi respeto, mi gran admiración y mi amor por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

### **Agradecimiento:**

Mi agradecimiento al padre eterno en primer lugar y en especial a mi familia maravillosa por darme su apoyo incondicional siempre.

A mi asesor de tesis Lic. Luis Dios Zarate, por su paciencia al enseñarme.

A la persona de Edilberto Ernest Rutherford Azabache Vidal, por compartir sus conocimientos en la elaboración de mi trabajo de investigación.

Y a todas las personas que de alguna u otra forma me ayudaron en la realización de mi trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCION	01
II. MARCO TEORICO	07
III. METODOLOGIA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas de instrumento de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSION	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cuadro de Relación Personal CMAC PIURA	22
<b>Tabla 2:</b> Cuadro de Fiabilidad de Gestión Administrativa	24
<b>Tabla 3:</b> Cuadro de Fiabilidad de Factor de riesgo crediticio	25
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia de la Gestión Administrativa	27
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia de la dimensión Planificación	28
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia de la dimensión Organización	29
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia de la dimensión Dirección	30
<b>Tabla 8:</b> Frecuencia de la dimensión Control	31
<b>Tabla 9:</b> Frecuencia de Factor de Riesgo Crediticio	32
<b>Tabla 10:</b> Frecuencia de la dimensión Administración de crédito	33
<b>Tabla 11:</b> Frecuencia de la dimensión Condición básica de un Crédito	34
<b>Tabla 12:</b> Frecuencia de la dimensión Proceso de crédito	35
<b>Tabla 13:</b> Prueba de normalidad	36
<b>Tabla 14:</b> Correlación entre Gestión Administrativa y Factor de Riesgo Crediticio	37
<b>Tabla 15:</b> Correlación entre Planificación y Factor de Riesgo Crediticio	38
<b>Tabla 16:</b> Correlación entre Organización y Factor de Riesgo Crediticio	39
<b>Tabla 17:</b> Correlación entre Dirección y Factor de Riesgo Crediticio	40
<b>Tabla 18:</b> Correlación entre Control y Factor de Riesgo Crediticio	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Gráfico de Coeficiente Alfa de Cronbach	24
<b>Figura 2:</b> Gráfico de las frecuencias de la Gestión Administrativa	27
<b>Figura 3:</b> Gráfico de las frecuencias de Planificación	28
<b>Figura 4:</b> Gráfico de las frecuencias de Organización	29
<b>Figura 5:</b> Gráfico de las frecuencias de Dirección	30
<b>Figura 6:</b> Gráfico de las frecuencias de Control	31
<b>Figura 7:</b> Gráfico de las frecuencias del Factor de Riesgo Crediticio	32
<b>Figura 8:</b> Gráfico de las frecuencias de Administración de Crédito	33
<b>Figura 9:</b> Gráfico de las frecuencias de Condiciones Básica de un Crédito	34
<b>Figura 10:</b> Gráfico de las frecuencias de Proceso de Crédito	35
<b>Figura 11:</b> Gráfico de interpretación de coeficiente de Spearman	37

## **Resumen**

En la presente investigación tiene por objetivo general, establecer la relación entre la gestión administrativa y el factor de riesgo crediticio en la implementación de la tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022. Para ello se tomó una investigación de estudio aplicada, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 46 trabajadores y la muestra de 40 de ellos a quienes se les aplicó una encuesta mediante el uso de dos cuestionarios para obtener información relacionada a la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio, obteniendo una relación positiva moderada, corroborada por Rho de Spearman y aceptando la relación de las variables, por lo que se concluyó que existe relación positiva moderada entre la Gestión Administrativa y Factor de Riesgo Crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Piura sede Castilla, 2022, por lo que cuando la gestión administrativa es eficiente entonces el factor de riesgo también lo será.

**Palabras claves:** “Gestión administrativa”, “Factor de riesgo crediticio”, “Tarjeta de crédito”, “Planificación” y “Control”.

## Abstract

In the present investigation, the general objective is to establish the relationship between administrative management and the credit risk factor in the implementation of the credit card financial service in “La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Castilla, 2022”. For this, the took an applied study investigation, of non-experimental design. The population consisted of 46 workers and the sample of 40 of them to whom a survey was applied through the use of two questionnaires to obtain information related to administrative management and credit risk factor, obtaining a moderate positive relationship, corroborated by Rho of Spearman and accepting the relationship of the variables, for which it was concluded that there is a moderate positive relationship between Administrative Management and Credit Risk Factor in the implementation of the credit card service in the “La Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Castilla, 2022”, so when administrative management is efficient then the risk factor will also be efficient.

**Keywords:** “Administrative Management”, “credit risk factor”, “credit card”, “planning” and “control”.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Dentro del contexto mundial en Gestión Administrativa y Factor de Riesgo Crediticio han constituido temas de diversos estudios en el mercado financiero, ello dentro del paradigma bancario, toda vez que dentro de la corriente económica de “libre mercado” y “globalización” que ha estado imperando en la mayoría de los mercados internacionales de corte occidental, el único modelo financiero aceptado para garantizar la transparencia de la intermediación financiera ha sido con la creación e interacción de los Bancos (GONZÁLEZ, 2016) como las únicas entidades financieras que pueden garantizar no solo una adecuada intermediación financiera sino un adecuado respaldo a los ahorros de los ciudadanos que pertenecen a una determinada nación (ACOSTA PALOMEQUE & AVILES LEON, 2018)

Es dentro del contexto internacional, que no se aprecia un modelo de microfinanzas parecido a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito existente en el Perú (JARAMILLO, 2014), toda vez que dentro del sistema económico de “libre mercado” en donde se parte de la concepción que el Estado no puede participar directamente en el “mercado”, no es concebible que la gestión municipal desarrolle a través de la CMAC actividad financiera, concepto que es recogido a nivel internacional y recogido en el Perú en el año 1991, dado que a partir de dicho año el Estado Peruano como parte del proceso de adaptación del Perú al modelo económico de “Libre Mercado” intervino y liquidó más de 10 bancos comerciales de propiedad del Estado Peruano con importante representatividad en el país (en referencia a Banco Industrial, Banco Agrario, Banco Central Hipotecario, Banco Popular, entre otros) (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP, 2017).

Es dentro de la corriente de libre mercado que es inconcebible que en la actualidad el Estado Peruano a través de sus gobiernos municipales manejen un eficiente sistema de microfinanzas descentralizado en el Perú a través de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito (en adelante CMAC) (TOLEDO CONCHA, 2021), constituyendo una excepción a la regla del sistema de libre mercado y que actualmente las CMAC cumplan un rol relevante en el SISTEMA FINANCIERO PERUANO (SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP, 2017).

Las Cajas Municipales a nivel nacional fueron creadas mediante Decreto Ley N° 23039 de fecha 14 de mayo de 1980 (PODER EJECUTIVO, 1980), constituyendo la finalidad de su origen en el Perú, determinar un adecuado apoyo e impulso en el desarrollo que desempeñan las actividades económicas que se encontraban desarrollando fuera del área de Lima Metropolitana y el Callao (GARCIA PAZ, VEGA MIRANDA, & VELASQUEZ, 2018), esto es, que las Cajas Municipales tuvieron como propósito inicial la de otorgar el desarrollo fuera de la zona de expansión urbana de la capital del Perú y de la zona portuaria más importante del Perú que es el Callao.

Es evidente pensar que la creación de las Cajas Municipales, conforme lo ha establecido el artículo 02° del Decreto Ley N° 23039, fue con el objetivo de: a) otorgar crédito popular; b) impulsar la garantía prendaria mediante préstamos prendarios; c) promover el ahorro comunal; e, d) impulsar a las pequeñas actividades productivas de la zona; con ello, constituir el sistema de microfinanzas que contribuye con el financiamiento tanto de la pequeña como de la mediana empresa de cada provincia donde debía existir una Caja Municipal.

Es dentro del sistema de microfinanzas que en la Región Piura, nace una de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito más emblemáticas, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, cuya creación fue con fecha 07 de diciembre de 1981, ello dada la autorización previa otorgada por el Gobierno Nacional a través del Decreto Supremo N° 248-81 EF del 04 de noviembre de 1981, iniciando sus actividades funcionales a partir del 04 de enero de 1982, con un capital inicial de USD 82 000 aproximadamente, es una de las Cajas Municipales más

emblemáticas de la Región Piura (CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA, 2022).

Desde la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (en adelante CMAC) a nivel nacional, por disposición normativa, no estaban autorizadas para el otorgamiento de una tarjeta de crédito, aspecto coherente a la fecha de su creación, por cuanto el funcionamiento de la Cajas Municipales estaba centrado y focalizado a atender tanto a la pequeña como a la mediana empresa, lo que implicaba la sectorización financiera focalizada al sector popular de cada jurisdicción municipal (DEL PILAR VILELA, 2021), sin embargo al año 2022, ya constituye la tarjeta de crédito un servicio financiero que debe ser parte de la cartera de productos financieros que toda Caja Municipal debe ofrecer, entre ellas, la Caja de Ahorro y Créditos de Piura.

La tarjeta de crédito considerada como un instrumento financiera que ha tenido gran acogida en los Bancos dentro del contexto económico actual y globalizado (VILLAMONTE BLAS, 2020), sin embargo no ha sido focalizada ni mucho menos objeto de valoración y/o ponderación por las Cajas Municipales, es de recordar que desde los inicios de la tarjeta de crédito, esta fue solo utilizada como instrumento de pago en restaurantes, tuvo su origen en el acontecimiento de una anécdota que tuvo la persona de Frank X. McNamara, quien inspirado en una problemática acontecida en su vida persona creó a la primera tarjeta de crédito, conocida en un inicio como la tarjeta para comida, esta tarjeta fue sacada por “Diners Club” a través de su fundador Frank X. McNamara (INTEGRA COMUNICACION CORPORATIVA SAC, 2019), quien en 1949 tuvo la idea de crearla a mérito de un percance que tuvo en un lujoso restaurante en la ciudad de New York el cual asistía regularmente, dado que en dicho restaurante al momento de pagar el consumo de sus alimentos se percató que no había traído su billetera, pero como era un personaje reconocido, el mozo del lugar al percatarse de ello, le indica con amabilidad que podía cancelar en otro momento. Es a través de este hecho anecdótico que McNamara pensó en un sistema en

donde podía demostrar la respetabilidad de un crédito en cualquier lugar, naciendo la tarjeta Diners Club (el club de los que van a cenar) solo para los amantes de la comida, porque fue usada como medio de pago en restaurantes, por lo que el señor McNamara tuvo que aliarse con muchos restaurantes para que acepten su tarjeta; esa idea de tarjeta de crédito fue traída al Perú en 1967, convirtiéndose la tarjeta Diners Club como la primera tarjeta de crédito en el Perú (INTEGRA COMUNICACION CORPORATIVA SAC, 2019).

La tarjeta de crédito, no constituyó un servicio financiero propio de las Cajas Municipales; siendo que dicho servicio fue posteriormente implementado a fin de satisfacer la demanda financiera globalizada, mediante la vigencia de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, de fecha 06 de diciembre de 1996, y demás normas modificatorias, entre ellas, la ley expedida con fecha 13 de julio de 2017, en referencia a Ley N° 30607, Ley que Fortalece el Funcionamiento de las CMAC, las Cajas Municipales, en donde las CMAC quedaron autorizados a emitir tarjetas de crédito y débito, para tal efecto debían seguir el procedimiento de verificación y fiscalización dispuesto por la Superintendencia de Banca y Seguros (actualmente Superintendencia de Banca y Seguros y AFP) mediante las Resoluciones S.B.S. Nos 4465-2016 del 17 de agosto de 2016 y 1325 -2018 del 05 de abril de 2018 y sus respectivas modificaciones entre ellas la Resolución SBS N° 01049-2021 del 08 de abril de 2021.

La tarjeta de crédito como instrumento financiero de pago, compras y de crédito (propriadamente dicho) debe ser objeto de valoración por la “gestión administrativa” y el “factor de riesgo crediticio” a fin que con ello entender si ambas variables guardan relación en la implementación de dicho servicio financiero en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, sede de Castilla, año 2022.

Estando a lo mencionado, y partiendo de la problemática analizada en torno al tema en cuestión, se determinó como problema de investigación el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022?; y, como problemas específicos, lo siguiente: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y factor de

riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022?; y, d) ¿Cuál es la relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022?.

La presente tesis pone en manifiesto que, la investigación encontró una justificación teórica por cuanto con la información que se obtenga de la tesis, aportara información sobre la relación entre “gestión administrativa” y “factores de riesgo crediticio” lo cual contribuirá al desarrollo teórico de las teorías que hayan sido obtenido de autores sobre el tema; también cuenta con una justificación práctica, porque los datos obtenidos ayudaran a la directiva de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla a tomar decisiones con respecto a la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito y en el planteamiento de estrategias para su debida implementación; también se cuenta con una justificación metodológica debido a que con este estudio podrían implementarse investigaciones futuras ello teniendo en cuenta la técnica, el procedimiento y el método utilizado el cual se reflejaría en la obtención de datos fidedignos, y finalmente se tiene una justificación social; ya que por medio de la misma, se busca beneficiar potencialmente a una población ya que con las recomendaciones ayudarían a la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla.

La presentes tesis, surgen objetivos con la finalidad de dotar de dirección a su desarrollo; como objetivo general de la investigación es: “Establecer la relación entre la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022”; y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; b) Determinar

la relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; c) Determinar la relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; y, d) Determinar la relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

Finalmente, se propone como hipótesis principal el siguiente: Existe relación entre la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; y como hipótesis específicas, lo siguiente: a) Existe relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; b) Existe relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; c) Existe relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022; y, d) Existe relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, nacional y local, no existen investigación alguna sobre la relación entre “Gestión Administrativa” y “Factor de Riesgo Crediticio” es dentro de dicho concepto que procedemos a considerar como antecedentes los estudios que guarden relación con las variables en forma separada pero relacionada a la Caja Municipal y Tarjeta de Crédito, dentro del cual tenemos los siguientes antecedentes.

Dentro de la variable Gestión Administrativa se documentaron los siguientes antecedentes, a nivel internacional.

(SOLIS CEDEÑO & HIDALGO ANGULO, 2018), plantearon como objetivo el estudio de la gestión administrativa y su relación con la sostenibilidad financiera, teniendo como campo de estudio las PYMES que se encuentren formalizadas en la provincia de Manabí, Ecuador en el rubro manufacturero, en dicha investigación se usó un diseño transeccional y correlacional, encuestando a 123 empresas, concluyendo que la variable gestión administrativa no guarda relación e inferencia con la sostenibilidad financiera.

(GUTIERREZ FLORES, 2021), planteó como objetivo el estudio de la gestión administrativa y su relación con control interno, teniendo como campo de estudio las microempresas mayoristas y minoristas que desempeñan sus actividades económicas bajo la jurisdicción de San Simón de Guerrero, México, 2020, en el cual estudiaron a 42 negocios, dentro de un contexto investigador descriptivo y transeccional, mediante un cuestionario, concluyendo que al ser considerado por los gerentes de las MYPES un gasto el control interno y no como una inversión es por ello que las MYPES no cuentan con dicha dimensión de la gestión administrativa.

**A nivel nacional y local,** se tiene:

(YOVERA REAÑO, 2021), planteó como objetivo el estudio de la gestión administrativa y su relación con satisfacción del usuario, teniendo como campo de estudio los usuarios del servicio de la Municipalidad Distrital de Reque, Chiclayo, 2021, esta investigación cualitativa, descriptiva y cuantitativa, desarrollo encuestas

a 360 personas, 79 trabajadores municipales y 281 usuarios del servicio, concluyendo la influencia y relación; indicando así mismo que la planeación y dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario del servicio.

(BERMEO ROMERO, 2021), planteó como objeto de estudio la gestión administrativa y su relación con control interno teniendo como campo de estudio, la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021, se trató de una investigación cuantitativa aplicando diseño no experimental, para tal efecto aplico un cuestionario a 45 colaboradores, teniendo como conclusión que existe dicha relación de forma significativa.

(MARCHENA ROSALES, 2021), planteó como objeto de estudio la gestión administrativa y su relación con el desempeño del empleado público, se realizó una investigación básica de enfoque cuantitativo, para tal efecto realizo encuestas a 60 trabajadores de la RENIEC, en la cual concluyo que existe dicha relación de forma positiva, significativa y fuerte.

(VELASQUEZ VELA, 2021), planteó como objeto de estudio la gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral, teniendo como campo de estudio el gobierno municipal de la provincia de Chachapoyas, 2021, investigación básica de enfoque cuantitativo con 120 encuestas, en la cual concluyo que existe dicha relación de forma positiva moderada, así mismo infirió que las dimensiones de planificación, organización, dirección y control de la gestión administrativa guarda relación positiva con el desempeño laboral.

(CORREA ROSALES, 2020), planteó como objeto de estudio la gestión administrativa y su relación con el clima organizacional, realizó una investigación básica de enfoque cuantitativo, para tal efecto realizo encuestas a 60 colaboradores



de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, en la cual concluyo que solo existe relación entre dirección y clima organización.

Dentro de la variable **Factor de Riesgo Crediticio** se documentaron los siguientes **antecedentes, a nivel internacional.**

(VALLE CARRASCAL, 2015), tesis doctoral, el cual tuvo como objetivo efectuar un análisis crítico y comparativo, de un cuestionamiento teórico referido a los “modelos de estimación de la probabilidad de impago” para ello utilizo el método de análisis y critica, a fin de identificar sus ventajas y limitaciones, y con ello permitir determinar cuándo es preferible utilizar uno u otro modelo, dentro de dicha tesis doctoral analizar las herramientas técnicas (derivados de crédito) y legales (mecanismos contractuales) existentes para eliminar o mitigar el riesgo de crédito, en donde ha concluido que para el estudio de las perdidas potenciales es adecuado los modelos de probabilidades históricas, siendo que el factor de riesgo está directamente relacionado con la rentabilidad esperada y la probabilidad real de un incumplimiento (CORRAL DE LA MATA, 2009); su investigación doctoral tuvo como objetivo el estudio del nuevo enfoque en la utilización de la tarjeta de crédito como instrumento financiador de operaciones de consumo, para tal efecto utilizo el análisis de la crítica a fin de determinar el enfoque, en el cual ha concluido que **existe un uso incorrecto de las tarjetas de crédito ya que los mismos deben ser utilizados más en compras y no en disposición de efectivo.** La utilidad de la investigación, es que desde el año 2009 se tiene que el principal enfoque de uso de una tarjeta de crédito para su implementación en una entidad financiera es facilitar un crédito de consumo para la diversificación de compras, más no de disposición de efectivo.

(GOMEZ VALDERRABANO, 2016); su investigación tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la cultura financiera al momento de hacer uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes de 18 a 25 años del Distrito Federal de México; utilizando como metodología una investigación documental; en donde ha concluido **que entre los jóvenes materia de estudio, se observó dos vertientes; por un lado, jóvenes consideran a la tarjeta de crédito como un instrumento**

**para solventar emergencias, mientras que por otro lado, jóvenes que hacen uso desmedido de la tarjeta sin considerar las tasas de interés ordinaria y moratorio que hacen determinar la existencia una alta tasa de morosidad.** La utilidad de la investigación es poner de manifiesto que a nivel internacional es común sostener que uno de los factores de riesgo en la implementación de una tarjeta de crédito, es la ausencia de una cultura financiera de los usuarios de la misma.

(ABEIGA VERA & RAMON ZUÑIGA, 2012), su investigación tuvo como objetivo el establecer mediante análisis el comportamiento de la tarjeta de crédito teniendo como campo de estudio las instituciones financieras en el Ecuador ello a fin verificar la existencia o no de un sobreendeudamiento de los tarjetahabientes, se basó en un estudio “Explicativo y Descriptivo” toda vez que estudió el comportamiento de la tarjeta de crédito en el periodo del 2007 y 2011, concluyendo entre otros, que para prevenir el sobreendeudamiento es establecer una educación financiera por lo cual debe existir una corresponsabilidad tanto de la población como del estado: La utilidad de esta investigación es aportar que el riesgo de sobreendeudamiento en la implementación de una tarjeta de crédito es nuevamente la ausencia de educación financiera.

**A nivel nacional, se tiene:**

(GOMEZ VALDERRAMA, 2011), planteó como objeto de estudio la incidencia de la morosidad y su relación con la rentabilidad, teniendo como campo de estudio, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura durante los años 2006 a 2010, su metodología descriptivo-analítico, infirió que la “morosidad” en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Huamachuco, fueron entre otros, en primer lugar, de la existencia de mala evaluación económica del negocio así como una mala evaluación financiera; en segundo lugar, que los clientes no invierten el crédito otorgado; en tercer lugar, que hubo falta de seguimiento al crédito. La utilidad es tener base para fundamentar las causas que motivan el incremento en el riesgo para el otorgamiento de una tarjeta de crédito.

(CHALCO FLORES, MALDONADO NARANJO, POMASONCCO CANCHARI, & ROSALES PEREDA, 2018) la investigación planteo como objetivo uno referente a ver el diseño para la mejora de la Gestión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, dentro del proyecto, a través del diagnóstico empresarial, identificó que uno de los problemas que aqueja a la CMAC PIURA es uno referente al bajo rendimiento sobre ventas en comparación con sus competidores, ello debido a que por un lado advirtió la existencia de altos costos de operación y así mismo verificó la existencia de tasas de morosidad elevadas, siendo que mediante análisis profundo identificaron las causas principales: a) en primer lugar, concluyo que la medición del trabajador del Área de Créditos es por colocación de cartera y colocación de venta, omitiendo la calificación por índice de cobranza ello en referencia a la cartera que maneja el personal, b) en segundo lugar, no hay una adecuada división de tareas, por la existencia de varias tareas similares, lo que conlleva un alto costo administrativo; c) en tercer lugar, no existe programa preventivo en la cobranza dado que no se verifica la cartera morosa ni antes del vencimiento ni a 30 días siguientes a su vencimiento; y, d) en cuarto lugar, existe saturación en el personal de recuperaciones, por ende no hay abastecimiento en las visitas, ni tampoco en las hojas de ruta, no existe política de cobro a los clientes a fin que puedan ejercer presión en los mismos para su pago adecuado, concluye que existe una baja tasa de rentabilidad al tener si bien una tasa de morosidad al promedio de las cajas que existen en el Perú, sin embargo los gastos se han elevado en los rubros de cuentas incobrables y en el rubro de cobranza judicial. La utilidad de esta investigación es que pone de manifiesta las principales causas que llevan al encarecimiento de un crédito en la Caja Municipal de Piura y como tal el aumento del riesgo en las colocaciones realizadas.

(FRANCO VERA & VENEGAS JUAREZ, 2020), planteó como objeto de estudio la educación financiera y su relación con el endeudamiento teniendo como campo de estudio las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020, utilizo la metodología aplicada (correlacional), **concluyendo que** el nivel de educación financiera influye en el uso de las tarjetas de crédito por el bajo nivel de desconocimiento sobre temas financieros, aspecto que se relaciona con el nivel de endeudamiento, dado que hay varias personas que se dejan influenciar por la sociedad y se sobre endeudan sin fundamento alguno o por aparentar un estilo de

vida no determinante. La utilidad de esta investigación es conocer las deficiencias y riesgos que conlleva tener el servicio de tarjeta de crédito.

**En el ámbito local**, tenemos a (BOULANGGER NUÑEZ, 2018) planteó como objeto de estudio el análisis de la morosidad de los créditos y su relación con la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura, periodo 2011-2015, es una investigación de diseño no experimental, descriptivo y enfoque mixto. Ha concluido que, si bien existe un aumento en las colocaciones de crédito, pero también aumento la tasa de morosidad, ello debido a la deficiente evaluación crediticia, dado que, al existir mayor competencia, hace posible reduzca la exigencia de los requisitos para su otorgamiento, lo que ocasiona una mayor tasa de morosidad.

Dentro de las teorías al tema de investigación es de señalar que no existe teoría que relacione la Gestión Administrativa y los Factores de Riesgo Crediticio, en tal sentido se han de analizar en forma separada.

Dentro de la variable gestión administrativa, se tiene como teorías las siguientes:

(MEDINA MACIAS & AVILA VIDAL, 2002) ha señalado las siguientes teorías sobre gestión administrativa, como son: a) Teoría Clásica, las cuales abarca la Teoría de la Administración Científica con el estadounidense Frederick Winslow Taylor (1856-1915), mediante esta teoría se consideraba como elemento fundamental que el “aumento de la productividad se logra con una mayor eficiencia de la producción y la aplicación del método científico, para lo cual considero que debe existir un método de trabajo, salarier de mejor manera a quien mejor produce y un adecuado lugar de trabajo, para lo cual las dimensiones de la Administración eran planeación, preparación, control y ejecución, todo ello basado en la idea que no debe existir un conflicto entre la dirección y los colaboradores sino una interrelación de fines para un propósito en común; la Teoría Clásica de la Administración con el francés Henry Fayol (1841-1925), estableció que el aumento de la eficiencia de la empresa se da a través de su organización, de la forma y disposición de quienes la conforman, para tal efecto aplica los principios poniendo en resaltado la anatomía (estructura)

y fisiológica (funcionamiento) de la organización; y dentro del cual también se encuentra la Teoría de la Burocracia con el sociólogo Alemán Max Weber, en donde se enfatizó de la existencia de una jerarquía estrictamente definida, gobernada por normas claras y precisas y lineamiento de autoridad.

(CHIAVENATO, 2007), define a la Gestión Administrativa como parte de un sistema sostenidas sobre la base de un conjunto concatenado de procesos enmarcados en una planificación, con dirección, organización y control, ello en pro de objetivos comunes.

(ORDOÑEZ, 2009), señala que para el logro adecuado de las metas de una institución debe estar organizada la gestión administrativa que permita evaluar el desempeño y la ejecución del procedimiento, previamente planificado y organizado, para tal efecto debe seguir una secuencia determinada por la planificación, organización, dirección y control.

Estas teorías nos otorgan la importancia referida a que la gestión administrativa es un sistema metódico y programático que permitirá delinear los aspectos de la investigación ello dentro del enfoque enmarcado.

Las dimensiones de la gestión administrativa conforme a lo señalado por (CHIAVENATO, 2007) y reafirmado por (ORDOÑEZ, 2009), lo constituyen la planificación, la organización, la dirección y el control.

La planificación, viene a ser considerada en la base primordial de una gestión administrativa dado que todo acto que debe ejecutarse debe estar previamente enfocado en una meta, esto es, para que pueda existir planificación debe estar focalizada la meta propuesta ello como parte del enfoque de donde se va a erigir el destino de la institución (CHIAVENATO, 2007), esta definición es concordada por

(CASTRO GUEVARA, FUENTES ARGUETA, & RIVAS ROMERO, 2012) quienes han sostenido que la planificación está centrada y focalizada al establecimiento de metas, mediante objetivos trazados dando decisiones prioritarias a fin de lograr el cumplimiento de dichos objetivos.

La organización, para el desarrollo de la planificación se debe contar con la estructura suficiente que permita por un lado identificar las tareas y las personas a cargo de las mismas y por el otro tener la determinación de los recursos y las personas encargadas de la toma de dichas decisiones (CHIAVENATO, 2007), en igual sentido (VEINTIMILLA PAUTA, 2014), ha referido que para que se materialice la planificación debe contarse con los recursos y la estructura para el cumplimiento de lo ya planificado.

La dirección, viene a ser la parte operativa de la planificación y organización, dado que a través de ella se ha de dinamizar la gestión administrativa y que va a redundar en la mejora de las decisiones (CHIAVENATO, 2007) por su parte (TORREZ CASTILLA, 2015) sostiene que con la dirección se ha de verificar cual es la relación que existe entre el administrador y las personas que laboran con él ello para ejecutar lo planificado en cumplimiento de los objetivos trazados sobre la base de la organización existente.

El control, es la verificación de lo que se está ejecutando a fin que si la misma debe ser objeto de corrección y con ello establecer si efectivamente se cumplieron con los objetivos trazados (CHIAVENATO, 2007), por su lado (BALDEOS LIOO, 2015), ha referido que el control ha de permitir conocer si las actividades realizadas tienden a ajustarse a lo planificado y con ello tomar decisiones y mejorar en pro de un adecuado sistema.

Dentro de la variable **factor de riesgo crediticio**, se tiene como teorías las siguientes:

(SAAVEDRA GARCIA & SAAVEDRA GARCIA, 2009), se tiene que no existe una teoría para definir un factor de riesgo crediticio, sino que dicha situación es medible a través de modelos, el cual enfoca en dos grupos, el primero denominado modelos tradicionales o estáticos, conformado por el sistema de expertos, en el cual lo que se busca es determinar el riesgo que se va cubriendo con un determinado porcentaje, mientras que el sistema de calificación, solo determina la existencia de riesgos bajo variables estáticas e independientes; por otro lado, los modelos modernos o dinámicos, lo constituyen los sistemas KMV que determina que el riesgo va determinado mediante la aplicación de modelos estadísticos y actuariales; mientras que el modelo CyRCE se determina mediante un análisis de contexto global de la gestión de riesgo de crédito.

(MORALES GUERRA, 2007), el riesgo crediticio va en función del crédito de su administración, de la forma en que se desarrolla y los aspectos básicos en su otorgamiento.

(TICSE QUISPE, 2015), el riesgo crediticio es la proyección de lo que se ha de perder ante el incumplimiento de las obligaciones de la parte deudora, para tal efecto se debe tener adecuadamente la administración de crédito, las condiciones básicas de su otorgamiento y el proceso de crédito.

Estas teorías nos otorgan la importancia referida a que el factor de riesgo crediticio vendría relacionado con la gestión administrativa dado que ambas variables tienen como dimensión a la administración para un mejor enfoque del factor de riesgo crediticio que permitirá delinear los aspectos de la investigación ello dentro del enfoque enmarcado.

Las dimensiones del factor de riesgo crediticio, son la administración de crédito, las condiciones básicas del crédito y proceso del crédito.

La administración de crédito (CALDERON MARTINEZ & CASTRO ALFONSO, 2014), está determinado y enmarcado en el procedimiento de planificación, organización, dirección y control en el otorgamiento de un crédito, en tal sentido hace previsible la realización de un trabajo supervisado para la determinación de la calidad del crédito y con ello determinar las responsabilidades que ello involucra; por su lado (VILLASEÑOR FUENTE, 2007), sostiene que la administración de un crédito está determinado en la planificación, organización, dirección y control en el otorgamiento de un crédito, evaluando y procesando el riesgo que ella involucra.

Las condiciones básicas del crédito, está determinado por la forma en que se evalúa los aspectos referidos a recuperación de crédito, verificación que las condiciones de su otorgamiento no conlleven un riesgo más allá de lo razonablemente permitido y el control y verificación de las deudas morosas (VILLASEÑOR FUENTE, 2007).

Proceso del crédito, está determinado por la forma en que se determina y desarrollo el ciclo del crédito el cual se engloba desde la calificación hasta su seguimiento final con la culminación del crédito o su agotamiento con los créditos vencidos (VILLASEÑOR FUENTE, 2007).



### III. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación científica viene a ser definida como una ciencia que tiene por objeto de estudio el encausamiento estructura y relacionado del proceso de investigación científica y como tal esta dota de conceptos, principios y leyes que permite lograr la investigación científica, esta entendida como aquella investigación nace como la necesidad humana de dar solución a los problemas de la vida cotidiana, de la naturaleza que nos rodea, a fin obtener información que ha de permitir satisfacer los intereses y necesidades de la humanidad (pág. 08). (CORTÉS CORTÉS & IGLESIAS LEON, 2004).

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

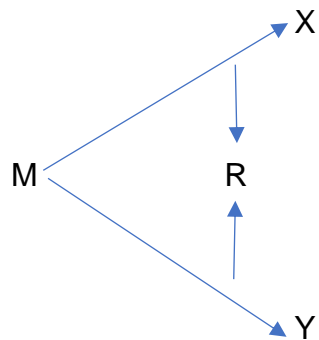
Tipo de investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo con un nivel de enfoque correlacional.

La presente investigación es de **tipo aplicada**, en tanto intenta incrementar los conocimientos sobre la relación entre gestión administrativa y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito; es **descriptivo**, porque se ha de utilizar la encuesta como instrumento para describir el fenómeno de la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio; **es correlacional**, porque va a estudiar la interrelación entre la gestión administrativa con los factores de riesgo crediticio a fin de establecer la existencia de una relación lineal o directa, con lo cual el presente trabajo es de naturaleza **cuantitativa** debido a que va a recolectar y analizar los datos numéricos e hipotéticos dentro de un método **deductivo** esto es extrayendo de un todo conclusiones sobre la base de premisas.

**El diseño de investigación es un “diseño no experimental”** por cuanto no se van a modificar o alterar las variables objeto de estudio; es de naturaleza **correlacional** porque se va determinar la relación entre las variables objeto de estudio y **transversal (corte transversal o transeccional)**, por cuanto la

extracción de la información de los datos se realizará en un solo momento, el cual estará determinado en la encuesta.

El diseño estaría determinar en probar la existencia de relación entre las variables de estudio sin alterar a ninguna de ellos bajo el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

X: Gestión Administrativa

Y: Factor de Riesgo Crediticio

R: Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables objeto de estudio son:

### 3.2.1. Variable 1: X Gestión Administrativa

#### i. Definición conceptual

La gestión administrativa es considerada como sistema dentro de la administración, por cuanto desarrolla de manera sistemática, las acciones destinadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de una ordenada gestión enmarcada en planificación, organización, dirección y control, el cual ha de servir en el soporte y sostén del desarrollo tecnológico, empresarial, social y económico del planeta. (CHIAVENATO, 2007)

#### ii. Definición operacional

La gestión administrativa es definida operacionalmente como un sistema fundamental destinado a determinar si es relevante para la implementación de la tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

#### iii. Dimensiones e indicadores

- **Planificación:** Esta dimensión debe entenderse como la matriz de una gestión administrativa, porque de ella se define las metas, y como tal se determina los objetivos, recursos y las actividades a desarrollarse en un periodo determinado (CHIAVENATO, 2007); en tal sentido cuenta con los siguientes indicadores: Objetivos, políticas y estrategia.
- **Organización:** Esta dimensión debe entenderse como la estructura encargada de la distribución de los diversos recursos (materiales humanos, financieros, de información y tecnológicos) para el desarrollo del trabajo planificado y poder alcanzar como tal los objetivos ya predeterminados en la planificación. (CHIAVENATO, 2007); en tal sentido cuenta con los siguientes indicadores: División organizacional, manual de funciones y comunicación.

- **Dirección:** Esta dimensión debe entenderse como la parte operativa de la gestión administrativa, que vendría a ser la ejecución de las estrategias trazadas, con el propósito de cumplir con los objetivos trazados, en esta dimensión opera el liderazgo, la motivación y la comunicación. (CHIAVENATO, 2007); en tal sentido cuenta con los siguientes indicadores e ítems: Liderazgo, motivación y trabajo en equipo,
- **Control:** Esta dimensión debe entenderse como la parte revisora de la gestión administrativa, que vendría a ser la verificación que las tareas programadas estén alineadas con las estrategias ya planificadas, ello a fin de corregir cualquier problema y con ello evaluar los resultados para un adecuado proceso de toma de decisiones. (CHIAVENATO, 2007); en tal sentido cuenta con los siguientes indicadores e ítems: Control preventivo, evaluación de desempeño y capacitación.

#### iv. Escala de medición

Ordinal.

### 3.2.2. Variable Y: Factores de Riesgo Crediticio

#### i. Definición conceptual

El riesgo crediticio viene a ser definido como aquella posibilidad que se tiene de incurrir en una pérdida, ello bajo la premisa que si la contraparte (contrapartida) dentro del marco de una transacción, no ha de cumplir plenamente las obligaciones (financieras) pactadas, dentro del marco de un contrato, sea por incumplimiento en el tiempo, forma o cuantía pactada, el cual está determinado tanto en la probabilidad que se produzca el incumplimiento del contrato como puede ser también por la reducción de las garantías, en tal sentido el riesgo crediticio se engloba en tres dimensiones, administración de crédito, condición básica del crédito y proceso de crédito, todo ello enmarco en los principios de pérdida esperada, pérdida no esperada y capital regulatorio y económico ( BONÀS PIELLA , LLANES MATEU, USÓN CATALÁN, & VEIGA FERNÁNDEZ, 2007) (pág. 10 – capítulo 2).

## ii. Definición operacional

El riesgo creditico es definido operacionalmente como aquel elemento de riesgo que implicaría la implementación de la tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

## iii. Dimensiones e indicadores

- **Administración de crédito:** Esta dimensión debe entenderse como la facultad de planificación, evaluación y determinación de un crédito ( BONÀS PIELLA , LLANES MATEU, USÓN CATALÁN, & VEIGA FERNÁNDEZ, 2007) (pág. 10 – capítulo 2); en tal sentido los indicadores son: Evaluación de crédito, voluntad y capacidad de pago, evaluación de sobreendeudamiento, garantía de crédito y destino de crédito (VILLASEÑOR FUENTE, 2007).
- **Condiciones básicas del crédito:** Esta dimensión debe entenderse como aquellos elementos comunes que sustentan un crédito ( BONÀS PIELLA , LLANES MATEU, USÓN CATALÁN, & VEIGA FERNÁNDEZ, 2007) (pág. 10 – capítulo 2); en tal sentido cuenta como indicadores: Recuperación de crédito, seguimiento de conducta de pago, verificación de créditos paralelos, seguimiento de cartera de morosos y deudas morosas en función al plazo (VILLASEÑOR FUENTE, 2007).
- **Proceso del crédito:** Esta dimensión debe entenderse como el procedimiento que se sigue en el otorgamiento de un crédito ( BONÀS PIELLA , LLANES MATEU, USÓN CATALÁN, & VEIGA FERNÁNDEZ, 2007) (pág. 10 – capítulo 2); en tal sentido cuenta como indicadores: Operacionalización de los créditos vencidos, reporte de créditos vencidos, control de clientes con retrasos, verificación de pagos de clientes y notificación y visitas grupales de cobranza (VILLASEÑOR FUENTE, 2007).

## iv. Escala de medición

Ordinal.

En el anexo N° 01 de la presente investigación se consignó la matriz de operacionalización de variables.

### 3.3. Población, Muestra, Muestreo

En la presente investigación se tiene como población, a los trabajadores que labora en el área de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla ello tomando en cuenta la agencia Castilla - Av. Guardia Civil (principal) y las oficinas especial de Miraflores, Campo Polo y Tácala, que hace un total de 46 trabajadores, distribuido de la siguiente forma:

#### CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA CASTILLA

TABLA N° 01 CUADRO DE RELACION DE PERSONAL	
<b>AGENCIA CASTILLA - AV. GUARDIA CIVIL</b>	
Administrador	01
Jefe de Crédito	01
Asesores de Negocios	15
<b>SUB TOTAL</b>	<b>17</b>
<b>OFICINA ESPECIAL MIRAFLORES</b>	
Administrador	00
Jefe de Créditos	01
Asesores de Negocios	09
<b>SUB TOTAL</b>	<b>10</b>
<b>OFICINA ESPECIAL CAMPO POLO</b>	
Administrador	00
Jefe de Crédito	01
Asesores de Negocios	10
<b>SUB TOTAL</b>	<b>11</b>
<b>OFICINA ESPECIAL TACALA</b>	
Administrador	00
Jefe de Crédito	01
Asesores de Negocios	07
<b>SUB TOTAL</b>	<b>08</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

**Fuente:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Agencia Castilla. 2022

**Elaboración:** Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Agencia Castilla. 2022

## **Criterios de selección**

**Inclusión:** Conformado por el total del personal que labora en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el área de crédito, siendo que forma parte de la misma, aquellas personas que han otorgado su autorización y consentimiento para la participación de la investigación.

**Exclusión:** Conformado por el personal que no obstante tener una relación con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, no han mostrado su consentimiento y/o se encuentran de licencia o vacaciones.

**Muestreo:** Se usa la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia y no aleatorio, siguiendo el criterio de la investigadora, solo se ha de trabajar con los trabajadores que otorgaron su consentimiento para el desarrollo del trabajo y que son 40 trabajadores.

**Unidad de análisis:** Trabajador de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla que autorizó ser encuestado.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** La técnica a utilizar es la encuesta ello a fin de conocer la valoración los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla materia de muestra y que permitirá conocer su apreciación de la gestión administrativa y factor de riesgo de crédito, al efecto el instrumento de recolección de datos, es el cuestionario, el cual ha de consistir en 24 preguntas de gestión administrativa dividido 6 preguntas para cada una de las cuatro dimensiones y 15 preguntas de factor de riesgo de crédito, dividido en 5 preguntas para cada una de las tres dimensiones.

**Validez:** Los cuestionarios utilizados para el análisis de las dos variables han sido validado con el certificado de validez tanto para la variable Gestión Administrativa como para la variable Factor de Riesgo Crediticio por parte del metodólogo de la

Universidad Cesar Vallejo, el Mg. Luis Enrique Dios Zárata, quien es Licenciado en Administración, así como de los Licenciados en Administración Rafael Arturo López Landauro y Renee Emperatriz López Lujan.

**Confiabilidad:** En el presente caso, se tiene que los cuestionarios de ambas variables han sido objeto de verificación de su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, conforme a los valores que se tiene en la figura 1.

**Figura 1**

**Coeficiente Alfa de Cronbach**

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente y elaboración: (CHAVES-BARBOZA & RODRIGUEZ-MIRANDA, 2018)

En efecto respecto de la variable Gestión Administrativa se obtuvo un resultado **excelente al tener como resultado 0.964**, conforme al siguiente resultado de fiabilidad:

**Tabla N° 02**

**Cuadro de Fiabilidad de Gestión Administrativa**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	24

Fuente: SPSS v 25. Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022



En efecto respecto de la variable Factor de Riesgo Crediticio se obtuvo un resultado **bueno al tener como resultado 0.888**, conforme al siguiente resultado de fiabilidad:

**Tabla N° 03**

***Cuadro de Fiabilidad de Factor de Riesgo Crediticio***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.888	15

Fuente: SPSS v 25. Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

De lo que se desprende del resultado que ambos instrumentos son confiables a fin de proceder a su ejecución y evaluación.

### **3.5 Procedimiento**

La investigación se inició identificando la realidad problemática, a fin de identificar el problema, con el propósito de establecer los objetivos de trabajo para la planificación, organización, dirección y control del trabajo, en tal sentido, se siguió las siguientes fases:

**La primera fase**, consistió en solicitar la autorización a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla para poder realizar la aplicación de los cuestionarios a los trabajadores de la Caja Piura sede Castilla; y,

**La segunda fase**, consiste en la entrevista de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla que han autorizado participar en la presente investigación, cuyos datos obtenidos fueron trasladados en una hoja Excel para su adecuado organización y preparación para ser exportados al SPSS v 25 y con ello realizar los análisis descriptivos, de normalidad y de correlacionalidad y obtener la información estadística requerida.

Con dicha información se realizará los resultados y la discusión, del cual surgirán las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método a utilizar es el método de procesamiento y análisis de datos, el cual consistirá:

- a) En primer lugar, se recopilará los datos para ser ordenados en grupos que permitan dar cumplimiento al objeto principal y a los 4 objetivos específicos, con lo cual se procederá a analizar los datos de manera descriptiva; y,
- b) En segundo lugar, se realizará un análisis descriptivo y luego inferencial utilizando la prueba estadística de rho de Spearman, para tal efecto se tendrá en cuenta la consideración la regla de decisión si  $p < 0,05$  a fin de poder permitir comprobar las hipótesis que se han planteado en la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la elaboración de la presente tesis, se respeta los derechos de autor, es una investigación elaborada en fiel respeto a la ética y a la veracidad de la información que se plasme,

De otro lado, para el tratamiento de la información proporcionada por los entrevistados, será siempre respetando su consentimiento, se toma en cuenta los valores éticos y la justicia, y se redacta la investigación respetando la norma APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones

#### Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 4

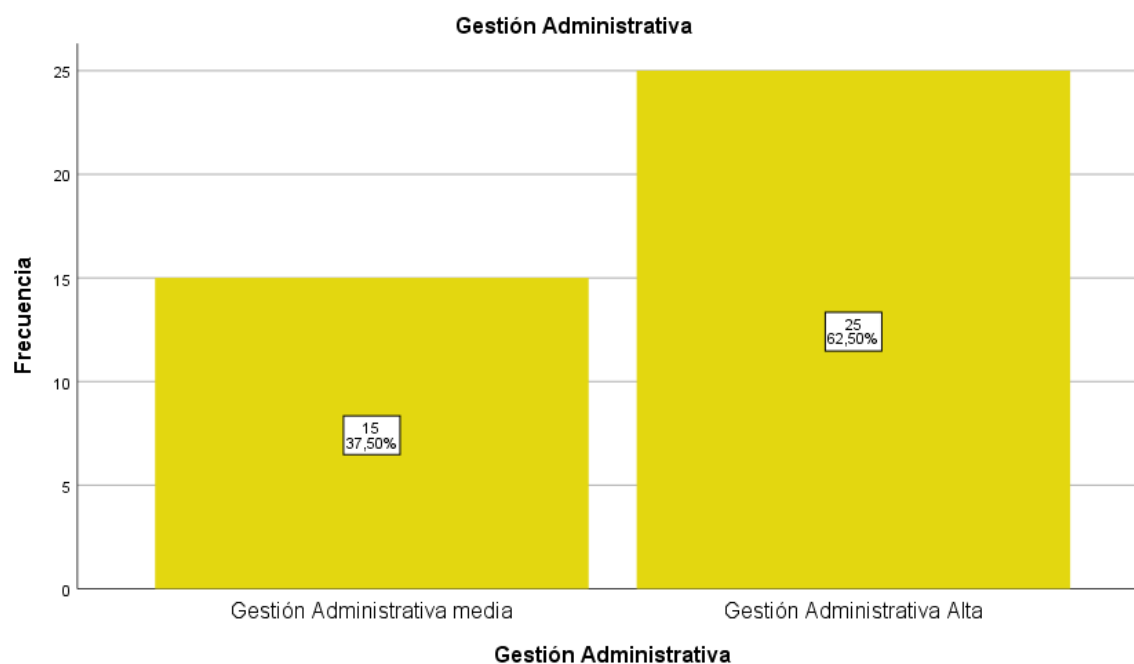
*Frecuencia de la variable Gestión Administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Gestión Administrativa media	15	37,5
	Gestión Administrativa alta	25	62,5
	Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

Figura 2

Gráfico de las frecuencias de la variable Gestión Administrativa



Interpretación: La tabla 4 y figura 2, muestra el resultado descriptivo de la variable gestión administrativa, donde se observa que 15 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel medio con un 37.5%; mientras que 25 trabajadores, se sitúan en un nivel alto con un 62.5%, de lo que se aprecia que existe un nivel alto de gestión administrativa.

### Dimensión 1 Planificación

**Tabla 5**

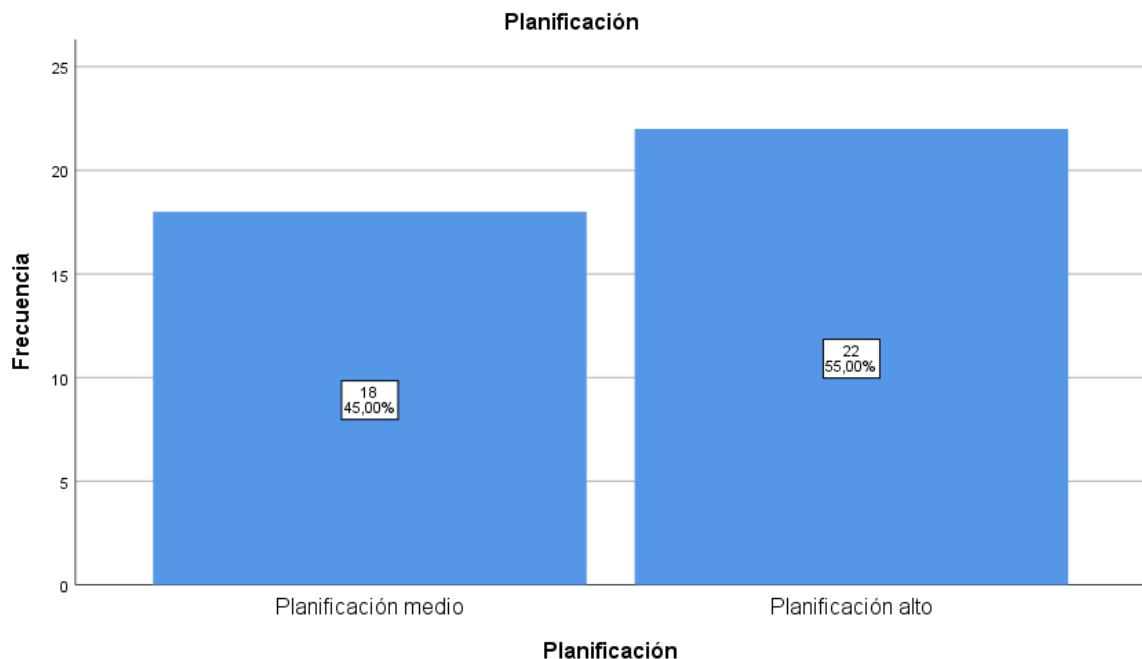
***Frecuencia dimensión planificación***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Planificación medio	18	45,0
Planificación alto	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 3**

**Gráfico de las frecuencias de planificación**



Interpretación: La tabla 5 y figura 3, muestra el resultado descriptivo de la dimensión planificación, donde se observa que 18 trabajadores de la CMAC Piura sede

Castilla se posiciona en un nivel medio con un 45%; mientras que 22 trabajadores, se sitúan en un nivel alto con un 55%, de lo que se aprecia que existe un nivel alto de planificación.

## Dimensión 2 Organización

**Tabla 6**

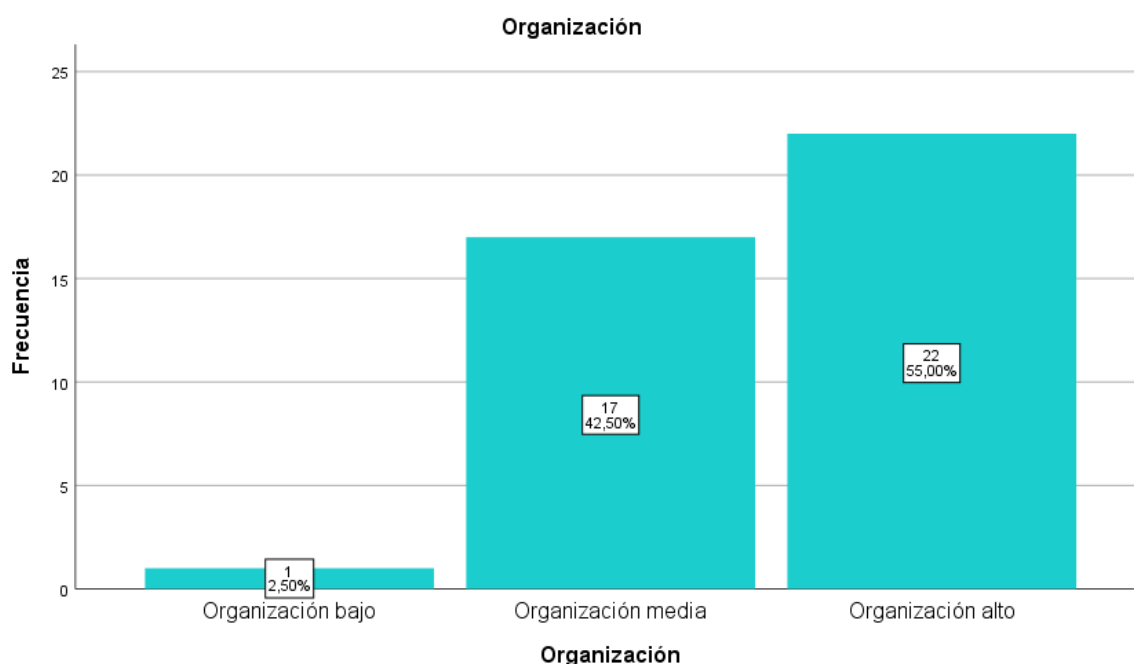
### ***Frecuencia dimensión organización***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Organización bajo	1	2,5
Organización media	17	42,5
Organización alto	22	55,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 4**

### **Gráfico de las frecuencias de organización**



Interpretación: La tabla 6 y figura 4, muestra el resultado descriptivo de la dimensión organización, donde se observa que 1 trabajador de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel bajo con un 2.5%; mientras que 17 trabajadores se

encuentran a nivel medio con un 42.5%; en igual sentido existe 22 trabajadores a nivel alto con un 55%, de lo que se aprecia que existe un nivel alto de organización.

### Dimensión 3 Dirección

**Tabla 7**

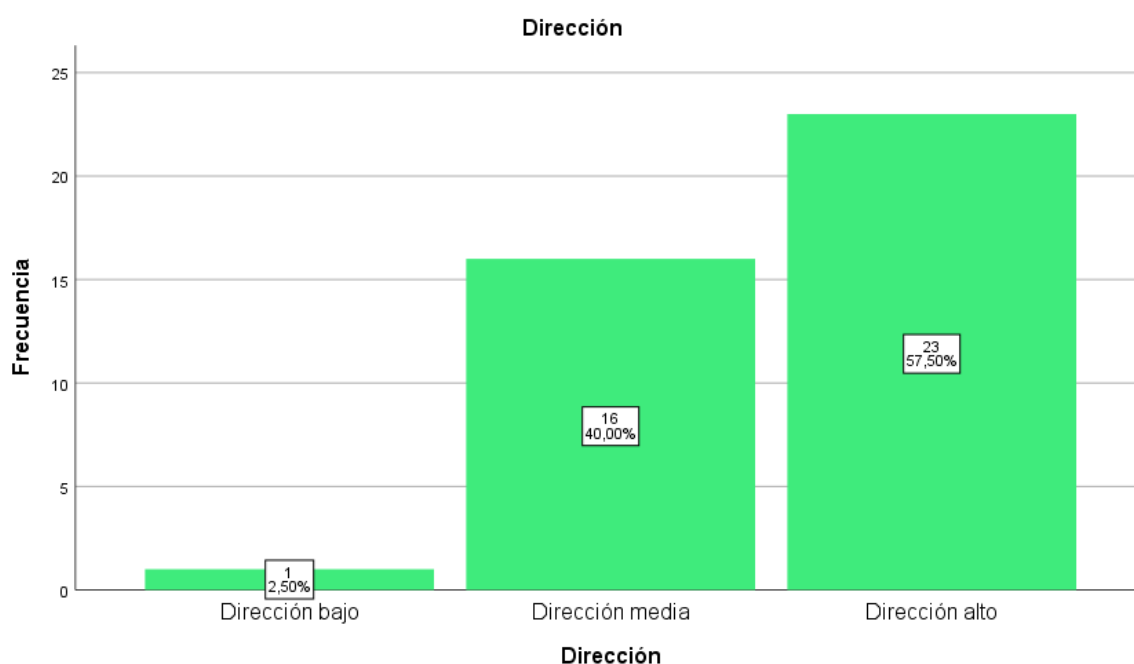
***Frecuencia dimensión dirección***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Dirección bajo	1	2,5
Dirección media	16	40,0
Dirección alto	23	57,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 5**

**Gráfico de las frecuencias de dirección**



Interpretación: La tabla 7 y figura 5, muestra el resultado descriptivo de la dimensión dirección, donde se observa que 1 trabajador de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel bajo con un 2.5%; mientras que 16 trabajadores se

encuentran a nivel medio con un 40%; en igual sentido existe 23 trabajadores a nivel alto con un 57.5%, de lo que se aprecia que existe un nivel alto de dirección.

#### Dimensión 4 Control

**Tabla 8**

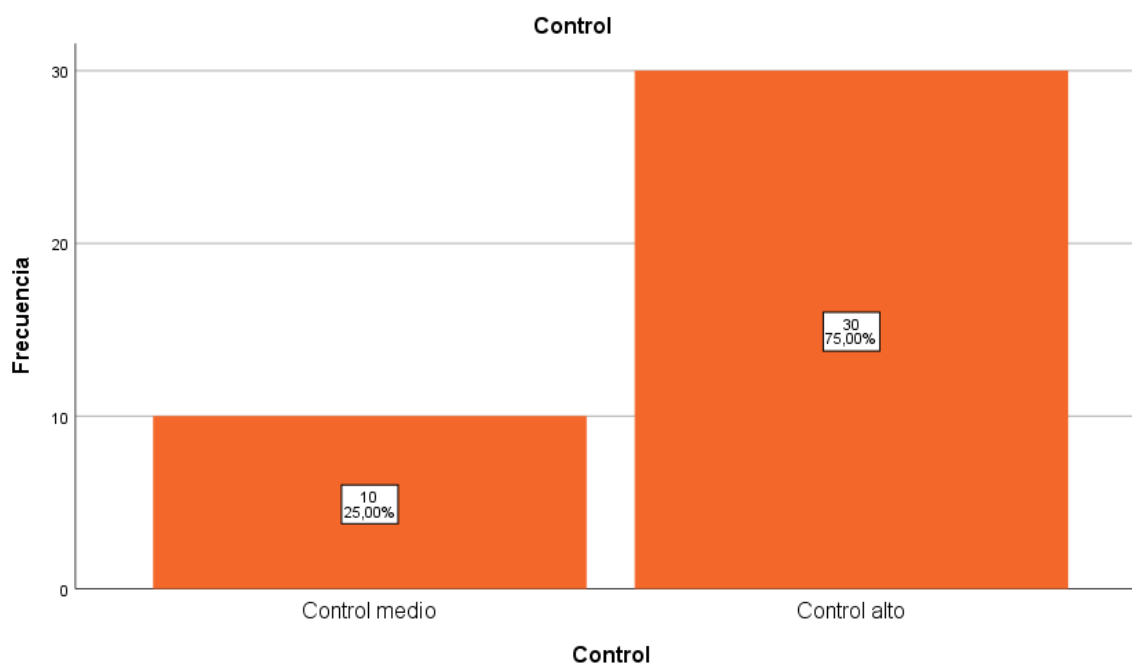
***Frecuencia dimensión control***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Control medio	10	25,0
Control alto	30	75,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 6**

**Gráfico de las frecuencias de control**



Interpretación: La tabla 8 y figura 6, muestra el resultado descriptivo de la dimensión control, donde se observa que 10 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel medio con un 25%; mientras que 30 trabajadores se encuentran a nivel alto con un 75%; de lo que se aprecia que existe un nivel alto de control.

## Variable 2: Factor de Riesgo Crediticio

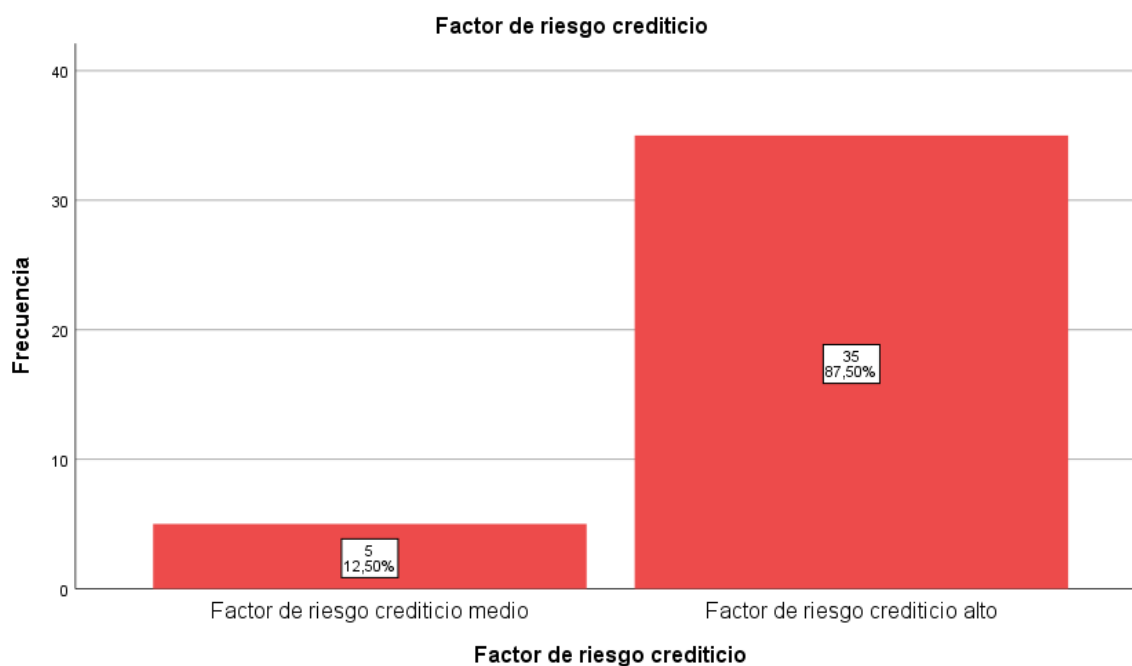
**Tabla 9**  
**Frecuencia de la variable Factor de Riesgo Crediticio**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Factor de riesgo crediticio medio	5	12,5
Factor de riesgo crediticio alto	35	87,5
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 7**

**Gráfico de las frecuencias de la variable Factor de Riesgo Crediticio**



Interpretación: La tabla 9 y figura 7, muestra el resultado descriptivo de la variable del factor de riesgo crediticio, donde se observa que 05 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel medio con un 12.5%; mientras que 35 trabajadores se encuentran a nivel alto con un 87.5%; de lo que se aprecia que existe un nivel alto de factor de riesgo crediticio.



## Dimensión 1 Administración de crédito

**Tabla 10**

### ***Frecuencia dimensión administración de crédito***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Administración de crédito alto	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 8**

### **Gráfico de las frecuencias de administración de crédito**



Interpretación: La tabla 10 y figura 8, muestra el resultado descriptivo de la dimensión administración de crédito, donde se observa que los 40 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel alto con un 100%; de lo que se aprecia que existe un nivel alto de administración crédito.

## Dimensión 2 Condición básica de un crédito

Tabla 11

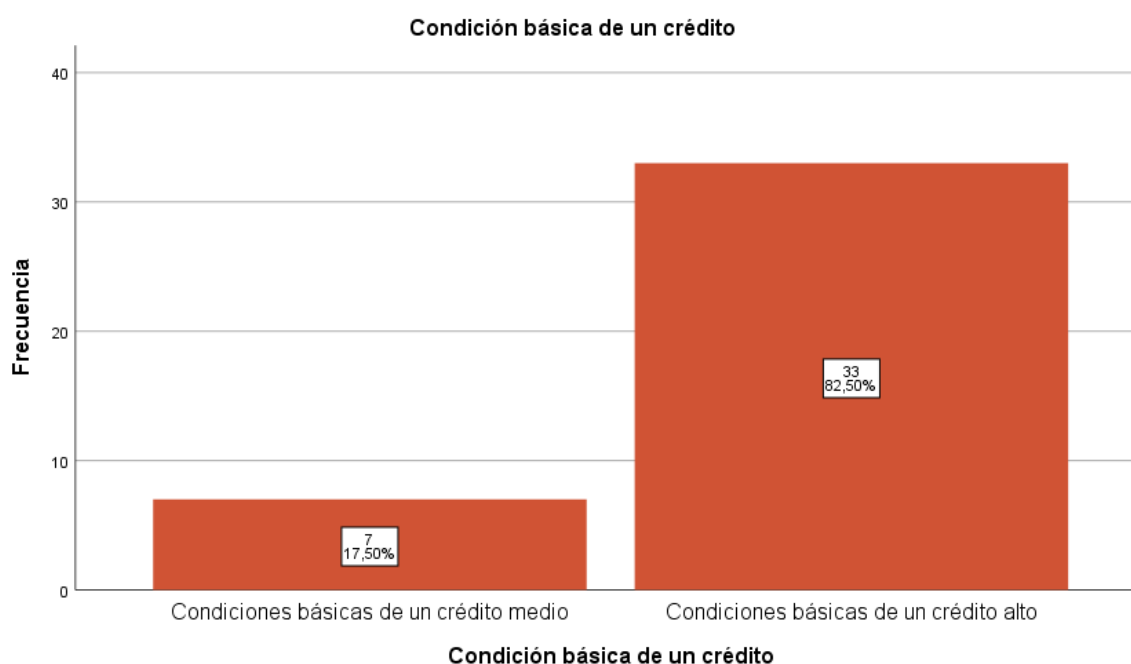
### *Frecuencia dimensión condición básica de un crédito*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Condiciones básicas de un crédito medio	7	17,5
	Condiciones básicas de un crédito alto	33	82,5
	Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

Figura 9

### Gráfico de frecuencia de condiciones básica de un crédito



Interpretación: La tabla 11 y figura 9, muestra el resultado descriptivo de la dimensión condición básica de un crédito, donde se observa que 07 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel medio con un 17.5%; mientras que 33 trabajadores se encuentran a nivel alto con un 82.5%; de lo que se aprecia que existe un nivel alto de condición básica de un crédito.

### Dimensión 3 Proceso de crédito

**Tabla 12**

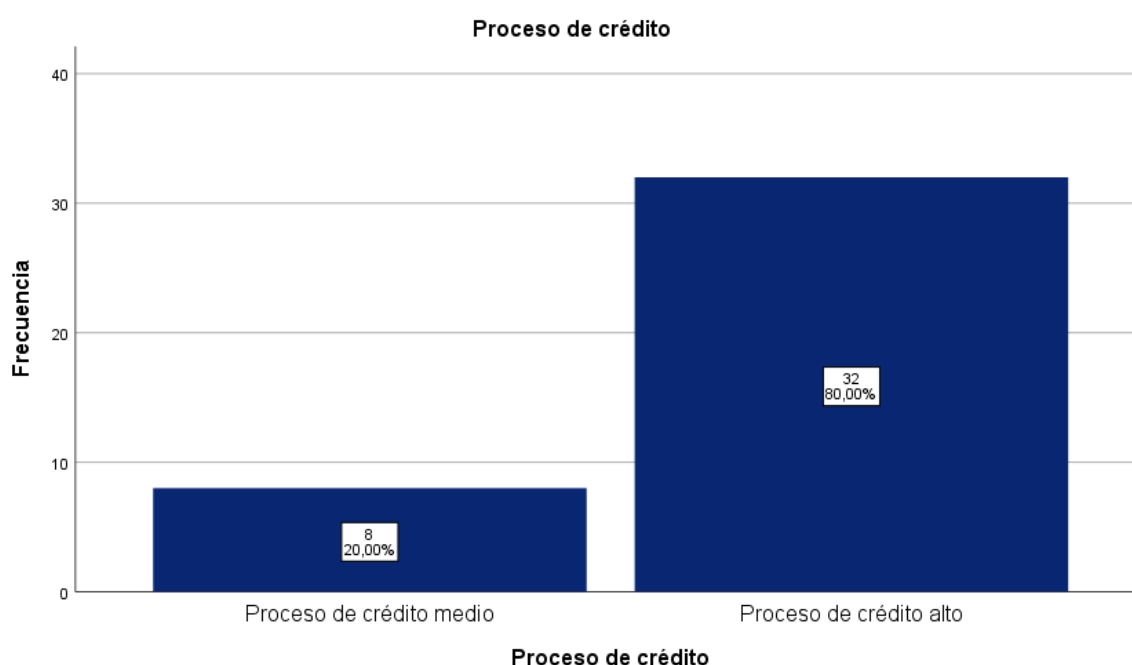
***Frecuencia dimensión proceso de crédito***

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Proceso de crédito medio	8	20,0
Proceso de crédito alto	32	80,0
Total	40	100,0

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Figura 10**

**Gráfico de frecuencia de proceso de crédito**



Interpretación: La tabla 12 y figura 10, muestra el resultado descriptivo de la dimensión proceso de crédito, donde se observa que 08 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla se posiciona en un nivel medio con un 20%; mientras que 32 trabajadores se encuentran a nivel alto con un 80%; de lo que se aprecia que existe un nivel alto de proceso de crédito.

## 4.2. Análisis inferencial contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

La presente tesis ha usado una muestra de 40 trabajadores de la CMAC Piura sede Castilla, de lo que se infiere que se trata de una muestra menor a 50 datos por lo que se usa la prueba de normalidad de “shapiro wilk”, del resultado mostrado en la tabla 13, se tiene que la variable gestión administrativa tiene un nivel de significancia de 0.004, mientras que la variable factor de riesgo crediticio tiene un nivel de significancia de 0.007; apreciándose que ambos resultados son menores al nivel de significancia de 0.05, de lo se concluye que se trata de datos que no tienen una distribución normal, por lo que se utiliza estadística no paramétrica para comprobar la hipótesis, es decir el coeficiente rho de Spearman.

**Tabla 13**

***Prueba de normalidad Shapiro-Wilk***

	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,909	40	,004
Factor de riesgo crediticio	,920	40	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se aplica la estadística no paramétrica de coeficiente rho de Spearman cuya interpretación se hará con arreglo a los valores detallados en la figura 11.

## Figura 11

### Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

**Tabla 2.** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente y Elaboración: Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W.. (2015).

### Comprobación de la hipótesis general

**HG:** Existe relación entre gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

**Tabla 14**

### ***Correlaciones no paramétricas de hipótesis general***

			Gestión Administrativa	Factor de riesgo crediticio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factor de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Interpretación:** En la tabla 14 se advierte un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un coeficiente de correlación  $r=,624$  que cotejada con la interpretación de coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 con la tabla 14, se tiene por un lado que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ , siendo  $p < 0.050$  con lo que estadísticamente se aprecia una relación significativa, e interpretado con el Rho Spearman se tiene que existe una correlación positiva moderada. De lo se infiere que la variable “gestión administrativa” y la variable “factor de riesgo crediticio” existe una relación positiva moderado y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que la gestión administrativa tiene una relación de forma positiva moderada con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

### Comprobación de la hipótesis específicas

**Hipótesis Específica 1:** Existe relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

**Tabla 15**

#### ***Correlaciones no paramétricas de hipótesis específica 1***

			Planificación	Factor de riesgo crediticio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factor de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Interpretación:** En la tabla 15 se advierte un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un coeficiente de correlación  $r=,625$  que cotejada con la interpretación

de coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 con la tabla 15, se tiene por un lado que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ , siendo  $p < 0.050$  con lo que estadísticamente se aprecia una relación significativa, e interpretado con el Rho Spearman se tiene que existe una correlación positiva moderada. De lo se infiere que la dimensión “planificación” y la variable “factor de riesgo crediticio” existe una relación positiva moderado y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que la planificación tiene una relación de forma positiva moderada con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

### Comprobación de la hipótesis específica 2

**Hipótesis Específica 2:** Existe relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

**Tabla 16**

#### **Correlaciones no paramétricas de hipótesis específica 2**

			Organización	Factor de riesgo crediticio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factor de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Interpretación:** En la tabla 16 se advierte un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un coeficiente de correlación  $r = ,595$  que cotejada con la interpretación de coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 con la tabla 16, se tiene por un lado que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ , siendo  $p < 0.050$  con

lo que estadísticamente se aprecia una relación significativa, e interpretado con el Rho Spearman se tiene que existe una correlación positiva moderada. De lo se infiere que la dimensión “organización” y la variable “factor de riesgo crediticio” existe una relación positiva moderado y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que la organización tiene una relación de forma positiva moderada con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

**Hipótesis Específica 3:** Existe relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022

**Tabla 17**

#### **Correlaciones no paramétricas de hipótesis específica 3**

			Dirección	Factor de riesgo crediticio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factor de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Interpretación:** En la tabla 17 se advierte un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un coeficiente de correlación  $r=,580$  que cotejada con la interpretación de coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 con la tabla 17, se tiene por un lado que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ , siendo  $p < 0.050$  con lo que estadísticamente se aprecia una relación significativa e interpretado con el Rho Spearman se tiene que existe una correlación positiva moderada. De lo se infiere que la dimensión “dirección” y la variable “factor de riesgo crediticio” existe



una relación positiva moderado y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que la dirección tiene una relación de forma positiva moderada con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

#### Comprobación de la hipótesis específica 4

**Hipótesis Específica 4:** Existe relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

**Tabla 18**

#### **Correlaciones no paramétricas de hipótesis específica 4**

			Control	Factor de riesgo crediticio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Factor de riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Encuestas CMAC PIURA sede Castilla, 2022

**Interpretación:** En la tabla 18 se advierte un nivel de significancia bilateral de 0.000, con un coeficiente de correlación  $r=,592$  que cotejada con la interpretación de coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 con la tabla 18, se tiene por un lado que el nivel de significancia bilateral es  $p = 0.000$ , siendo  $p < 0.050$  con lo que estadísticamente se aprecia una relación significativa e interpretado con el Rho Spearman se tiene que existe una correlación positiva moderada. De lo se infiere que la dimensión “control” y la variable “factor de riesgo crediticio” existe una relación positiva moderado y estadísticamente significativa, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que el

control tiene una relación de forma positiva moderada con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.

## V. DISCUSION

Evaluando los resultados obtenidos se procede a la realización de la discusión de los resultados sobre la base de los objetivos.

En cuanto a la hipótesis general, teniendo a la vista los resultados contenidos en la tabla 14 en cotejo con el coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 se verificó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el factor de riesgo crediticio dada la significancia de 0.000 que indica 0% de posibilidad de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho Spearman de 0.624 que indica una relación positiva moderada y significativa.

Lo señalado muestra que existe una relación positiva y significativa entre gestión administrativa y factor de riesgo crediticio para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, de lo que se infiere que a mejor gestión administrativa en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, incidirá significativamente con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito, resultado que no es posible cotejar con otras investigaciones dado que no existe investigación a nivel local, nacional e internacional que haya estudiado la relación entre gestión administrativa y factor de riesgo crediticio, sin embargo se aprecia que respecto de la variable gestión administrativa, (YOVERA REAÑO, 2021) ha sostenido que esta variable guarda relación con la satisfacción del usuario ello a efectos de afianzar que la gestión administrativa puede otorgar dicha relación con el factor de riesgo crediticio; en igual sentido concuerda (MARCHENA ROSALES, 2021) y (VELASQUEZ VELA, 2021) en su estudio de la gestión administrativa con el desempeño del empleado y laboral.

Lo expuesto muestra que es posible la implementación del servicio de tarjeta de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, si es que se mejora significativamente la relación entre la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio.

En cuanto a la hipótesis específica n° 01, teniendo a la vista los resultados contenidos en la tabla 15 en cotejo con el coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 se verificó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión planificación y el factor de riesgo crediticio dada la significancia de 0.000 que indica 0% de posibilidad de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho Spearman de 0.625 que indica una relación positiva moderada y significativa.

Lo señalado muestra que existe una relación positiva y significativa entre planificación y factor de riesgo crediticio para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, de lo que se infiere que a mejor planificación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, incidirá significativamente con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito, resultado que no es posible cotejar con otras investigaciones dado que no existe investigación a nivel local, nacional e internacional que haya estudiado la relación entre planificación y factor de riesgo crediticio, sin embargo se aprecia que respecto de la dimensión planificación (YOVERA REAÑO, 2021) ha sostenido que esta dimensión de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario del servicio.

Lo expuesto muestra que es posible la implementación del servicio de tarjeta de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, dada la relación entre planificación de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio.

En cuanto a la hipótesis específica n° 02, teniendo a la vista los resultados contenidos en la tabla 16 en cotejo con el coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 se verificó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión organización y el factor de riesgo crediticio dada la significancia de 0.000 que indica 0% de posibilidad de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho Spearman de 0.595 que indica una relación positiva moderada y significativa.

Lo señalado muestra que existe una relación positiva y significativa entre organización y factor de riesgo crediticio para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, de lo que se infiere que a mejor organización en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, incidirá significativamente con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito, resultado que no es posible cotejar con otras investigaciones dado que no existe investigación a nivel local, nacional e internacional que haya estudiado la relación entre organización y factor de riesgo crediticio, sin embargo se aprecia que respecto de la dimensión organización (VELASQUEZ VELA, 2021) ha sostenido que esta dimensión de la gestión administrativa influye en el desempeño laboral.

Lo expuesto muestra que es posible la implementación del servicio de tarjeta de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, dada la relación entre organización de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio.

En cuanto a la hipótesis específica n° 03, teniendo a la vista los resultados contenidos en la tabla 17 en cotejo con el coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 se verifico que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión dirección y el factor de riesgo crediticio dada la significancia de 0.000 que indica 0% de posibilidad de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho Spearman de 0.580 que indica una relación positiva moderada y significativa.

Lo señalado muestra que existe una relación positiva y significativa entre dirección y factor de riesgo crediticio para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, de lo que se infiere que a mejor dirección en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, incidirá significativamente con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito, resultado que no es posible cotejar con otras investigaciones dado que no existe investigación a nivel local,

nacional e internacional que haya estudiado la relación entre dirección y factor de riesgo crediticio, sin embargo se aprecia que respecto de la dimensión dirección (CORREA ROSALES, 2020) ha sostenido que esta dimensión de la gestión administrativa influye en el clima organizacional.

Lo expuesto muestra que es posible la implementación del servicio de tarjeta de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, dada la relación entre dirección de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio.

En cuanto a la hipótesis específica n° 04, teniendo a la vista los resultados contenidos en la tabla 18 en cotejo con el coeficiente de correlación Rho Spearman de la figura 11 se verificó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión control y el factor de riesgo crediticio dada la significancia de 0.000 que indica 0% de posibilidad de error con un nivel de confianza de 95% y con un coeficiente de Rho Spearman de 0.592 que indica una relación positiva moderada y significativa.

Lo señalado muestra que existe una relación positiva y significativa entre control y factor de riesgo crediticio para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, de lo que se infiere que a mejor control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, incidirá significativamente con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito, resultado que no es posible cotejar con otras investigaciones dado que no existe investigación a nivel local, nacional e internacional que haya estudiado la relación entre control y factor de riesgo crediticio, sin embargo se aprecia que respecto de la dimensión control (CORREA ROSALES, 2020) ha sostenido que esta dimensión control de la gestión administrativa influye en el clima organizacional.

Lo expuesto muestra que es posible la implementación del servicio de tarjeta de crédito de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022, dada la relación entre control de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. Se estableció que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, cuyo valor correlacional es de  $r=0.624$ , con una significancia de 0.000; lo que implica que puede mejorar la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio si es que se mejora significativamente la relación.

6.2. Se determinó que existe relación positiva moderada entre la planificación y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, cuyo valor correlacional es de  $r=0.625$ , con una significancia de 0.000; lo que implica que a mejor planificación mejor factor de riesgo crediticio.

6.3. Se determinó que existe relación positiva moderada entre la organización y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, cuyo valor correlacional es de  $r=0.595$ , con una significancia de 0.000; lo que implica que a mejor organización mejor factor de riesgo crediticio.

6.4. Se determinó que existe relación positiva moderada entre la dirección y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, cuyo valor correlacional es de  $r=0.580$ , con una significancia de 0.000; lo que implica que a mejor dirección mejor factor de riesgo crediticio.

6.5. Se determinó que existe relación positiva moderada entre control y el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, cuyo valor correlacional es de  $r=0.592$ , con una significancia de 0.000; lo que implica que a mejor control mejor factor de riesgo crediticio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los directos de la de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla:

7.1. Mejorar los indicadores de objetivos, políticas y estrategias de los diseños de planificación de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio para lograr la implementación del servicio de tarjeta de crédito, 2022.

7.2. Mejorar los indicadores de división organizacional, manual de funciones y comunicación de organización de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio para lograr la implementación del servicio de tarjeta de crédito, 2022.

7.3. Mejorar los indicadores de liderazgo, motivación y trabajo en equipo de dirección de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio para lograr la implementación del servicio de tarjeta de crédito, 2022.

7.4. Mejorar los indicadores de control preventivo, evaluación de desempeño y capacitación de control de la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio para lograr la implementación del servicio de tarjeta de crédito, 2022.



## Referencias

- ABEIGA VERA, M. A., & RAMON ZUÑIGA, L. P. (NOVIEMBRE de 2012). *UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO. COLEGIO DE POSTGRADOS*. Obtenido de TESIS DE PREGRADO "LA TARJETA DE CREDITO EMITIDA POR INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SU EVOLUCION EN EL ECUADOR DURANTE LOS ULTIMOS CINCO AÑOS": <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2275/1/105471.pdf>
- ACOSTA PALOMEQUE, G., & AVILES LEON, B. (29 de AGOSTO de 2018). *UNIVERSIDAD ESTATAL EL MILAGRO, ECUADOR - Revista Ciencia Unemi, vol. 11, núm. 27, pp. 52-65, 2018*. Obtenido de Influencia de la globalización financiera en el mercado de valores ecuatoriano: <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661256005/html/>
- AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS. (28 de ABRIL de 2022). *AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS*. Obtenido de ¿Tarjetas de crédito sin membresía?: Mira qué bancos las ofrecen: <https://andina.pe/agencia/noticia-tarjetas-credito-sin-membresia-mira-bancos-las-ofrecen-889718.aspx>
- ARCOS TIGSÉ, K. D. (2020). *UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR SEDE ECUADOR*. Obtenido de Tesis "La relevancia jurídica de la exclusión de la prueba en materia penal": <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7465/1/T3262-MDP-Arcos-La%20relevancia.pdf>
- ARTICA, J. (29 de DICIEMBRE de 2020). *DIARIO EL COMERCIO*. Obtenido de "¿Deben las cajas municipales emitir tarjetas de crédito? Esto opinan a favor y en contra": <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jXcPjeK-gTQJ:https://elcomercio.pe/economia/peru/deben-las-cajas-municipales-emitir-tarjetas-de-credito-esto-opinan-a-favor-y-en-contra-bancos-bcp-scotiabank-interbank-caja-cusco-caja-huancayo-ncze-not>
- BALDEOS LIOO, Y. M. (2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION*. Obtenido de LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA: <https://docplayer.es/35334924-La-gestion-administrativa-en-el-gobierno-regional-de-lima.html>
- BERMEO ROMERO, C. (2021). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO: PROGRAMA*

- ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA*. Obtenido de TESIS DE MAESTRIA: CONTROL INTERNO Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION PIURA 2021: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83458/Bermeo\\_RC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83458/Bermeo_RC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- BONÀS PIELLA , A., LLANES MATEU, M., USÓN CATALÁN, I., & VEIGA FERNÁNDEZ, N. (21 de JUNIO de 2007). *Universitat Pompeu Fabra -IDEC Máster en Mercados Financieros* . Obtenido de RIESGO DE CRÉDITO. AMENAZA U OPORTUNIDAD. (ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE LOS CREDIT DEFAULT SWAPS) : [https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/06\\_09\\_riesgo\\_credito.pdf](https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/06_09_riesgo_credito.pdf)
- BOULANGGER NUÑEZ, K. F. (2018). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*. Obtenido de TESIS DE PREGRADO: "ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS A LOS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN LAS CAJAS": [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36483/Boulangger\\_NKF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36483/Boulangger_NKF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA. (2022). *CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SAC*. Obtenido de MEMORIA ANUAL 2021: [https://www.cajapiura.pe/\\_files/PDFs/Conocenos/Memoria\\_Anual/Memoria%20Anual%202021.pdf](https://www.cajapiura.pe/_files/PDFs/Conocenos/Memoria_Anual/Memoria%20Anual%202021.pdf)
- CALDERON MARTINEZ, Y., & CASTRO ALFONSO, G. (MARZO de 2014). *Dirección Provincial del Banco de Crédito y Comercio. Holguín. - CUBA*. Obtenido de Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/822>
- CASTRO GUEVARA, D. D., FUENTES ARGUETA, V. G., & RIVAS ROMERO, J. M. (JUNIO de 2012). *UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS - ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS EN LA CLINICA DENTAL DE LA

- FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN SALVADOR: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9275/1/T658%20C355g.pdf>
- CHALCO FLORES, V., MALDONADO NARANJO, D. A., POMASONCCO CANCHARI, A. A., & ROSALES PEREDA, V. L. (NOVIEMBRE de 2018). *PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU*. Obtenido de TESIS DE POSTGRADO: "PROYECTO DE MEJORA DE LA GESTION EN LA EMPRESA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA": [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13785/CHALCO\\_MALDONADO\\_CAJA\\_PIURA.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13785/CHALCO_MALDONADO_CAJA_PIURA.pdf?sequence=1)
- CHAVES-BARBOZA, E., & RODRIGUEZ-MIRANDA, L. (21 de MAYO de 2018). *Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XIII, No. 1 Enero-junio, 2018 (ISSN 1659-0104)*. Obtenido de Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE): <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202>
- CHIAVENATO, I. (2007). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION*. Mexico: Mc Graw Hill.
- CORRAL DE LA MATA, D. (2009). *UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS : FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES: DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DE LA EMPRESA*. Obtenido de TESIS DOCTORAL: "NUEVO ENFOQUE DEL NEGOCIO DE TARJETAS BANCARIAS EN EL SISTEMA ESPAÑOL DE MEDIOS DE PAGO": <https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/5108/Tesisdoctoraldanielcorral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CORREA ROSALES, I. F. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - ESCUELA DE POSGRADO - PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA*. Obtenido de GESTION ADMINISTRATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE MARCAVELICA: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78401/Correa\\_RIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78401/Correa_RIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CORTÉS CORTÉS, M. E., & IGLESIAS LEON, M. (2004). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN POR LA GRANDEZA DE MEXICO*. Obtenido de GENERALIDADES SOBRE METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION:

[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

FRANCO VERA, D. C., & VENEGAS JUAREZ, D. J. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*. Obtenido de TESIS DE PREGRADO "EDUCACION FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO POR USO DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN LOS CLIENTES DE PLAZA VEA CHACARERO, TRUJILLO 2020": [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59955/Franco\\_VDC-Venegas\\_JDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59955/Franco_VDC-Venegas_JDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GARCIA PAZ, J., VEGA MIRANDA, C., & VELASQUEZ, Z. J. (2018). *UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESCUELA DE POSTGRADO*. Obtenido de PARTICIPACIÓN DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA FORMULACIÓN ESTRATÉGICA DE LOS PLANES DE DESARROLLO CONCERTADO: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1957/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1957/Jorge_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GOMEZ VALDERRABANO, L. F. (OCTUBRE de 2016). *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO - FACULTAD DE ECONOMIA*. Obtenido de TESIS DE PREGRADO "IMPACTO DE LA CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CREDITO BANCARIAS EN JOVENES DE 18 A 25 AÑOS DEL DISTRITO FEDERAL": <http://132.248.9.195/ptd2016/octubre/0751165/0751165.pdf>

GOMEZ VALDERRAMA, I. (2011). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO*. Obtenido de TESIS: DE PREGRADO: "ANALISIS DEL INDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA CAJA PIURA - AGENCIA HUAMACHUCO 2006-2010": [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3763/gomez\\_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3763/gomez_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GONZÁLEZ, A. (08 de AGOSTO de 2016). *BANCO MUNDIAL*. Obtenido de La globalización es la única respuesta: <https://www.bancomundial.org/es/news/opinion/2016/08/08/globalization-is->

the-only-answer

GUTIERREZ FLORES, E. (16 de ABRIL de 2021). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO*. Obtenido de TESIS: EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS MICROEMPRESAS DE SAN SIMON DE GUERRERO MEXICO 2020: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/111610>

INTEGRA COMUNICACION CORPORATIVA SAC. (03 de MAYO de 2019). *REVISTAS DE NEGOCIOS DEL PERU Y DEL MUNDO "MUNDO EMPRESARIAL"*. Obtenido de ARTICULO "70 AÑOS DE LA TARJETA DE CREDITO": <https://www.mundoempresarial.pe/statistics/edicion-70/1283-70-anos-de-las-tarjetas-decredito.html#:~:text=La%20idea%20de%20crear%20tarjetas,fue%20fundado%20por%20el%20Sr.>

JARAMILLO, M. (2014). *EVIDENCIAS Y LECCIONES DESDE AMERICA LATINA - ELLA. Desarrollo Económico, Microfinanzas, Resumen de política, 4*. Obtenido de El modelo de la caja municipal en Perú.: [http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/130412\\_ECO\\_Mic\\_BRIEF4\\_Esp.pdf](http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/130412_ECO_Mic_BRIEF4_Esp.pdf)

LOPEZ, C. F. (25 de MAYO de 2018). *UNIVERSITAT DE GIRONA, ESPAÑA*. Obtenido de TESIS DOCTORAL "LA REGLA DE EXCLUSION DE LA PRUEBA ILICITA EN ESPAÑA, ESTUDIO COMPARADO CON LA ACTUALIDAD MEXICANA": [chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/659086/tfalc\\_20180525.pdf?sequence=9&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclefindmkaj/https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/659086/tfalc_20180525.pdf?sequence=9&isAllowed=y)

MARTINEZ REBOLLAR, A., & CAMPOS FRANCISCO, W.. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

MARCHENA ROSALES, G. L. (2021). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA*. Obtenido de GESTION ADMINISTRATIVA Y EL

- DESEMPEÑO DEL EMPLEADO PUBLICO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL, TRUJILLO 2020: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59060/Marchena\\_RGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59060/Marchena_RGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MEDINA MACIAS, A., & AVILA VIDAL, A. (2002). *UNIVERSIDAD DE LA HABANA: REVISTA CUBANA DE PSICOLOGIA*. Obtenido de ARTICULO: EVOLUCION DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA UNA VISION DESDE LA PSICOLOGICA ORGANIZACIONAL: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- MORALES GUERRA, M. L. (SEPTIEMBRE de 2007). *UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS*. Obtenido de "LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LA CARTERA DE CONSUMO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA" : [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3045.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3045.pdf)
- ORDOÑEZ, L. (2009). *PROCESOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA*. Colombia: MAGNIUM.
- PARIONA, C. S. (17 de DICIEMBRE de 2018). *LP PASION POR EL DERECHO*. Obtenido de La prueba ilícita conforme al nuevo proceso penal peruano: <https://lpderecho.pe/prueba-ilicita-conforme-nuevo-proceso-penal-peruano/#:~:text=Conforme%20a%20lo%20sostenido%2C%20la,Alemania%2C%20Espa%C3%B1a%2C%20etc>.
- PODER EJECUTIVO. (1980). *PERU JUSTIA*. Obtenido de Ley de Creación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Consejos Municipales Provinciales del País: <https://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/23039-may-14-1980.pdf>
- SAAVEDRA GARCIA, M. L., & SAAVEDRA GARCIA, M. J. (26 de FEBRERO de 2009). *CUADERNO ADMINISTRATIVO BOGOTA*. Obtenido de ARTICULO MODELOS PARA MEDIR EL RIESGO DE CREDITO DE LA BANCA: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>
- SOLIS CEDEÑO, V. J., & HIDALGO ANGULO, H. M. (25 de OCTUBRE de 2018). *REVISTA ECA SINERGIA - UNIVERSIDAD DE MATANZAS CUBA*. Obtenido de ARTICULO GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA

EN LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE LA PYMES SECTOR  
MANUFACTUREO DE MANABI:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6819762.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP. (FEBRERO de 2017).

*SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP.* Obtenido de  
BOLETIN QUINCENAL N° 02 FEBRERO 2017. CAJAS MUNICIPALES DE  
AHORRO Y CREDITO: EL RETO DE CONSOLIDAR LOS LOGROS  
ALCANZADOS:

[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOL-QUINCENAL/20170316\\_BolQuincenal-N2.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOL-QUINCENAL/20170316_BolQuincenal-N2.pdf)

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS  
PRIVADAS DE FONDO DE PENSIONES (SBS). (ENERO de 2013).

*SUPERITENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP.* Obtenido de  
DOCUMENTO DE TRABAJO: "Indicadores alternativos de riesgo de crédito  
en el Perú: matrices de transición":

[https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/ddt\\_ano2013/sbs-dt-001-2013.pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/ddt_ano2013/sbs-dt-001-2013.pdf)

TICSE QUISPE, P. E. (2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL  
PERU.* Obtenido de "ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU  
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA  
ESPECIAL-EL TAMBO":

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

TOLEDO CONCHA, E. J. (13 de MARZO de 2021). *UNIVERSIDAD EXTERNADO  
DE COLOMBIA - PORTAL DE REVISTAS - APUNTES CONTABLES.*

Obtenido de MICROFINANZAS EN EL PERÚ: DEL MODELO RELACIONAL  
AL MODELO DE EFICIENCIA:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9749>

TORREZ CASTILLA, M. F. (8 de MAYO de 2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA Facultad Regional  
Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN MANAGUA FAREM MATAGALPA  
Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas .* Obtenido de LA  
GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA MEJORA CONTINUA  
HACIA LA CALIDAD EN LA EMPRESA MATAGALPA COFFEE GROUP, EN  
EL MUNICIPIO DE MATAGALPA, DEPARTAMENTO DE MATAGALPA,

- 20132014: <https://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>
- VALLE CARRASCAL, J. M. (2015). *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID - FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES*. Obtenido de TESIS PARA EL GRADO DE DOCTOR : MODELO DE MEDICION DEL RIESGO DE CREDITO: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40844/1/T38261.pdf>
- VEINTIMILLA PAUTA, E. N. (2014). *UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES*. Obtenido de "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE-CD00003.pdf>
- VELASQUEZ VELA, E. M. (2021). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA*. Obtenido de GESTION ADMINUSTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS 2021: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74385/Velasquez\\_VEM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74385/Velasquez_VEM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- VILELA, MARIA DEL PILAR. (s.f.). *NEGOCIOS TECNOLOGIA BANCA Y DESARROLLO NETBANKDES*. Obtenido de Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito ¿Empresas Municipales o Empresas Ajenas al Ámbito Normativo del Sector Público?: <http://netbankdes.com/application/webroot/archivos/130320034959las%20cajas%20municipales%20de%20ahorro%20y%20crédito%20¿empresas%20municipales%20o%20empresas%20ajenas%20al%20ambito%20normativo%20del%20sector%20público.pdf>
- VILLAMONTE BLAS, R. (OCTUBRE de 2020). *Universidad de Lima Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Economía* . Obtenido de TESIS: TARJETAS DE CRÉDITO EN EL PERÚ: ANÁLISIS DE LOS FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y ACTITUDES AL RIESGO DE LA DEMANDA : [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12803/Mac\\_](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12803/Mac_)



Kee\_Neme\_Henry\_Steve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VILLASEÑOR FUENTE, E. (2007). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. México: D.F: Editorial Trillas.

VILLEGAS MALAGA, J. (25 de SEPTIEMBRE de 2020). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU*. Obtenido de TESIS: "La Fiabilidad de la Prueba Prohibida como Fundamento para su Admisión o Exclusión en el Proceso Penal, Perú – 2020": [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17115/VILLEGAS\\_M%c3%81LAGA\\_JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17115/VILLEGAS_M%c3%81LAGA_JAVIER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

YOVERA REAÑO, M. (2021). *UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN*. Obtenido de TESIS: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA DE CHICLAYO: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Reaño%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

**ANEXO**

**ANEXO 01 MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

**TITULO: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FACTORES DE RIESGO EN LA IMPLEMENTACION DE LA TARJETA DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SEDE CASTILLA EN EL AÑO 2022”**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es considerada como sistema dentro de la administración, por cuanto desarrolla de manera sistemática, las acciones destinadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de una ordenada gestión enmarcada en planificación, organización, dirección y control, el cual ha de servir en el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta. González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D.	La gestión administrativa es definida operacionalmente como un sistema fundamental destinado a determinar si es relevante para la implementación del servicio de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos.</li> <li>• Políticas.</li> <li>• Estrategias.</li> </ul>	Ordinal Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5).
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División organizacional.</li> <li>• Manual de funciones.</li> <li>• Comunicación.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Motivación.</li> <li>• Trabajo en equipo,</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control preventivo.</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Capacitación</li> </ul>	

	A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020) (Pág. 33)				
Factor de riesgo crediticio	El riesgo crediticio viene a ser definido como aquella posibilidad que se tiene de incurrir en una pérdida, ello bajo la premisa que si la contraparte (contrapartida) dentro del marco de una transacción, no ha de cumplir plenamente las obligaciones (financieras) pactadas, dentro del marco de un contrato, sea por incumplimiento en el tiempo, forma o cuantía pactada, el cual está determinado tanto en la probabilidad que se produzca el incumplimiento del contrato como puede ser también por la reducción de las garantías, en tal sentido el riesgo crediticio se engloba en tres principios, referido	El riesgo crediticio es definido operacionalmente como aquel elemento de riesgo que implicaría la implementación del servicio de tarjeta de crédito en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla, 2022.	Administración de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de crédito.</li> <li>• Voluntad y capacidad de pago.</li> <li>• Evaluación de sobreendeudamiento.</li> <li>• Garantía de crédito.</li> <li>• Destino de crédito.</li> </ul>	Ordinal Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)
			Condiciones básicas del crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación de crédito.</li> <li>• Seguimiento de conducta de pago.</li> <li>• Verificación de créditos paralelos.</li> <li>• Seguimiento de cartera de morosos.</li> <li>• Deudas morosas en función al plazo.</li> </ul>	
			Proceso del crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operacionalización de los créditos vencidos.</li> <li>• Reporte de créditos vencidos.</li> <li>• Control de clientes con retrasos.</li> <li>• Verificación de pagos de clientes.</li> <li>• Notificación y visitas grupales de cobranza.</li> </ul>	

	a la pérdida esperada, la pérdida no esperada y capital regulatorio y económico ( BONÀS PIELLA , LLANES MATEU, USÓN CATALÁN, & VEIGA FERNÁNDEZ, 2007) (pág. 10 – capítulo 2).				
--	---	--	--	--	--

## ANEXO 02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FACTORES DE RIESGO EN LA IMPLEMENTACION DE LA TARJETA DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SEDE CASTILLA EN EL AÑO 2022”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022?.</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022?.</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022?.</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022?; y,</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> “Establecer la relación entre la gestión administrativa con el factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022”.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> <li>• Determinar la relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022; y,</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> “Existe relación entre la gestión administrativa y factor de riesgo crediticio en la implementación del servicio financiero de tarjeta de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la planificación y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> <li>• Existe relación entre la organización y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> <li>• Existe relación entre la dirección y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022; y,</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario sobre Gestión Administrativa y cuestionario sobre Factor de Riesgo Crediticio</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022?.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación entre el control y factor de riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla en el año 2022.</li> </ul>	
<b>Diseño de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<b>Diseño:</b>	<b>Población</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
<p>El estudio de investigación fue de tipo básico, diseño no experimental, descriptiva y correlacional.</p> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra  X: Gestión Administrativa  Y: Factor de Riesgo Crediticio  R: Relación de las variables</p>	<p>La población estuvo conformada por todos los 46 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla del año 2022.</p> <p><b>Muestra:</b>  La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura sede Castilla del año 2022.</p>	Gestión Administrativa	Planificación
			Factor de riesgo crediticio.
		Administración de crédito	
		Proceso del crédito	
		Control	
Condiciones básicas del crédito			

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>							
1	La Caja Piura elabora los procesos de planeación.	X		X		X		
2	La Caja Piura estimula a sus trabajadores a alcanzar los objetivos de la institución.	X		X		X		
3	La Caja Piura utiliza un método de diagnóstico de problemas para implementar mejoras.	X		X		X		
4	La Caja Piura para cumplir con la planificación capacita al personal con estrategias.	X		X		X		
5	La Caja Piura planea adecuadamente sus recursos para cumplir las metas.	X		X		X		
6	La Caja Piura elabora los procesos de planificación.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							



7	La estructura organización de la Caja Piura es actualizada constantemente.	X		X		X		
8	La jerarquía funcional en la Caja Piura está bien delimitada.	X		X		X		
9	El personal de la Caja Piura cumple con el perfil del puesto.	X		X		X		
10	La promoción del trabajo en equipo es por iniciativa de los directivos de la Caja Piura.	X		X		X		
11	La Caja Piura realiza coordinaciones de las actividades laborales.	X		X		X		
12	La Caja Piura propicia la integración de sus trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El logro de los objetivos de la Caja Piura es influido por el liderazgo directivo.	X		X		X		
14	La Caja Piura propicia una comunicación adecuada a todo el personal.	X		X		X		
15	La Caja Piura propicia la motivación de su personal para el logro de las metas propuestas.	X		X		X		
16	La Caja Piura avala a los equipos de trabajo en la toma de decisiones destinadas al logro de los objetivos.	X		X		X		
17	La Caja Piura propicia que su personal tenga identificación institucional.	X		X		X		

18	La Caja Piura otorga las condiciones laborales para que su personal realice sus actividades.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La Caja Piura cuenta con un órgano de control institucional.	X		X		X		
20	La gestión de la Caja Piura controla el desarrollo de las actividades planificadas.	X		X		X		
21	La Caja Piura realiza un inventario de sus bienes.	X		X		X		
22	La Caja Piura realiza un control de la calidad de los servicios que brinda.	X		X		X		
23	La administración de la Caja Piura efectúa evaluación de la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	X		X		X		
24	Los directivos de la Caja Piura llevan el registro del cumplimiento de las normas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique      DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

28 de octubre del 2022



<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTOR DE RIESGO CREDITICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADMINISTRACION DE CREDITO</b>							
1	Conoce qué es la evaluación de créditos.	x		x		x		
2	Al otorgar un crédito se evalúa la voluntad y capacidad de pago.	x		x		x		
3	En la Caja Piura se verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.	x		x		x		
4	Se requiere verificar y constituir garantías o gestionar las mismas de acuerdo al crédito y monto solicitado.	x		x		x		
5	En la Caja Piura se verifica el destino del crédito solicitado a fin conocer si se usó para lo que fue solicitado.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES BASICA DE UN CREDITO</b>							
6	La Caja Piura tiene estrategias para recuperar los créditos.	x		x		x		

7	En la Caja Piura se verifica de manera inicial de la conducta de pago del cliente y se realiza el seguimiento posterior de dicha conducta de pago.	x		x		x		
8	Se verifica que los clientes no solicitan en forma paralela créditos en otras entidades financieras.	x		x		x		
9	En el seguimiento de la cartera morosa de clientes se prioriza los mayores saldos vencidos.	x		x		x		
10	Las deudas morosas se priorizan en función a los días atrasados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DEL CREDITO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Existe alguna operación o estrategia respecto de los créditos vencidos.	x		x		x		
12	En la Caja Piura se consulta y verifica el reporte de los créditos vencidos.	x		x		x		
13	Existe control en llamadas y notificaciones oportunas a clientes con retraso de 1 a 15 días.	x		x		x		
14	Existe verificación de los pagos efectuados por clientes antes de reportar los créditos vencido mayores a 15 días.	x		x		x		
15	Existe control en notificaciones y visitas grupales de cobranza de manera oportuna a clientes con retraso de 15 a 30 días.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dios Zárate Luis Enrique      DNI: 07909441

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración**

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

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

**28 de octubre del 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. J. J.', enclosed within a light gray rectangular border.

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>							
1	La Caja Piura elabora los procesos de planeación.	x		x		x		
2	La Caja Piura estimula a sus trabajadores a alcanzar los objetivos de la institución.	x		x		x		
3	La Caja Piura utiliza un método de diagnóstico de problemas para implementar mejoras.	x		x		x		
4	La Caja Piura para cumplir con la planificación capacita al personal con estrategias.	x		x		x		
5	La Caja Piura planea adecuadamente sus recursos para cumplir las metas.	x		x		x		
6	La Caja Piura elabora los procesos de planificación.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
7	La estructura organización de la Caja Piura es actualizada constantemente.	x		x		x		
8	La jerarquía funcional en la Caja Piura esta bien delimitadas.	x		x		x		
9	El personal de la Caja Piura cumple con el perfil del puesto.	x		x		x		

10	La promoción del trabajo en equipo es por iniciativa de los directivos de la Caja Piura.	x		x		x		
11	La Caja Piura realiza coordinaciones de las actividades laborales.	x		x		x		
12	La Caja Piura propicia la integración de sus trabajadores.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El logro de los objetivos de la Caja Piura es influido por el liderazgo directivo.	x		x		x		
14	La Caja Piura propicia una comunicación adecuada a todo el personal.	x		x		x		
15	La Caja Piura propicia la motivación de su personal para el logro de las metas propuestas.	x		x		x		
16	La Caja Piura avala a los equipos de trabajo en la toma de decisiones destinadas al logro de los objetivos.	x		x		x		
17	La Caja Piura propicia que su personal tenga identificación institucional.	x		x		x		
18	La Caja Piura otorga las condiciones laborales para que su personal realice sus actividades.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La Caja Piura cuenta con un órgano de control institucional.	x		x		x		
20	La gestión de la Caja Piura controla el desarrollo de las actividades planificadas.	x		x		x		
21	La Caja Piura realiza un inventario de sus bienes.	x		x		x		
22	La Caja Piura realiza un control de la calidad de los servicios que brinda.	x		x		x		

23	La administración de la Caja Piura efectúa evaluación de la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	x		x		x		
24	Los directivos de la Caja Piura llevan el registro del cumplimiento de las normas.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rafael Arturo López Landauro      DNI: 08273208**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**30 de noviembre del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTOR DE RIESGO CREDITICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADMINISTRACION</b>							
1	Conoce qué es la evaluación de créditos.	x		x		x		
2	Al otorgar un crédito se evalúa la voluntad y capacidad de pago.	x		x		x		
3	En la Caja Piura se verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.	x		x		x		
4	Se requiere verificar y constituir garantías o gestionar las mismas de acuerdo al crédito y monto solicitado.	x		x		x		
5	En la Caja Piura se verifica el destino del crédito solicitado a fin conocer si se uso para lo que fue solicitado.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES BASICA DE UN CREDITO</b>							
6	La Caja Piura tiene estrategias para recuperar los créditos.	x		x		x		
7	En la Caja Piura se verifica de manera inicial de la conducta de pago del cliente y se realiza el seguimiento posterior de dicha conducta de pago.	x		x		x		
8	Se verifica que los clientes no solicitan en forma paralela créditos en otras entidades financieras.	x		x		x		
9	En el seguimiento de la cartera morosa de clientes se prioriza los mayores saldos vencidos.	x		x		x		

10	Las deudas morosas se priorizan en función a los días atrasados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DEL CREDITO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Existe alguna operación o estrategia respecto de los créditos vencidos.	x		x		x		
12	En la Caja Piura se consulta y verifica el reporte de los créditos vencidos.	x		x		x		
13	Existe control en llamadas y notificaciones oportunas a clientes con retraso de 1 a 15 días.	x		x		x		
14	Existe verificación de los pagos efectuados por clientes antes de reportar los créditos vencido mayores a 15 días.	x		x		x		
15	Existe control en notificaciones y visitas grupales de cobranza de manera oportuna a clientes con retraso de 15 a 30 días.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rafael Arturo López Landauro      DNI: 08273208**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración.**

**30 de noviembre del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION</b>							
1	La Caja Piura elabora los procesos de planeación.	x		x		x		
2	La Caja Piura estimula a sus trabajadores a alcanzar los objetivos de la institución.	x		x		x		
3	La Caja Piura utiliza un método de diagnóstico de problemas para implementar mejoras.	x		x		x		
4	La Caja Piura para cumplir con la planificación capacita al personal con estrategias.	x		x		x		
5	La Caja Piura planea adecuadamente sus recursos para cumplir las metas.	x		x		x		
6	La Caja Piura elabora los procesos de planificación.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
7	La estructura organización de la Caja Piura es actualizada constantemente.	x		x		x		
8	La jerarquía funcional en la Caja Piura esta bien delimitadas.	x		x		x		
9	El personal de la Caja Piura cumple con el perfil del puesto.	x		x		x		
10	La promoción del trabajo en equipo es por iniciativa de los directivos de la Caja Piura.	x		x		x		

11	La Caja Piura realiza coordinaciones de las actividades laborales.	x		x		x		
12	La Caja Piura propicia la integración de sus trabajadores.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	El logro de los objetivos de la Caja Piura es influido por el liderazgo directivo.	x		x		x		
14	La Caja Piura propicia una comunicación adecuada a todo el personal.	x		x		x		
15	La Caja Piura propicia la motivación de su personal para el logro de las metas propuestas.	x		x		x		
16	La Caja Piura avala a los equipos de trabajo en la toma de decisiones destinadas al logro de los objetivos.	x		x		x		
17	La Caja Piura propicia que su personal tenga identificación institucional.	x		x		x		
18	La Caja Piura otorga las condiciones laborales para que su personal realice sus actividades.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	La Caja Piura cuenta con un órgano de control institucional.	x		x		x		
20	La gestión de la Caja Piura controla el desarrollo de las actividades planificadas.	x		x		x		
21	La Caja Piura realiza un inventario de sus bienes.	x		x		x		
22	La Caja Piura realiza un control de la calidad de los servicios que brinda.	x		x		x		
23	La administración de la Caja Piura efectúa evaluación de la responsabilidad laboral de sus colaboradores.	x		x		x		

24	Los directivos de la Caja Piura llevan el registro del cumplimiento de las normas.	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conforme**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Martín Campos Huamán      DNI: 08676160**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTOR DE RIESGO CREDITICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ADMINISTRACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Conoce qué es la evaluación de créditos.	x		x		x		
2	Al otorgar un crédito se evalúa la voluntad y capacidad de pago.	x		x		x		
3	En la Caja Piura se verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.	x		x		x		
4	Se requiere verificar y constituir garantías o gestionar las mismas de acuerdo al crédito y monto solicitado.	x		x		x		
5	En la Caja Piura se verifica el destino del crédito solicitado a fin conocer si se uso para lo que fue solicitado.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES BASICA DE UN CREDITO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	La Caja Piura tiene estrategias para recuperar los créditos.	x		x		x		
7	En la Caja Piura se verifica de manera inicial de la conducta de pago del cliente y se realiza el seguimiento posterior de dicha conducta de pago.	x		x		x		
8	Se verifica que los clientes no solicitan en forma paralela créditos en otras entidades financieras.	x		x		x		
9	En el seguimiento de la cartera morosa de clientes se prioriza los mayores saldos vencidos.	x		x		x		

10	Las deudas morosas se priorizan en función a los días atrasados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DEL CREDITO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Existe alguna operación o estrategia respecto de los créditos vencidos.	x		x		x		
12	En la Caja Piura se consulta y verifica el reporte de los créditos vencidos.	x		x		x		
13	Existe control en llamadas y notificaciones oportunas a clientes con retraso de 1 a 15 días.	x		x		x		
14	Existe verificación de los pagos efectuados por clientes antes de reportar los créditos vencido mayores a 15 días.	x		x		x		
15	Existe control en notificaciones y visitas grupales de cobranza de manera oportuna a clientes con retraso de 15 a 30 días.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conforme**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Martín Campos Huamán      DNI: 08676160**

**Especialidad del validador: Licenciado en Administración.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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





## INSTRUMENTO DE VALIDACION

### CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

**TITULO: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FACTORES DE RIESGO EN LA IMPLEMENTACION DE LA TARJETA DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SEDE CASTILLA EN EL AÑO 2022”**

**DATOS GENERALES DE LOS INVESTIGADOR E ENTREVISTADO (A):**

**FECHA:** ..... **HORA:** .....

**LUGAR:** .....

**ENTREVISTADOR:** .....

**ENTREVISTADO:** .....

**EDAD:** ..... **GENERO:** .....

**PUESTO:** .....

#### **I. INSTRUCCIONES:**

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responde desde su experiencia, conocimiento opinión, con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para validar nuestra hipótesis de trabajo y corroborar nuestros objetivos.

Debiendo tener en cuenta la siguiente leyenda:

1. Nunca      2. Casi nunca. 3. A veces.      4. Casi siempre.      5. Siempre.

N°		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACION</b>						
1	La Caja Piura elabora los procesos de planeación.					
2	La Caja Piura estimula a sus trabajadores a alcanzar los objetivos de la institución.					
3	La Caja Piura utiliza un método de diagnóstico de problemas para implementar mejoras.					

4	La Caja Piura para cumplir con la planificación capacita al personal con estrategias.					
5	La Caja Piura planea adecuadamente sus recursos para cumplir las metas.					
6	La Caja Piura elabora los procesos de planificación.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
7	La estructura organización de la Caja Piura es actualizada constantemente.					
8	La jerarquía funcional en la Caja Piura está bien delimitada.					
9	El personal de la Caja Piura cumple con el perfil del puesto.					
10	La promoción del trabajo en equipo es por iniciativa de los directivos de la Caja Piura.					
11	La Caja Piura realiza coordinaciones de las actividades laborales.					
12	La Caja Piura propicia la integración de sus trabajadores.					
<b>DIRECCION</b>						
13	El logro de los objetivos de la Caja Piura es influido por el liderazgo directivo.					
14	La Caja Piura propicia una comunicación adecuada a todo el personal.					
15	La Caja Piura propicia la motivación de su personal para el logro de las metas propuestas.					
16	La Caja Piura avala a los equipos de trabajo en la toma de decisiones destinadas al logro de los objetivos.					
17	La Caja Piura propicia que su personal tenga identificación institucional.					
18	La Caja Piura otorga las condiciones laborales para que su personal realice sus actividades.					
<b>CONTROL</b>						
19	La Caja Piura cuenta con un órgano de control institucional.					
20	La gestión de la Caja Piura controla el desarrollo de las actividades planificadas.					
21	La Caja Piura realiza un inventario de sus bienes.					
22	La Caja Piura realiza un control de la calidad de los servicios que brinda.					

<b>23</b>	La administración de la Caja Piura efectúa evaluación de la responsabilidad laboral de sus colaboradores.					
<b>24</b>	Los directivos de la Caja Piura llevan el registro del cumplimiento de las normas.					

## CUESTIONARIO DE FACTOR DE RIESGO CREDITICIO

**TITULO: “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y FACTORES DE RIESGO EN LA IMPLEMENTACION DE LA TARJETA DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SEDE CASTILLA EN EL AÑO 2022”**

**DATOS GENERALES DE LOS INVESTIGADOR E ENTREVISTADO (A):**

**FECHA:** ..... **HORA:** .....

**LUGAR:** .....

**ENTREVISTADOR:** .....

**ENTREVISTADO:** .....

**EDAD:** ..... **GENERO:** .....

**PUESTO:** .....

### **II. INSTRUCCIONES:**

Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responde desde su experiencia, conocimiento opinión, con claridad y veracidad sus respuestas, debido que, las respuestas consignadas, serán el fundamento para validar nuestra hipótesis de trabajo y corroborar nuestros objetivos.

Debiendo tener en cuenta la siguiente leyenda:

1. Nunca      2. Casi nunca.      3. A veces.      4. Casi siempre.      5. Siempre.

N°		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: ADMINISTRACION DE CREDITO</b>						
1	Conoce qué es la evaluación de créditos.					
2	Al otorgar un crédito se evalúa la voluntad y capacidad de pago.					

3	En la Caja Piura se verifica el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales.					
4	Se requiere verificar y constituir garantías o gestionar las mismas de acuerdo al crédito y monto solicitado.					
5	En la Caja Piura se verifica el destino del crédito solicitado a fin conocer si se usó para lo que fue solicitado.					
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES BASICA DE UN CREDITO</b>						
6	La Caja Piura tiene estrategias para recuperar los créditos.					
7	En la Caja Piura se verifica de manera inicial de la conducta de pago del cliente y se realiza el seguimiento posterior de dicha conducta de pago.					
8	Se verifica que los clientes no solicitan en forma paralela créditos en otras entidades financieras.					
9	En el seguimiento de la cartera morosa de clientes se prioriza los mayores saldos vencidos.					
10	Las deudas morosas se priorizan en función a los días atrasados.					
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESO DEL CREDITO</b>						
11	Existe alguna operación o estrategia respecto de los créditos vencidos.					
12	En la Caja Piura se consulta y verifica el reporte de los créditos vencidos.					
13	Existe control en llamadas y notificaciones oportunas a clientes con retraso de 1 a 15 días.					
14	Existe verificación de los pagos efectuados por clientes antes de reportar los créditos vencido mayores a 15 días.					
15	Existe control en notificaciones y visitas grupales de cobranza de manera oportuna a clientes con retraso de 15 a 30 días.					

## **INFORMACION SPSS25**

GESTION ADMINISTRATIVA																								
	Planificación						Organización						Dirección						Control					
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	2	4	4	3	5	4	5	4	4	5
4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3
6	4	3	3	4	3	4	4	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	1
7	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3
12	3	3	2	4	4	4	2	2	5	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2
13	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
16	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	1	3	3	2	4	3	4	3	2	4
19	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4

<b>21</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
<b>22</b>	2	2	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
<b>23</b>	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
<b>24</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>25</b>	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>26</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
<b>27</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
<b>28</b>	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4
<b>29</b>	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	5	3	3	4
<b>30</b>	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4
<b>31</b>	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4
<b>32</b>	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
<b>33</b>	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>34</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
<b>35</b>	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
<b>36</b>	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
<b>37</b>	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
<b>38</b>	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
<b>39</b>	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5
<b>40</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5





23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	5
26	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	3	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3
29	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	3	5	3	4	2
30	5	5	5	4	3	4	3	2	2	3	3	5	3	4	2
31	5	5	5	4	3	4	3	2	2	3	3	5	3	4	2
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
36	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	4	5	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5
40	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5	5

# AUTORIZACION DE LA CAJA PARA LA ENCUESTA



Piura, 04 de octubre de 2022

Carta N°1135-2022-GT/CMP

Sra.  
**PEÑA ADRIANZEN ANGELICA ALICIA**  
Asesor de Negocios  
**AGENCIA CASTILLA**

**PRESENTE.-**

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su carta, mediante la cual solicita autorización para la realización de su tesis denominada "La Gestión administrativa y Factores de Riesgo Crediticio en la Implementación de la Tarjeta de Crédito en la Caja Municipal de ahorro y Crédito de Piura Sede Castilla en el año 2022", cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza lo solicitado y para tal fin deberá coordinar con la Srta. Talledo Herrera Shirley Marcela - Asistente de Gestión de Capacitación (celular 954-610-315 – correo electrónico [stalledo@cajapiura.pe](mailto:stalledo@cajapiura.pe) ) la revisión de la encuesta antes de ser aplicada y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.  
Sin otro particular.

Atentamente,



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

## INFORMACION DE LA CAJA DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA SEDE CASTILLA RESPECTO DEL PERSONAL DE CREDITO

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA AGENCIA CASTILLA

CUADRO DE RELACION DE PERSONAL	
<b>AGENCIA CASTILLA - AV. GUARDIA CIVIL</b>	
Administrador	1
Jefe de Crédito	1
Asesores de Negocios	15
<b>SUB TOTAL</b>	<b>17</b>
<b>OFICINA ESPECIAL MIRAFLORES</b>	
Administrador	0
Jefe de Créditos	1
Asesores de Negocios	9
<b>SUB TOTAL</b>	<b>10</b>
<b>OFICINA ESPECIAL CAMPO POLO</b>	
Administrador	0
Jefe de Crédito	1
Asesores de Negocios	10
<b>SUB TOTAL</b>	<b>11</b>
<b>OFICINA ESPECIAL TACALA</b>	
Administrador	0
Jefe de Crédito	1
Asesores de Negocios	7
<b>SUB TOTAL</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

  
 Manuel Talledo Coronado  
 ADMINISTRADOR  
 CAJA PIURA

## TURNITIN

### TESIS GESTION ADMINISTRATIVA Y FACTOR DE RIESGO CREDITICIO TURITIN.docx

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

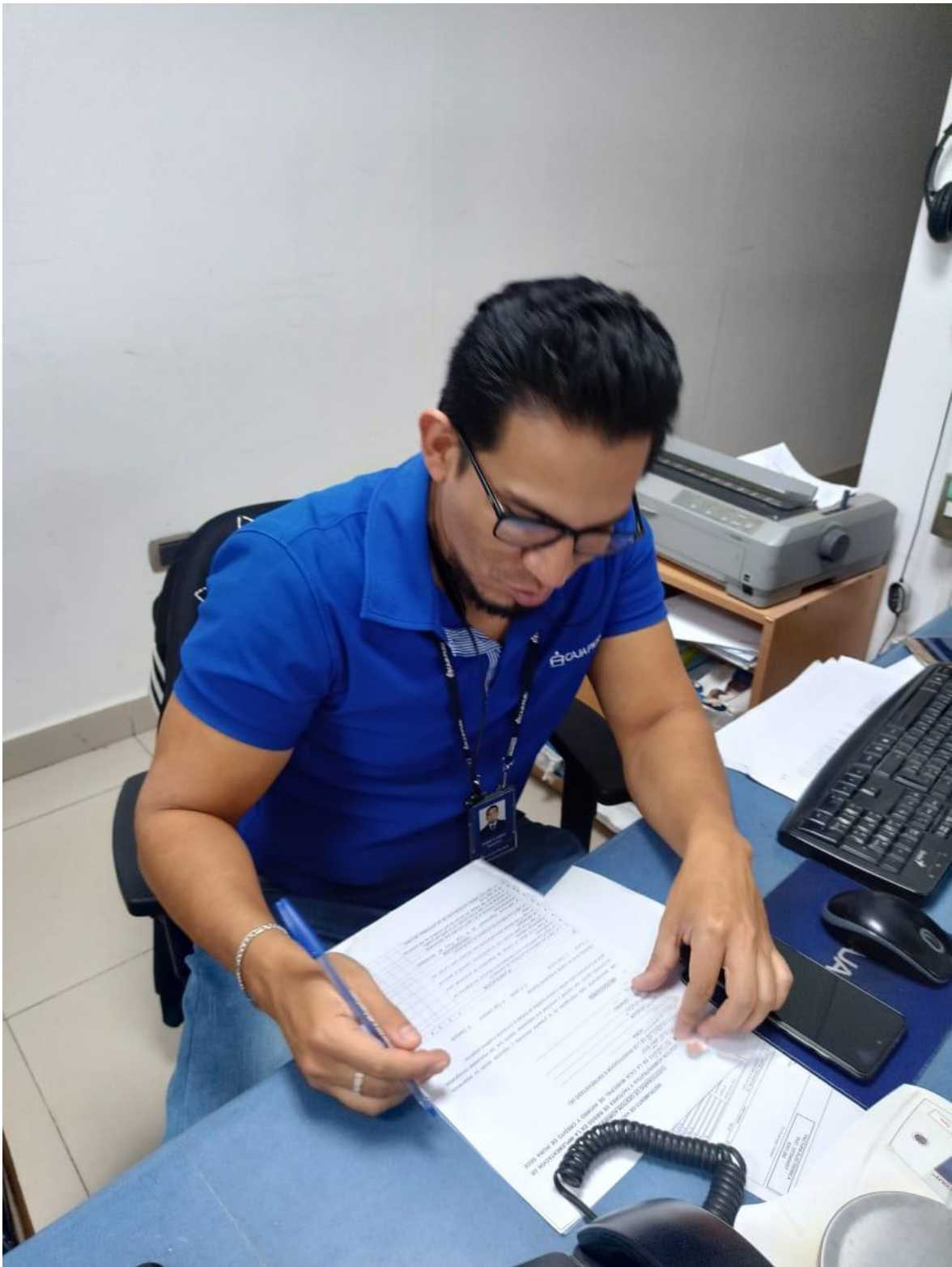


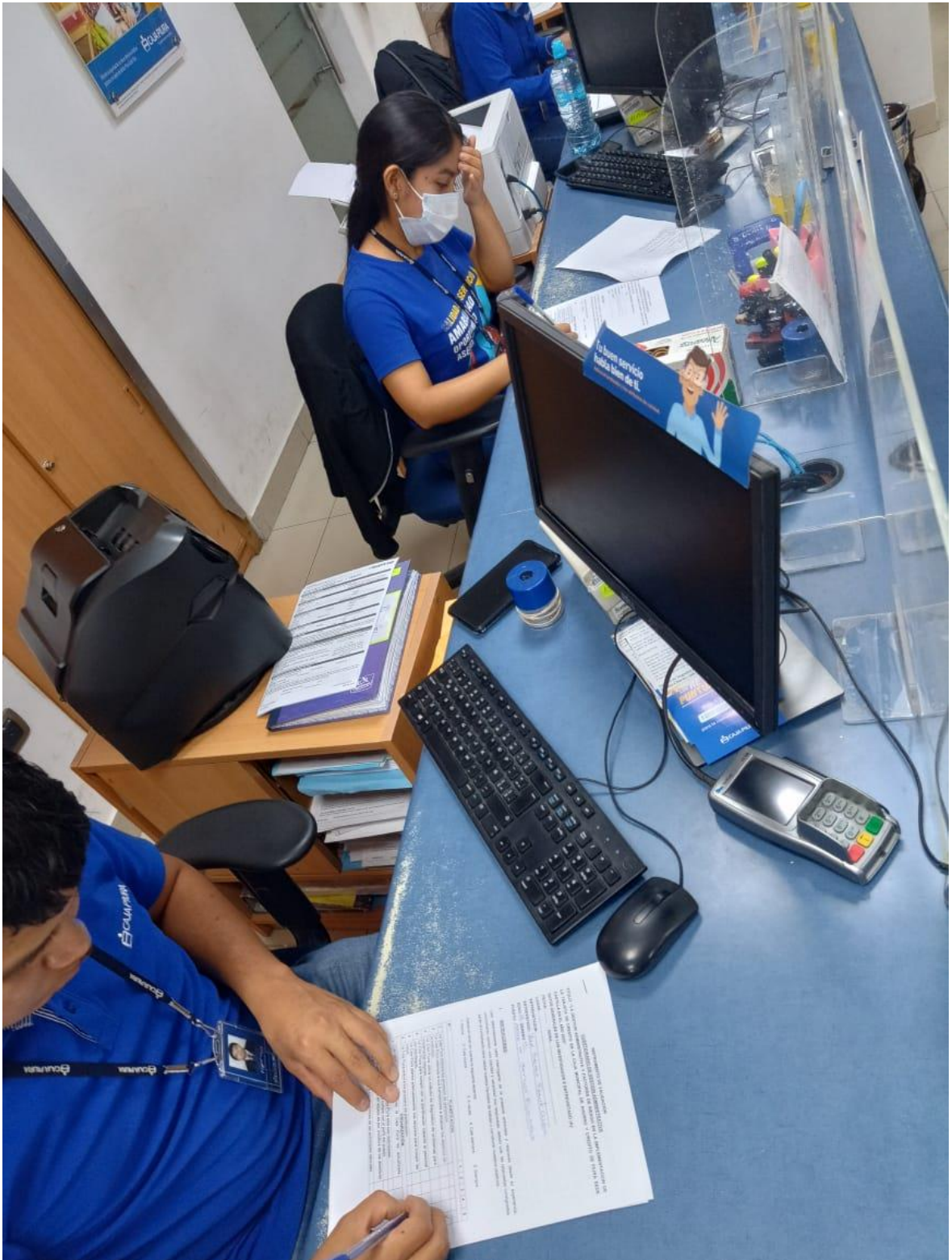
#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Carle Place Middle Senior High School Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://eprints.ucm.es">eprints.ucm.es</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%

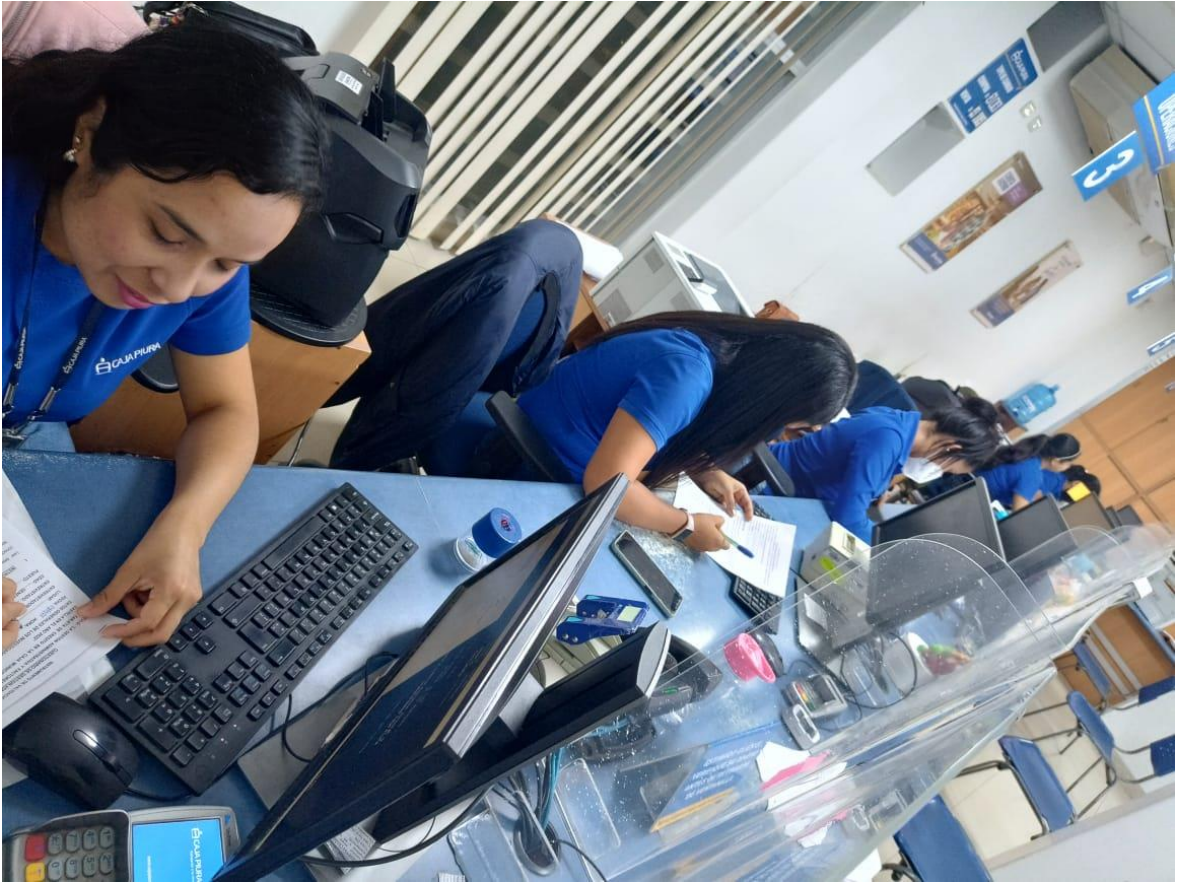
## EVIDENCIA DE DESARROLLO DEL CUESTIONARIO









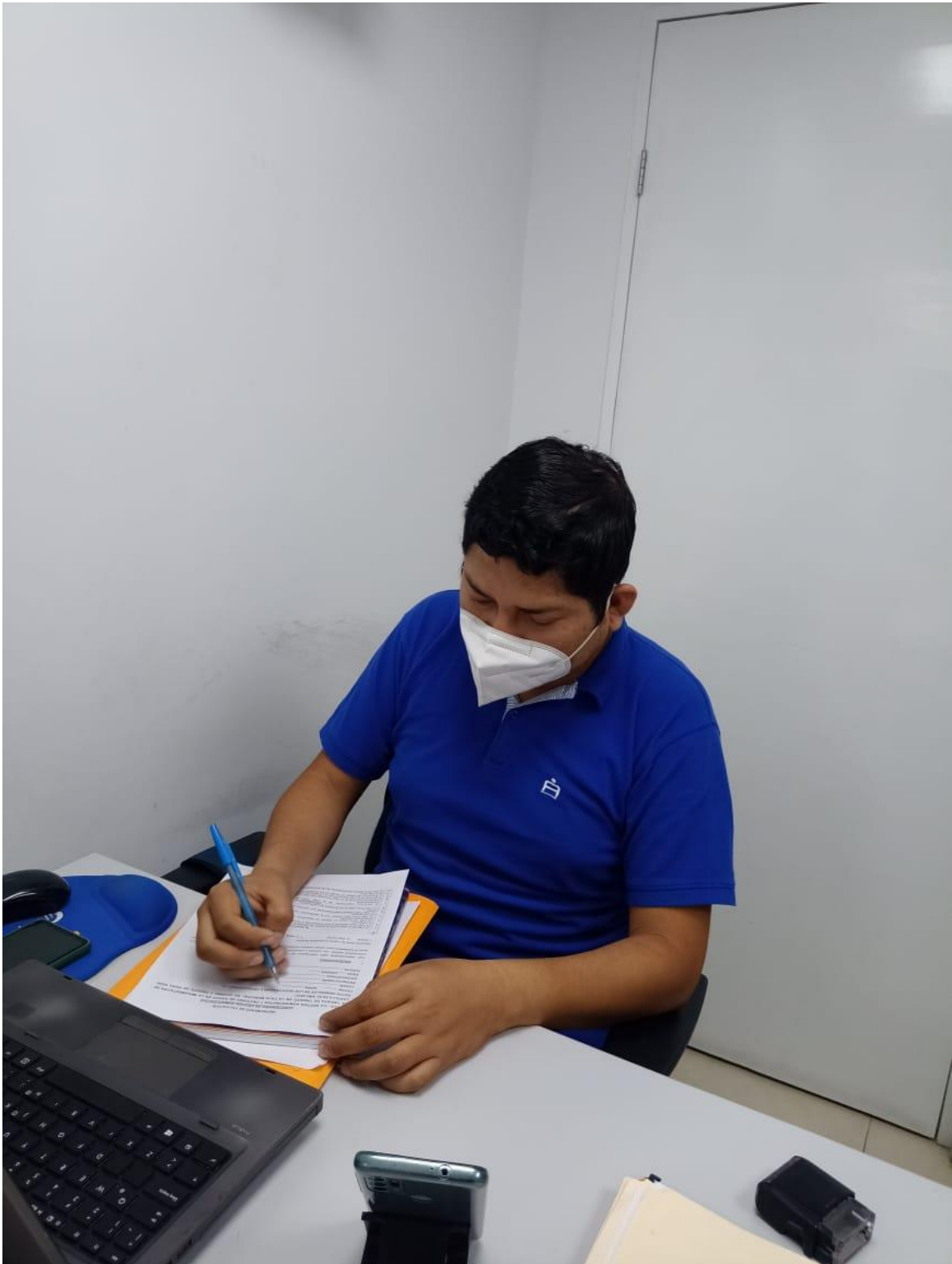


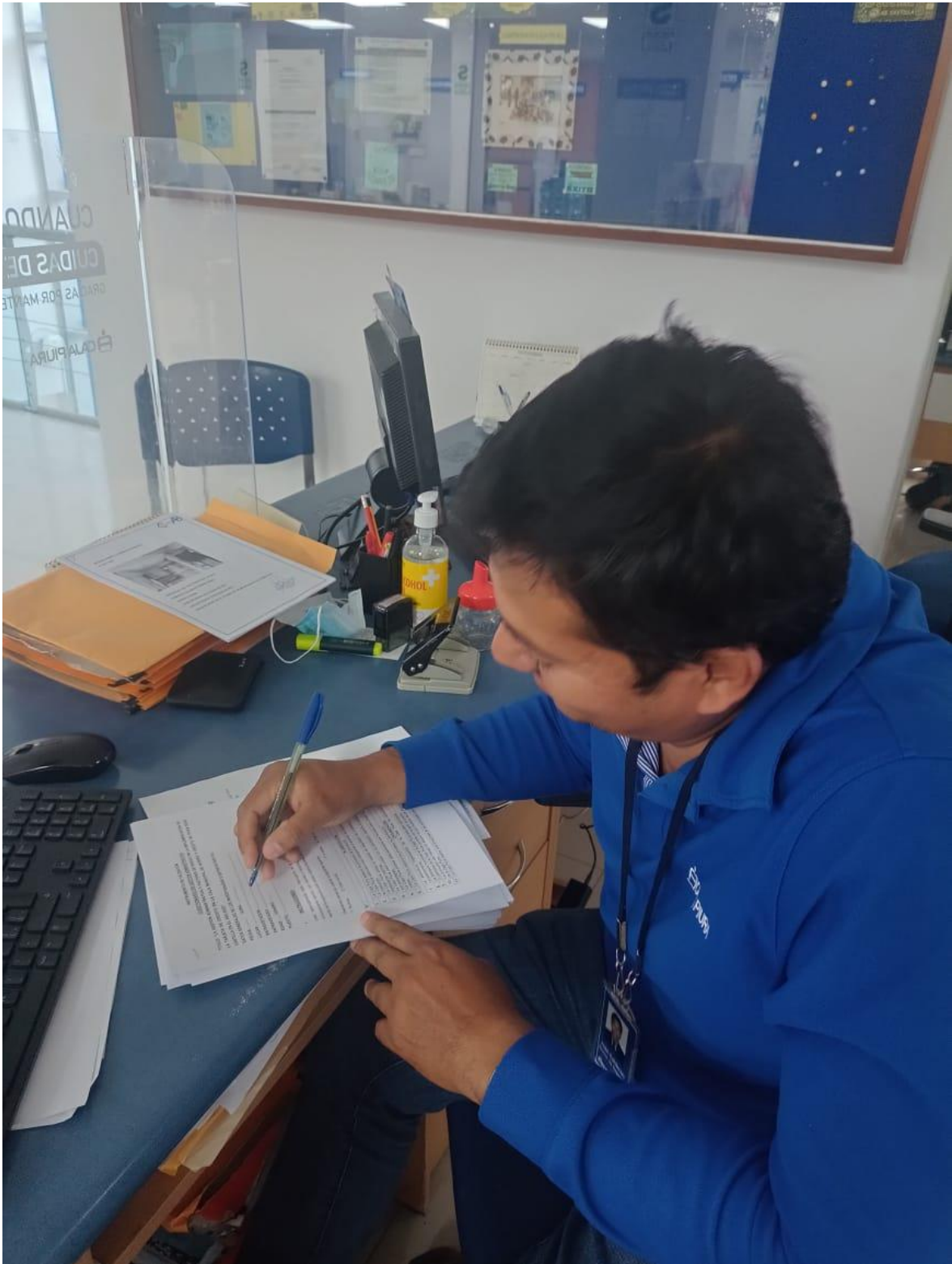














**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FACTOR DE RIESGO CREDITICIO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE PIURA SEDE CASTILLA EN EL AÑO 2022", cuyo autor es PEÑA ADRIANZEN ANGELICA ALICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, 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.

PIURA, 08 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE <b>DNI:</b> 07909441 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0176-0047	Firmado electrónicamente por: LDIOSZ el 17-11- 2022 09:28:21

Código documento Trilce: TRI - 0438156