



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Gestión de apetito de riesgo y su influencia en la morosidad de una
entidad financiera, Trujillo 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Jiménez Vicente, Erika Jacqueline (orcid.org/0009-0003-5871-6423)

ASESORES:

Mtro. Ninatanta Alva, Jorge Humberto (orcid.org/0000-0002-3274-013X)

Mgr. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por darme fuerzas diariamente y por enseñarme que cada día siempre es un nuevo día, sin errores.

A mi mamá por apoyarme para continuar profesionalmente.

A mi padre, ejemplo de fortaleza y amor incondicional a su familia. El trabajo honrado y esforzado es motivo de orgullo e instrumento de lucha. Siempre decía: una carrera profesional es la única herencia que nadie nos puede quitar.

Jiménez Vicente, Erika.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y a mi ángel de la guarda.

A mi primer y único sobrino, Adrián, por enseñarme a ver las cosas de la vida con ojos de niño: despreocupado, sencillo y con una sonrisa espontánea.

Jiménez Vicente, Erika.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos	15
Tabla 2. Perfil del asesor de negocios.....	16
Tabla 3. Variable apetito al riesgo	17
Tabla 4. Variable morosidad.....	18
Tabla 5. Nivel de las dimensiones de la variable: apetito as riesgo.....	19
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la variable: morosidad.....	20
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	21
Tabla 8. Análisis correlacional entre las variables Apetito al riesgo y morosidad....	22

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es la de determinar la influencia de la gestión de apetito de riesgo en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023, se utilizó un tipo de investigación correlacional – causal y de diseño No experimental, se determinó por una muestra de 30 trabajadores del área de negocios de una entidad financiera de Trujillo, se emplea como técnica de evaluación una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se tuvo como resultado que existe influencia de la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023 porque los resultados arrojaron niveles medios y altos. Además, se determina que existe una relación directa y alta entre las variables apetito de riesgo y nivel de morosidad que fue evidenciado por la prueba estadística de Rho Spearman que tuvo un puntaje de significancia del 0.267. finalmente se concluye que depende mucho la gestión de riesgo y el uso de las políticas y manuales para poder tomar decisiones de riesgo que pueden o no impactar en la rentabilidad de la entidad financiera. La aplicación del apetito de riesgo depende de la realidad de cada entidad financiera.

Palabras clave: Apetito de riesgo, gestión del riesgo, morosidad

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the influence of risk appetite management on delinquency of a financial institution, Trujillo 2023, a type of correlational - causal investigation and non-experimental design was used, it was determined by a sample of 30 workers from the business area of a financial institution in Trujillo, a survey is used as an evaluation technique and a questionnaire as an instrument. It was found that there is an influence of risk appetite management and delinquency of a financial institution, Trujillo 2023 because the results showed medium and high levels. In addition, it is determined that there is a direct and high relationship between the variables risk appetite and level of delinquency that was evidenced by the Rho Spearman statistical test that had a significance score of 0.267. Finally, it is concluded that risk management and the use of policies and manuals depend a lot on risk decisions that may or may not impact the profitability of the financial institution. The application of the risk appetite depends on the reality of each financial institution.

Keywords: risk appetite, risk management, delinquency

I. INTRODUCCIÓN

En los países del mundo la crisis económica está generando inestabilidad en las entidades financieras, muchas de ellas han analizado y propuesto prácticas con el objetivo de gestionar riesgos de manera sana y sostenible que aseguren solvencia, rentabilidad y liquidez fortaleciendo el sistema financiero. Ante esta realidad, toda entidad financiera está sujeta a riesgos y es inevitable, es por eso que es muy importante saber gestionar el riesgo de manera adecuada y se convierte en una de las misiones de la actividad bancaria para asegurar la calidad de cartera de inversiones, fundamentada en los préstamos. Martínez (2013).

La morosidad es el motivo principal de los problemas que soportan los sistemas financieros del mundo y muchas entidades financieras. El riesgo es un aspecto inherente en el sistema financiero, que surge por la naturaleza propia de la actividad de intermediación financiera es por eso la importancia de saber cómo gestionar el riesgo adecuadamente para no impactar en la rentabilidad.

Tener un marco de apetito de riesgo es imprescindible para construir un modelo global donde se definan los niveles deseados y máximos para decretar. Además posibilita que el riesgo pueda ser detectado, cuantificado y mitigado de manera adecuada. Estepa (2019). Así mismo, Sanchez y Jiménez (2019) mencionan que en la superintendencia financiera de Colombia no hay una política por parte del estado sobre el apetito al riesgo sino más bien es una característica particular de cada entidad y no se deben asumir riesgos de manera perceptible, es decir, sin revisar el impacto en los estados financieros o la rentabilidad de la entidad financiera.

Según el reporte de la estabilidad financiera del Banco Central de Reserva del Perú BCRP (2022), en el primer trimestre del año 2022, el sistema financiero siguió su proceso de recuperación por los ingresos en colocaciones y con menor gasto de provisiones generando utilidades similares a la de meses previos de la pandemia mundial Covid 19, es decir, se ha registrado una recuperación del sistema financiero, ello ha favorecido la generación de utilidades en la mayoría de las entidades financieras.

En otros resultados, el reporte anual de la Asociación de instituciones de microfinanzas del Perú (2022) demuestra que las colocaciones han aumentado porcentualmente 9.5% respecto al año anterior 2021 y las Cajas Municipales representan un crecimiento de 12.71%; en otros resultados, en cuanto a calidad de cartera a diciembre del 2022, la morosidad del sistema microfinanciero ascendió a 5.84%, aumentando 0.07 puntos porcentuales respecto a Diciembre 2021, en el mismo periodo las empresas que más crecieron en morosidad son las Cajas Rurales con 14.58%, seguido de las Financieras especializadas con 6.23%, Mi banco con 5.57%, Cajas Municipales con 5.38%.

En el Perú, la fuerte competencia y el apetito de riesgo en el que se exponen algunas entidades financieras han provocado un tema de sobreendeudamiento en los clientes, en especial, del área microempresarial y pequeña empresa, en donde se ha registrado deterioro de sus carteras de crédito. Es por ello que no hay forma de eliminar el riesgo crediticio; las entidades financieras son las que determinan la magnitud de su apetito al riesgo y en cuánto está dispuesta a arriesgar en la búsqueda de la rentabilidad y coste (Asomif, 2020).

En la institución financiera de Trujillo objeto de estudio se puede apreciar que el indicador de mora era moderado hasta el 2021, pero frente a componentes internos y externos; cambios en la regulación, ambientes cambiantes, riesgo país, problemas de mercado, mala administración, problemas de liquidez por incumplir el pago de sus obligaciones financieras por parte de los clientes, además de fraude interno o externo, entre otros; y más aún la competencia en microcréditos por la diversidad de entidades financieras en el mercado, el indicador de mora para el primer y segundo trimestre del 2023 están en el límite; por estos motivos se requiere identificar cómo influye el apetito al riesgo en el incremento de morosidad. Ante esta situación, se plantea como problema de investigación ¿De qué manera la gestión de apetito de riesgo influye en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023? Y cómo problemas específicos: 1) ¿Cómo influyen las políticas de crédito entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023?, 2) ¿Cómo influye el análisis de crédito entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad en una entidad financiera de Trujillo 2023? 3) ¿Cómo influye la evaluación crediticia entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad en una entidad financiera de

Trujillo 2023? Además de 4) ¿Cómo es el perfil de los asesores de negocio que influyen entre la gestión de apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo?.

Toda investigación tiene una justificación, para este trabajo la justificación teórica es que el concepto sobre las variables en estudio como son el apetito al riesgo y la morosidad son términos utilizados en el ámbito financiero y conocer su significado teórico favorece para determinar la influencia entre ambas. En la justificación práctica se pueden obtener datos estadísticos y los resultados de rentabilidad de la institución para así determinar la influencia entre apetito al riesgo y morosidad, se obtiene información importante para colaboradores, líderes y gerentes con la finalidad de que puedan tomar decisiones sobre la adecuada gestión del riesgo. Además, se aspira a dar a conocer la importancia de gestionar riesgos de manera eficiente para el bienestar financiero de una entidad y la preservación de su solidez patrimonial. Se considera como justificación metodológica al uso de marcos de referencia, estadísticas, resultados anuales de años previos para elaborar los instrumentos de recojo de información como encuesta y entrevista. Finalmente, como justificación social se determina que promueve a implantar una cultura financiera tanto para asesores de negocios como para los clientes en donde puedan resaltar la importancia de llevar unas finanzas personales sanas y en donde el riesgo deba ser gestionado de manera responsable.

En la investigación se determina como objetivo general: establecer la influencia de la gestión de apetito de riesgo en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023 y como objetivos específicos: 1) determinar la influencia de las políticas de crédito entre la gestión del apetito de riesgo en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023. 2) Evaluar la influencia del análisis de crédito entre la gestión de apetito al riesgo en la morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023. 3) Analizar la influencia de la evaluación crediticia entre la gestión de apetito de riesgo y el nivel de morosidad en la entidad financiera de Trujillo 2023, 3) Describir el perfil de los asesores de negocio que influyen entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo.

Finalmente se plantea como hipótesis de investigación: H1: Existe influencia significativa en la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad

financiera, Trujillo 2023 y como hipótesis específicas: 1) Se considera que las políticas de crédito influyen significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023. 2) El análisis de crédito influye significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023. 3) La evaluación crediticia influye significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023. 4) El perfil de los asesores de negocio es determinante para medir la influencia entre la gestión del apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizaron diversos estudios tanto a nivel internacional, nacional y local, considerando para ello los antecedentes internacionales; En España, Conejos (2018) tuvo como objetivo implantar un marco de apetito y tolerancia al riesgo que incluyen políticas, procesos y controles de monitoreo, estas deben estar alineada a la política de la institución, también menciona que a pesar que no sea exigible bajo normativa de su país, se trata de un proceso sugerido por el Financial stability board. Esta investigación fue cualitativa y utilizó como población para aplicar su estudio a trabajadores del Banco Cooperativo Español; concluye la investigación constatando la importancia de implantar un marco de apetito al riesgo como herramienta para gestionar los riesgos además como mecanismo de supervisión y vigilancia de los mismos para fijar límites y objetivos institucionales incentivando una adecuada cultura de riesgos.

Sanchez y Jiménez (2018) desarrollaron en su investigación plantear un modelo de apetito de riesgo y proponen como objetivo la de desarrollar una propuesta conceptual y metodológica para definir el apetito al riesgo contrastada en la normatividad local preservando las buenas prácticas internacionales; utiliza una investigación tipo cualitativa y la aplicó a una población de cinco cooperativas financieras analizando diferentes variables para definir el apetito al riesgo; es por ello que se realizaron entrevistas en el que se identificaron y expusieron las variables que están vigentes en dichas entidades para definir su apetito al riesgo y brindar propuestas con la finalidad de tomar mejores decisiones de bajo riesgo. Concluyen que por medio del aporte recopilando información de cada cooperativa financiera como herramienta fundamental para la gestión del riesgo y para la toma de decisiones se pueda profundizar el concepto de apetito al riesgo de acuerdo a la realidad de cada negocio.

En Argentina, Monteleone (2018) propone la implementación de una guía y conjunto de normas denominado hacia una efectiva implementación del apetito al riesgo en una entidad financiera, teniendo como objetivos principales alinear las estrategias de negocios y los riesgos en una institución financiera proponiendo recomendaciones, enfoques y metodologías en su implementación para que puedan

ser usados como guías y como apoyo para los entes supervisores; el tipo de investigación fue descriptiva y concluye que diseñar e implantar un marco de apetito al riesgo servirá de guía para todas las entidades financieras y para que estas puedan conocer sus propios niveles y límites de riesgo en el cumplimiento diario de sus negocios.

A Nivel nacional, en Chiclayo, Guerrero y Muñoz (2018) en su investigación propuso como objetivo general establecer el impacto de la gestión crediticia en los resultados de una Caja Rural por lo que se analizó el comportamiento de su cartera entre los años 2015 y 2016 con una metodología descriptiva mediante instrumentos de recojo de datos a una población de diez cajas rurales de Lambayeque arrojando como resultado que la gestión crediticia generó un impacto negativo al cierre del 2015 y 2016 debido a la mala información recopilada en el otorgamiento de los créditos. Tuvo como conclusión que la mala evaluación de créditos de algunos analistas fueron determinantes para los malos resultados obtenidos ya que no hicieron uso de sus políticas y normas ya sea por desconocimiento o por comisionar generando incremento en las provisiones lo que ocasionó baja rentabilidad y pérdidas.

Hinostroza (2022); planteó como objetivo el de establecer la incidencia de la gestión de créditos y el nivel moratorio del área de microfinanzas en la agencia del banco Financiero en Chorrillos y para ello se analizaron expedientes en mora debido a que ellos representaban su unidad de análisis utilizando un diseño de investigación no experimental transaccional y de tipo correlacional explicativa a una población de la cartera total de créditos vencidos del área de microfinanzas del año 2017 del banco antes mencionado; obtuvo como conclusiones que la gestión crediticia incidió significativamente en la morosidad, así como la calidad de evaluación y el perfil de los asesores de negocio también fue determinante en la morosidad ya que el 88% de ellos migraron de más de 5 entidades financieras.

En Moyobamba, Gárate (2018) planteó como objetivo conocer si es que existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en los clientes del grupo empresa del BBVA Continental, realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional a una muestra de 32 expedientes de créditos en mora durante el año 2016; tuvo como objetivo conocer la relación existente entre las variables gestión de riesgo crediticio y

la morosidad concluyendo su investigación que sí existe relación entre ambas según criterio SBS y los resultados obtenidos en el año 2016 del BBVA empresas.

Zevallos (2022), en su investigación planteó como objetivo establecer el nivel de relación entre gestión crediticia y nivel de morosidad en las cajas Municipales de Chupaca 2020, utilizó un tipo de investigación correlacional causal de diseño inductivo deductivo. En esta investigación tomó como población a 4 cajas municipales utilizando como instrumento un cuestionario presentando tablas y gráficos concluyendo que existe una relación directa y alta entre ambas variables que fue evidenciado por la correlación de Rho Spearman además de las malas prácticas evidenciados en los resultados.

Vilca y Torres (2021) en su estudio propuso como objetivo demostrar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en funcionarios de una entidad financiera de Puno utilizando un estudio de tipo cuantitativo, de tipo no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal. utilizó una muestra de 122 colaboradores; tuvo como hipótesis principal la relación significativa moderada entre ambas variables y tuvo como conclusión que entre ambas variables existe una correlación directa.

Castillo y León (2019) en su estudio sobre el apetito de riesgo en el mercado de microcréditos centrándose en el caso de las cajas municipales peruanas, estudio descriptivo que tuvo como objetivo analizar la influencia de la competencia en el mercado de los microcréditos sobre el apetito de riesgo y tuvo como población de estudio a las cajas municipales peruanas; manejó la hipótesis de que la competencia en microcréditos en los que están inmersas las cajas municipales influye positivamente en el apetito de riesgo. La conclusión a la que llegó esta investigación fue que mientras menor sea la competencia entre cajas municipales, el riesgo también será menor y confirma la hipótesis en que su grado de influencia es alto.

A nivel local, Hilario y Gasco (2018) plantean como objetivo de investigación describir de qué forma la gestión del riesgo crediticio influye en los niveles moratorios de una cooperativa de durante el periodo 2014 y 2016. La población en donde se realizó el estudio estuvo conformada por 16 colaboradores y utilizó un tipo de

investigación descriptivo correlacional, además utiliza instrumentos para recoger datos como encuesta, entrevista y de realizar un análisis documental de los estados financieros para comprobar el nivel de mora, concluyendo que mientras más alto sea el cuidado en la gestión de riesgo crediticio, este disminuye su nivel de morosidad siendo verificado por el análisis correlacional Rho Spearman, además se determinó que gestionar el riesgo crediticio influyó de manera positiva en los niveles moratorios de dicha entidad financiera y concluye determinando que el índice moratorio de dicha entidad financiera es bajo con 12.45% en el periodo 2016 con respecto al 2014 que obtuvo 17.13%, es decir una variación de 4.68%.

Luego de haber revisado estudios previos relacionados al tema de investigación, se considera la explicación teórica y conceptual de las variables de la investigación a fin de poder comprender a fondo la definición de cada una de ellas.

Para conocer el significado de las variables en estudio, Parra, (2022). Define apetito por el riesgo como el nivel de riesgo al que una entidad financiera está dispuesta a asumir dentro de su capacidad para cumplir con los objetivos estratégicos y planes trazados.

La otra variable en estudio es la morosidad. Para Zevallos (2022), se refiere a la morosidad como el retraso en el cumplimiento de un compromiso y se considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de realizar dicho pago. De igual forma, para toda entidad financiera el riesgo es inherente; es por eso que es obligación que las entidades financieras estén informadas y capacitadas para hacer frente a dichos riesgos buscando soluciones y así evitar el deterioro de sus estados financieros.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Para el estudio materia de investigación se utiliza un tipo de investigación correlacional – causal, porque se describen influencias entre dos variables en un momento determinado. Huairé (2019)

Asimismo; la Causalidad significa, en este caso, correlación porque establece relaciones entre variables brindando explicaciones causales con variables que pueden pronosticar el comportamiento de la o las variables una vez establecidas la causalidad. Huairé (2019).

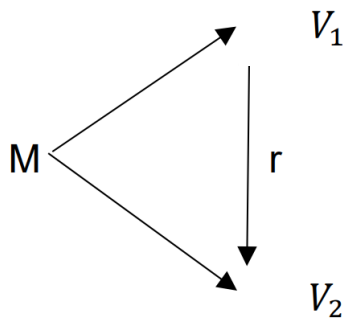
3.1.2 Diseño de investigación

El diseño utilizado para la investigación es no experimental, porque es un método en el que se obtiene la información que se desea.

Se puede decir que el diseño de la investigación se refiere a explicar la relación entre las variables en estudio en donde no existe inferencia en ninguna de ellas.

De esta manera, la presente investigación se califica como No Experimental ya que este estudio determina cómo es la relación entre la gestión del apetito al riesgo que se realizará sin manipular intencionalmente esta variable frente al índice moratorio de una entidad financiera de Trujillo, y puede observarse tal cual en su contexto natural.

Según Hernández et al. Expresa que el tipo de estudio es no experimental porque consiste en no interferir entre las variables y sólo se deberían observar los fenómenos en su estado natural para proceder a analizarlos.



Dónde:

M: Muestra de estudio.

V1: Gestión de apetito al riesgo

V2: Nivel de Morosidad

r: Correlación.

3.2 Variables y Operacionalización

La primera variable en estudio es la gestión del apetito del riesgo y su definición conceptual según Zhang et al. (2019) aseveran que el apetito al riesgo es determinado por la cantidad y los tipos de riesgo que una entidad del sistema financiero está decidida a tomar para lograr sus objetivos. Al mismo tiempo, se agrega que la capacidad de gestión de riesgo y la capacidad de riesgo son dos aspectos que trabajan unidos para fomentar el apetito por el riesgo.

Para la definición operacional según el Instituto de Auditores Internos de España (2013), Para definir el apetito al riesgo, se deberían tomar en cuenta dos factores: la capacidad de asumir riesgos y la tolerancia. La tolerancia es la cantidad de riesgo que la financiera está dispuesta a asumir, y la capacidad es la cantidad máxima de riesgo que una institución financiera tendría que tolerar en la búsqueda de sus objetivos.

La tolerancia evitaría con ayuda de sus indicadores para que la institución financiera alcance su máximo nivel en su límite de capacidad, lo que podría poner en riesgo su rentabilidad.

La segunda variable en estudio es la morosidad de una entidad financiera y la definición conceptual según un informe de Instituto de estudios peruanos al analizar el índice moratorio en el sistema bancario del Perú por Aguilar, Camargo y morales (2004) refieren que un indicador de riesgo es el índice de mora de una entidad financiera, es decir, la cantidad de cartera que no está cumpliendo.

Para la misma variable, su definición operacional menciona en el mismo estudio por Aguilar et al 2004, que tuvo como objetivo describir las variables influyentes en el nivel de morosidad de la entidad financiera, evaluando los impactos desde el ámbito macroeconómico, así como de aquellas vinculadas con la gestión de cada entidad financiera

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Huaire (2019) la población es un grupo de unidades de análisis con atributos especialmente cuantificables y características de interés en un periodo y en el lugar determinado es por eso que se considera como población a los colaboradores de las entidades financieras del área de negocios o del ámbito financiero para determinar la correlación del apetito al riesgo y el nivel de morosidad.

3.3.2 Criterios de selección

- Criterios de inclusión

- Trabajadores que hayan pasado periodo de prueba.
- Área de negocios.
- Tiendas que hayan tenido variaciones significativas en la calidad de cartera 2022.
- De Trujillo, Urbanización Palermo.

- **Criterios de exclusión**
 - Asesores de negocio en inducción.
 - Asesores en licencia o de vacaciones.
 - No personal administrativo.

3.3.3 Muestra

Para Huairé (2019) el muestreo es el procedimiento en donde se selecciona una cantidad de observaciones válidas de un universo determinado, en este caso a los colaboradores del área de negocios de Caja Trujillo del Mercado zonal Palermo y Av. Vallejo que representan 30 colaboradores y que además en sus tiendas presentaron variaciones en la calidad de cartera en el año 2022 con el fin de desarrollar una investigación.

3.3.4 Muestreo

Para la investigación se realizó un muestreo No probabilístico, debido a que no se tuvo una probabilidad determinante para ser seleccionada, es más, su participación se basa en consideraciones de la persona que realizó la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para Cisneros, Guevara y Garcés (2022) en un artículo publicado para la revista dominio de las ciencias sobre las técnicas e instrumentos para recoger datos que apoyan a la investigación científica, refieren que estas técnicas e instrumentos de recolección de datos brindan una búsqueda más profunda y algunas de estas técnicas utilizadas en la presente evaluación son:

- **Encuesta:** Esta emplea un cuestionario y es de las más usadas para las investigaciones.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

- **El Cuestionario.** Este instrumento de recolección de datos contiene preguntas estructuradas y específicas que permiten evaluar y medir la influencia entre ambas variables definidas en la presente investigación respondiendo al planteamiento del problema e hipótesis.

Fue un cuestionario de 36 preguntas divididas en 2 partes en donde la variable Aptito al riesgo tuvo 24 preguntas y la variable morosidad 12 preguntas, utilizando como respuestas según escala de Likert del 1 al 3, donde 1 = nunca, 2 = casi siempre y 3 = Siempre; considerando también dimensiones e indicadores divididos en la estructura del cuestionario.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez del instrumento, según Herrera (1998) permite medir el nivel en el que un instrumento cuantifica la variable que se busca calcular: la validez total es el resultado de validez de contenido, más validez de criterio, más validez de constructo y deberían permitir responder los objetivos propuestos, esto se pudo validar con la técnica juicio de expertos en donde indicaron que el instrumento sí está apto para ser aplicado.

Así mismo, para valorar el nivel de confianza de los datos, se realizaron pruebas estadísticas como el cálculo del alfa de Cronbach, lo cual Palella y Martins (2012) en su libro metodología de la investigación cuantitativa indicó que según la escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad puede tener escalas de muy alta o muy baja, dependiendo de los valores, arrojando para nuestra investigación una magnitud alta de 0,649 y por lo tanto el instrumento es confiable.

3.5 Procedimiento

El primer paso para recoger la información fue la elaboración del cuestionario previamente validado por expertos, luego se solicitaron los permisos a los administradores de tienda para poder realizar la encuesta a los colaboradores del área de negocios, la encuesta fue presencial en ambas oficinas para que los colaboradores puedan realizar la encuesta de manera física se realizó en la hora de

apertura debido a sus horarios de trabajo variables por no tener un horario establecido en oficina debido a salidas a campo y puedan desarrollarla antes de iniciar sus operaciones permitiendo obtener resultados sobre las variables en estudio para poder brindar respuesta a los objetivos trazados en la investigación.

El método utilizado para analizar los datos que se utilizaron en la presente evaluación son el tipo de método descriptivo – inferencial. El primero porque analiza el escenario actual en la que se encuentran las variables a investigar para poder conocer la realidad problemática presentada sobre la influencia de ambas variables. Y fue inferencial porque a través del análisis de los resultados brindaron conclusiones que pueden responder a los objetivos de la investigación, así como responder a la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos utilizado en la investigación fue el método descriptivo – inferencial; esto porque se describen cómo funcionan ambas variables en estudio para conocer la situación problemática y fue inferencial porque se hizo uso de la estadística que permitió la creación de tablas utilizando el método de escala de Likert; para conocer la correlación de ambas variables se utilizó la técnica de Rho Spearman y una prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra es menor a 50.

3.7 Aspectos éticos

En referencia al código de ética de la universidad se consideran los siguientes principios éticos en la presente investigación:

No Maleficiencia: La presente investigación busca realizar un análisis riesgo/beneficio sobre la influencia de las variables como el apetito al riesgo y el nivel de morosidad, sin exponer o juzgar el accionar de los colaboradores y gestión administrativa antes de realizar las investigaciones y poder así respetar la labor de ambas partes para lograr los objetivos institucionales.

Probidad: Para presentar de manera fidedigna los resultados arrojados entre la influencia de las variables en estudio y sobre la muestra, de esta manera evitar modificaciones erróneas o integrar a autores que no han aportado a la investigación.

Transparencia: los resultados de la presente investigación deben ser divulgadas para poder replicar la metodología y verificar la eficacia de los resultados ya que en el sector financiero se trabaja bajo las mismas variables, pero lo que se requiere con esta investigación es presentar resultados reales para su réplica y entendimiento en el sector financiero.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

a. Procesamiento de datos

El instrumento se aplicó a 30 colaboradores con 36 ítems, los que fueron respondidos por asesores de negocios de las oficinas de Av. Vallejo y Mercado Zonal Palermo en la ciudad de Trujillo, los resultados fueron de acuerdo a la siguiente distribución.

NIVEL BAJO: Agrupa los valores, 1(Nunca)

NIVEL MEDIO: Agrupa los valores, 2(Casi siempre)

NIVEL ALTO: El valor 3 (Siempre)

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

	Encuestas					
	Validados		Perdidos		Total	
Gestión de riesgo	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	30	100%	0	0%	30	100%

Fuente: Elaboración propia

b. Determinar el perfil de analistas de crédito

Tabla 2
Perfil del asesor de negocios

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXPERIENCIA	0 a 1 año	4	13%
	1 a 3 años	7	23%
	3 a 5 años	9	30%
	Más de 5 años	10	33%
		30	100%
ENTIDADES PREVIAS	Sólo en 1	6	20%
	Sólo en 2	16	53%
	Sólo en 3	6	20%
	más de 3 entidades	2	7%
		30	100%
CARGO	ADN Junior	3	10%
	ADN Experto	15	50%
	ADN Sénior	10	33%
	ADN Master o líder	2	7%
		30	100%
CONDICIÓN LABORAL	Plazo fijo	2	7%
	Plazo indeterminado	28	93%
		30	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 1 presentan los datos del perfil de analistas de la muestra de 30 colaboradores en donde el 33% tienen experiencia de más de 5 años, el 53% ha laborado previamente en 2 entidades, el 50% tiene nivel de asesor de negocios experto y el 93% tiene contrato a plazo indeterminado.

Tabla 3*Variable Apetito al riesgo*

		Respuestas		% acumulado
		N	%	
Apetito al riesgo	Nivel Bajo	44	6%	6%
	Nivel Medio	210	29%	35%
	Nivel Alto	466	65%	100%
		720	100%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 3 y los resultados obtenidos de la tabla 2, corresponden a la variable Apetito al riesgo, que formo 24 ítems (720 respuestas) se encuentra que el 65% representan un nivel alto y un 29% nivel medio con respecto a la importancia del uso de los indicadores: evaluación de riesgo crediticio y las políticas y manuales de crédito e influyen en el apetito al riesgo por parte de los asesores de negocio para tomar decisiones en el otorgamiento de un crédito, frente a un 6% que no lo considera importante al tomar dicha decisión.

Tabla 4*Variable morosidad*

		Respuestas		% acumulado
		N	%	
Morosidad	Nivel Bajo	35	10%	10%
	Nivel Medio	110	30%	40%
	Nivel Alto	215	60%	100%
		360	100%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 4 y los resultados obtenidos de la tabla 2, corresponden a la variable Morosidad, que formo 12 ítems (360 respuestas) se encontró que el 60% representan un nivel alto y un 30% nivel medio con respecto a el control de la morosidad por parte de los indicadores como son la gestión de cartera vencida y los reportes de créditos vencidos para poder tener un ratio adecuado de la morosidad en cuanto a la cartera gestionada por asesor y a nivel de tienda para poder tomar decisiones que ayuden a mitigar los riesgos.

Tabla 5**NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
APETITO AL RIESGO**

VARIABLE: APETITO AL RIESGO				
	NIVELES			TOTAL
D1: Evaluación de riesgo de crédito	ALTO	MEDIO	BAJO	
Indicadores				
Solicitud de Crédito (Ítems 1 - 3)	68%	28%	4%	100%
Sustento de ingresos (Ítems 4 - 5)	80%	17%	3%	100%
Experiencia Crediticia (Ítems 6 - 7)	52%	45%	3%	100%
Capacidad de Pago (Ítems 8 - 10)	59%	39%	2%	100%
Comportamiento de Pago (Ítems 11 - 13)	87%	13%	0%	100%
PROMEDIO	69%	28%	2%	100%
D2: Políticas y manuales de crédito				
Respuesta al riesgo (Ítems 14 - 18)	40%	57%	3%	100%
Actividades de control (Ítems 19 - 22)	87%	12%	1%	100%
Informes y publicaciones (Ítems 23 - 24)	90%	10%	0%	100%
PROMEDIO	72%	26%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De las dimensiones evaluadas dentro de la variable apetito al riesgo, se puede observar que para la evaluación de crédito se obtuvieron valiosos porcentajes en niveles alto con un 69% y medio con 28% en donde se determina que es importante para poder gestionar el apetito al riesgo hacer un buen uso de los indicadores que determinan la calidad de la evaluación y contrarrestan los riesgos. Así también se resalta la importancia de la dimensión de políticas y manuales de crédito como herramientas indispensables para mitigar y reaccionar frente al riesgo inherente en donde en nivel de importancia es alto en 72% y 26% en nivel medio. La mayoría de los encuestados conoce sus índices de mora y reacciona frente a su incremento.

Tabla 6*NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE MOROSIDAD*

VARIABLE: MOROSIDAD				
	NIVELES			
D1: Cartera vencida	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Indicadores				
Gestión de cartera atrasada (Ítems 1 - 7)	13%	87%	0%	100%
Reporte de crédito vencido (Ítems 8 - 12)	71%	28%	1%	100%
PROMEDIO	42%	58%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De las dimensiones analizadas como son cartera vencida se determina que la gestión de cartera atrasada y reporte de créditos vencidos se encuentran con índices altos en 42% y en nivel medio 58% como medidas de acción frente al incremento de la morosidad en sus oficinas. Sólo un 1 % refiere que las medidas post mora para la recuperación de los créditos no ayudan a disminuir o controlar dichos resultados.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
APETITO AL RIESGO	.237	30	<.001	.837	30	<.001
MOROSIDAD	.288	30	<.001	.750	30	<.001

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: observando los datos y como la muestra es menor a 50 se llevó a cabo la prueba estadística de Shapiro-Wilk, también se observa que las variables tienen influencia ya que el valor p- valor es $< \alpha$ (0,05). Por esta razón se empleará una prueba no paramétrica de Rho de Spearman para calcular la correlación de variables.

Tabla 8

Análisis correlacional entre las variables Apetito al riesgo y morosidad.

		APETITO	MOROSIDAD
Rho de Spearman	APETITO AL RIESGO	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.267
		N	30
	MOROSIDAD	Coeficiente de correlación	.209
		Sig. (bilateral)	.267
		N	30

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación: Analizando los resultados encontrados se logró definir que sí existe relación significativa entre las variables por tener puntaje 0,267 y ser menor a 0,05 validando la hipótesis sobre la influencia significativa entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

Cabe mencionar que todas las investigaciones utilizadas como estudios previos en el marco teórico hacen referencia al apetito de riesgo porque ésta forma parte de la gestión de riesgo de crédito y en la asunción de toma de riesgos debido a que es monitoreada y regulada según la situación actual en la que se encuentra la entidad financiera y el nivel de riesgo que desea asumir según los objetivos y metas propuestas para lograr rentabilidad. Las entidades financieras están propensas siempre al riesgo, y asumirlos no es el problema sino más bien saber gestionarlos; es decir, con cuanto riesgo se está cómodo, lo que se debe evitar y aquellos grandes riesgos que deben reducirse. Es por ello que se elabora el instrumento de evaluación según las variables de apetito de riesgo y morosidad y en cada una de sus dimensiones se logra recopilar información de los indicadores que determinan un adecuado manejo del riesgo para la toma de decisiones financieras.

Coincide con el estudio de Castillo y León (2019) que se enfoca en la competencia de las cajas municipales peruanas y el nivel de apetito de riesgo, el objetivo fue determinar la influencia entre ambas llegando a la conclusión de que sí existe una fuerte incidencia determinando que la competencia influye positivamente en el apetito de riesgo y mientras menor sea la competencia, el riesgo también será menor coincidiendo con los resultados de la tabla 7 en donde se utiliza la prueba estadística de Shapiro-Wilk además de los resultados que arroja la tabla 8 para determinar el grado de influencia utilizando la prueba de correlación de Rho de Spearman que coincide con los resultados ya que su grado de significancia es alto por arrojar un puntaje de 0,267 y ser menor a 0,05 validando la hipótesis que ambas variables tienen influencia significativa.

Coincide también en que gestionar el apetito de riesgo influye en la morosidad de una entidad financiera y los niveles de influencia son altos según los resultados arrojados en las tablas 2 y 3 ya que depende mucho la calidad en evaluación y el seguimiento a los clientes para la recuperación de los créditos coincidiendo con la investigación de Vilca y Torres (2021) en su estudio de tipo cuantitativo, no experimental, de nivel descriptivo – correlacional y de corte transversal que plantea como objetivo demostrar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles

de morosidad en funcionarios de una entidad financiera de Puno; concluyendo que entre ambas variables existe una correlación directa.

Entre otras de las investigaciones que fueron consideradas, concuerda con Sánchez y Jiménez (2018) con su estudio de tipo descriptivo al referirse a la importancia de recopilar información como herramienta fundamental para la gestión de riesgo y para la toma de decisiones además de adaptarse a la realidad de cada entidad financiera. Con esa información se pueden tomar mejores decisiones de riesgo para el otorgamiento de los créditos. Así lo demuestran los resultados de la tabla 3 al referirse a la variable apetito al riesgo en la cual 65% representan un nivel alto y un 29% nivel medio con respecto a la importancia del uso de los indicadores: evaluación de riesgo crediticio y las políticas y manuales de crédito ya que éstas son determinantes en el apetito al riesgo por parte de los asesores de negocio al tomar decisiones como asumir o no los riesgos dependiendo de los objetivos trazados según los resultados de calidad de cartera.

También concuerda con los resultados del estudio de tipo correlacional de Hinostroza (2022) que al analizar la cartera vencida concluye la alta incidencia de la gestión crediticia tales como la calidad de evaluación y el perfil de los asesores de negocio como determinantes de la morosidad. Así lo demuestran los resultados de la Tabla 1 en donde se puede apreciar el perfil de los asesores de negocios que en su mayoría tienen experiencia mayor a 5 años y se encuentran identificados con la entidad financiera ya que han trabajado en 2 y 3 entidades previamente. También hay asesores de negocios que ocupan el cargo de analistas nivel experto y senior con calidad de contrato indeterminado y que de alguna manera se tratan de asesores con cargos medio y alto demostrando que son colaboradores que se mantienen sólidos en la institución por sus cosechas y se sienten cómodos con la forma de trabajo.

También coincide con Zevallos (2022) que al plantearse como objetivo el de establecer una relación entre la gestión crediticia y el nivel de morosidad concluye que existe una relación directa y alta entre ambas variables que fue evidenciado por la prueba estadística de Rho Spearman; considerando que el apetito al riesgo forma parte de la gestión crediticia ya que esta se encarga de controlar y monitorear. La dimensión 1: evaluación de riesgo de crédito y sus indicadores tienen una influencia

muy alta al gestionar el apetito al riesgo por parte de los asesores de negocio como lo demuestran los resultados de la tabla 5 ya que es allí en donde los resultados arrojaron que la correcta evaluación crediticia tiene índices altos y es tomada muy en cuenta antes de asumir cualquier decisión porque ayuda a mitigar el riesgo.

Otra de las investigaciones con las que se concuerda es con la de Hilario y Gasco (2018) con un estudio descriptivo correlacional en la que determina que mientras mejor sea el cuidado en la gestión de riesgo crediticio este disminuye su nivel de morosidad, es decir gestionarlo influye de manera positiva para establecer el nivel moratorio. Coincidiendo con los resultados de la tabla 5 en la dimensión 2 de políticas y manuales de crédito ya que son herramientas indispensables a la que tienen acceso todos los asesores de negocio, en donde están las pautas y se especifican las condiciones a la que deben estar sujetos los clientes; por estas razones los asesores de negocios deben tener en cuenta antes de asumir cualquier decisión en el otorgamiento de créditos y al hacer uso del apetito al riesgo ya que ayudan a mitigar y reaccionar frente al riesgo inherente al que están expuestas todas las entidades financieras.

Se concuerda con la investigación de Conejos (2018) de tipo cualitativa en la que propone como objetivo incluir y demostrar la importancia de implantar un marco de apetito al riesgo como herramienta de gestión y de supervisión, además de fijar límites y objetivos; esto se contrasta con los resultados de la tabla 6 que brinda información de cómo está el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 con respecto al año 2022 con los informes y publicaciones; así también se demuestra con los resultados de la dimensión cartera vencida dentro de la variable morosidad en donde existen niveles altos en cuanto a la importancia que tiene la gestión de la cartera atrasada y el manejo de los reportes de créditos vencidos para un correcto seguimiento de la evolución de las distintas carteras respecto a sus respectivos objetivos y límites tomando decisiones para su recuperación, establecer límites o decidir si es que se puede seguir arriesgando.

Se determina positiva la hipótesis general que refiere a que hay influencia significativa en la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023 debido a que todos los resultados de las tablas presentadas

arrojaron niveles medios y altos en cuanto al tratamiento de la variable apetito al riesgo y la morosidad ya que para gestionar el riesgo se deben de tomar pautas muy importantes que la mayoría de los asesores de negocios conocen y hacen uso antes de asumir cualquier decisión; esto lo confirma la investigación de Gárate (2018) que realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional a una muestra de 32 expedientes de créditos en mora durante el año 2016 planteando como objetivo conocer si es que existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad en los clientes del grupo empresa del BBVA Continental concluyendo que sí hay relación entre ambas según criterio SBS y los resultados obtenidos en el año 2016 del BBVA empresas.

Se afirman como positivas las hipótesis específicas que refieren que las políticas de crédito, el análisis de crédito y la evaluación crediticia influyen significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 y esto ha sido demostrado en los resultados de la tabla 5 en donde el nivel de importancia es medio y alto coincidiendo con Hinostroza (2022) con su estudio de diseño de investigación no experimental transaccional y de tipo correlacional explicativa a una población de la cartera total de créditos vencidos del área de microfinanzas del año 2017 determinando que la gestión crediticia incidió significativamente en la morosidad, así como en la calidad de evaluación.

También se determina como afirmativa la hipótesis de que el perfil de los asesores de negocios es determinante para medir la influencia entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 ya que en la tabla 1 se especifica que los asesores evaluados cumplen con el perfil y tienen experiencia en el rubro financiero; Coincidimos con Guerrero y Muñoz (2018) en donde propone como objetivo establecer el impacto de la gestión crediticia en los resultados de una Caja Rural determinando que la gestión crediticia generó un impacto negativo al cierre del 2015 y 2016 debido a la mala información recopilada en el otorgamiento de los créditos.

Coincide con toda la información recopilada en el estudio con Monteleone (2018) que realizó una investigación descriptiva y propone la implantación de un marco de apetito al riesgo para lograr una efectiva implementación del apetito al

riesgo en una entidad financiera teniendo como objetivo alinear las estrategias de negocios y los riesgos además de proponer recomendaciones para que puedan ser usados como guías con el propósito de conocer sus propios niveles y límites de riesgo. Esto se contrasta con la tabla 6 en donde se enfoca en la variable morosidad; en su dimensión cartera vencida y se determina que la gestión de cartera atrasada y reporte de créditos vencidos se encuentran con índices altos en 42% y en nivel medio 58% como medidas de acción frente al incremento de la morosidad en sus oficinas y esto ayuda a conocer la situación actual de la entidad financiera y es determinante para tomar decisiones financieras de riesgo.

Se determina también que conocer el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 con respecto al año anterior 2022 es vital para conocer la situación real de las agencias en estudio porque dichos resultados demuestran el uso de la gestión crediticia y lo demuestran las tablas 5 y 6 que hacen referencia a las dimensiones: uso de actividades de control así como informes y publicaciones poniendo en conocimiento los ratios de mora individuales y por agencia; existe discrepancia con los resultados de la investigación de Guerrero y Muñoz (2018) que utilizó una metodología descriptiva mediante instrumentos de recojo de datos a una población de diez cajas rurales de Lambayeque teniendo como objetivo general establecer el impacto de la gestión crediticia en los resultados de una Caja Rural por lo que se analizó el comportamiento de su cartera entre los años 2015 y 2016; y concluye que la mala evaluación de créditos de algunos analistas fueron determinantes para los malos resultados obtenidos ya que no hicieron uso de sus políticas y normas por desconocimiento o por comisionar y esto generó incremento en las provisiones y como consecuencia baja rentabilidad y pérdidas.

Con todas las investigaciones previas se determina, gracias a los resultados obtenidos, que la entidad financiera ya contaba con una definición de apetito de riesgo en forma de limitantes y con aspectos cualitativos claves antes de tomar decisiones financieras y concuerda con las investigaciones de Monteleone (2018), Sánchez y Jiménez (2018) y Conejos (2018) que tuvieron como objetivo la implantación de un marco de apetito de riesgo o estandarizar el concepto del mismo para que sirva de guía porque; al estar sujeta a la libre interpretación de cada asesor de negocio o tienda, las decisiones estarían dejadas al azar comprometiendo oportunidades de

crecimiento y por otro lado aumentando la probabilidad de que ocurra un evento negativo que habría podido evitarse.

Con respecto a los resultados de la tabla 6 que trata sobre la variable morosidad, en la dimensión cartera vencida y con los indicadores gestión de cartera atrasada y reporte de crédito vencido; obtuvieron nivel alto 42% y nivel medio 58% como medidas de acción frente a la morosidad coincidiendo con la definición de Zevallos (2022) que refiere que la morosidad es el retraso al cumplimiento de sus obligaciones financieras y destaca además la importancia de realizar una evaluación del perfil de riesgo para tomar decisiones con conocimiento de riesgo y no a la deriva ya que una correcta gestión del riesgo permite reconocer aquellos que emergen y que impactarán de manera importante, por ello deben ser reconocidos, publicados y gestionados de manera oportuna para asegurar que la decisión sea tomada o de lo contrario actúe en defensa de la toma excesiva de aquel riesgo. Coincide con Conejos (2018) para destacar la importancia de realizar una evaluación trimestralmente para tomar decisiones que ayuden a reconocer, publicar y mitigar en base a la experiencia y los resultados de la cosecha.

VI. CONCLUSIONES

Se determina la influencia de la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023 porque los resultados arrojaron niveles medios y altos.

Se reconoce la importancia del uso de las políticas de crédito contempladas en la institución financiera como normativa obligatoria y reconocida por la mayoría de asesores de negocio antes de hacer uso del apetito al riesgo.

Se destaca la influencia del análisis de crédito enfocado en el aspecto cualitativo antes de tomar cualquier decisión para el otorgamiento de crédito previo a la evaluación con indicadores como experiencia crediticia, comportamiento de pago y referencias.

Se determina la influencia de la evaluación crediticia entre la gestión de apetito de riesgo y morosidad como indicador de la variable evaluación de riesgo de crédito en donde se analiza el aspecto cuantitativo sustentando sus ingresos y cruzando la información brindada en la visita de campo.

El perfil de los asesores de negocio debe demostrar experiencia y solidez profesional, acorde a la categoría y tipo de contrato que demuestran permanencia y compromiso con la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar una guía referente al apetito de riesgo en donde se puedan estandarizar las pautas para su uso, además de compartir sus conceptos a todo el personal y pueda ser adaptado a cada realidad dependiendo de la situación actual de cada agencia.

Evaluar las oportunidades para la toma de riesgos y actuar en defensa de la toma excesiva de riesgo. Es decir, actuar oportunamente en donde se desea mitigar el riesgo o en dónde ya están llegando a su límite.

Las entidades financieras ya cuentan con una definición de apetito al riesgo y se recomienda que los órganos de dirección y la gerencia de las instituciones financieras formalicen el apetito al riesgo en un documento.

Revisar y evaluar periódicamente el perfil de riesgo actual y los límites de riesgo versus los niveles acordados según los objetivos de cada agencia.

Desarrollar un apetito al riesgo adecuado a la institución financiera que cumpla con los objetivos de la institución y que sea acorde a los requerimientos del área de supervisión.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G. (2004). Análisis de la Morosidad en las Instituciones micro financieras del Perú. Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Banco Central de Reserva del Perú (2020). Reporte de estabilidad financiera. Banco Central de Reserva del Perú
- Barreto Granda N.B. (2020). Financial analysis: Substantial factor for decision making in a business sector company [Análisis Financiero: Factor Sustancial Para La Toma De Decisiones En Una EmPresa Del Sector Comercial] Artículo Universidad y Sociedad. Doi: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100895083&partnerID=40&md5=35060de05a8743949e59a8733e529587>
- Calderón, R. (2014). La Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional - Periodo 2013. Perú. Tesis
- García, L. (2020). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto, 2019. Perú. Tesis
- Castro, E. (2011). Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú. Perú. Tesis de Maestría.
- Estepa, J. (2019). Marco de apetito al Riesgo. Revista Némesis, doi: <https://www.clubgestionriesgos.org/wp-content/uploads/2.-Marco-de-Apetito-al-Riego.-JC-Estepa.pdf#:~:text=El%20Marco%20de%20Apetito%20al%20Riesgo%20deb>

e%20contar,control%20del%20Apetito%20y%20la%20Tolerancia%20al%20Riesgo.

Gasco, J. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San José De Cartavio del distrito Santiago De Cao de la provincia de Ascope durante el periodo 2014-2016. Perú. Tesis.

Herrera, H. (2021). Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021. Perú Tesis.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). La metodología de la investigación. 5ta Edición. México D.F: Edit. MC Graw-Hil.

Mendoza, M. (2020). Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia Chulucanas, Piura 2020. Perú. Tesis.

Monteleone, S. (2018). Hacia una efectiva implementación del apetito de riesgo en una entidad financiera. Argentina. Tesis.

Parra, A. (2022). Marco de apetito al riesgo I: un acercamiento al sector real. Revista Contexto, 10(1), 22-. 44. Doi:

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2022). Informe de estabilidad del sistema financiero. <https://bit.ly/3Q3b3XD>

Sánchez, W. (2018). Modelo de apetito de riesgo en las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Colombia. Tesis.

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú. (2011). Riesgo crediticio. <https://sbs.gob.pe>

Wenner, M. y otros (2008). Manejo del riesgo crediticio en instituciones rurales de América Latina. BID.

Zevallos, J. (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020. Perú. Tesis

ANEXOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

ENCUESTA

- ¿Cuántos años de experiencia en microfinanzas tiene?
De 0 a 1 año () de 1 a 3 año () de 3 a 5 año () Más de 5 años ()
- ¿En cuántas entidades ha trabajado como asesor?
Solo en 1 () Solo en 2 () Solo en 3 () más de 3 entidades ()
- ¿Cuál es su cargo en la financiera actualmente?
Asesores de negocio Junior () Asesores de negocio Experto ()
Asesor Sénior () Asesor de negocios Master o líder ()
- ¿Qué tipo de contrato tiene actualmente?
Contrato a plazo fijo () Contrato a plazo indeterminado ()

VARIABLE I				
GESTIÓN DE APETITO AL RIESGO				
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO		3	2	1
		Siempre	Casi siempre	Nunca
Indicador:	<u>Solicitud de crédito</u>			
1	¿Los colaboradores hacen uso de un manual de evaluación?			
2	¿Las solicitudes de crédito se definen o son respondidas rápidamente?			
3	¿Se informa al cliente sobre las tasas de interés, fechas de pago, entre otros?			
Indicador:	<u>Sustento de ingresos</u>			
4	¿Solicito la información mínima a clientes recurrentes?			
5	¿Suelo tomarme más tiempos con evaluar a clientes nuevos?			
Indicador:	<u>Experiencia crediticia</u>			
6	¿Los créditos no se definen rápidamente, aunque sean personas conocidas?			
7	¿El score del cliente es determinante al otorgar el crédito?			
Indicador:	<u>Capacidad de pago</u>			
8	¿Evalúo en los clientes su voluntad y capacidad de pago?			
9	¿La calidad de vida del cliente es determinante en el otorgamiento del crédito?			
10	¿El incremento de entidades financieras es una señal de alerta?			
Indicador:	<u>Comportamiento de pago</u>			
11	¿Verifico el comportamiento de pago en otras entidades?			
12	¿Verifico de manera inicial y hago seguimiento de la conducta de pago de los clientes de mi cartera?			

13	¿Las referencias personales o comerciales son determinantes?			
DIMENSIÓN:	POLÍTICAS Y MANUALES DE CRÉDITO			
Indicador:	Respuesta al riesgo			
14	¿La unidad de riesgos se encarga de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en materia de riesgo crediticio?			
15	¿Cree Usted que el riesgo crediticio puede tener un impacto negativo sobre los objetivos de la financiera?			
16	¿Evalúan el conocimiento de la normativa contenida en el Manual General de créditos de la financiera?			
17	¿Cumple con las políticas de crédito descritas en el Manual General de Créditos de la financiera?			
18	¿Considera que tratar el riesgo permite disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transfiriendo total o parcialmente los riesgos?			
Indicador: Actividades de control				
19	¿Se realiza evaluación trimestral del 100% de la cartera?			
20	¿Evalúan el riesgo crediticio de acuerdo a la normatividad vigente de la SBS?			
21	¿Aplica los requisitos establecidos en el manual de políticas y reglamento de la financiera para la evaluación de cualquier solicitud de crédito			
22	¿Se pone en conocimiento los límites mínimos exigidos por la SBS para el controlar el índice de morosidad?			
Indicador: Informes y publicaciones				
23	¿Se elabora informe sobre la gestión integral de riesgos con frecuencia trimestral?			
24	¿Se evalúa el adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgo?			
VARIABLE II				
MOROSIDAD DE UNA ENTIDAD FINANCIERA				
DIMENSIÓN:	CARTERA VENCIDA	1	2	3
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA
INDICADOR:	GESTIÓN DE CARTERA ATRASADA			
1	¿Considera que el área de riesgos contribuye a mitigar la morosidad de la financiera?			
2	Se realizan llamadas telefónicas para recordatorio de cuota de pago			
3	Se realizan notificaciones por días de atraso			
4	¿Se hace seguimiento del Riesgo de la Cartera de Créditos?			
5	¿Se realiza evaluación trimestral del 100% de la cartera por cada ADN?			
6	¿Se realizan visitas grupales para cancelación de cuota en mora?			
7	Efectúo llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 8 días			
INDICADOR: REPORTE DE CRÉDITO VENCIDO				
8	¿Se revisa de manera constante la información de clientes deudores?			

9	¿Se remiten reportes por producto, oficina, atraso, etc.?			
10	Se le da facilidades al cliente para normalizarse en el sistema			
11	¿El área de riesgos publica mensualmente a las oficinas y analistas el índice de morosidad?			
12	¿La financiera comunica sus políticas y acciones de gestión integral de riesgo?			

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE ENCUESTA GESTIÓN DE APETITO AL RIESGO Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios MBA – 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

Bocanegra Díaz Kattia Giuliana

Grado académico del evaluador:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				x



Bocanegra Díaz Kattia Giuliana
DNI N°46211679

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE ENCUESTA GESTIÓN DE APETITO AL RIESGO Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiantes de la carrera profesional de Administración de Negocios – MBA 2023.

Apellidos y nombres del evaluador:

DAN ROBERT INOLOPÚ ALEMÁN

Grado académico del evaluador:

MAGISTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				X



INOLOPÚ ALEMÁN DAN ROBERT

DNI: 18133310

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión de apetito de riesgo y su incidencia en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023.”

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Asesores de negocios de tiendas: Av Vallejo y Mercado Zonal Palermo de la Caja Trujillo de la ciudad de Trujillo.

Apellidos y nombres del evaluador:

Cuevas Cárdenas Adalberto Danilo

Grado académico del evaluador:

Magister en Administración de Negocios

Valoración:

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno



.....
Cuevas Cárdenas Adalberto Danilo
DNI: 19571160

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión de apetito de riesgo y su incidencia en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023				
Problemática	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e instrumento
General	General	General		
¿De qué manera La gestión de apetito de riesgo incide en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023?	Determinar la incidencia de la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023	Existe incidencia significativa en la gestión de apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023		
Específicas	Específicas	Específicas		
¿Cómo influyen las políticas de crédito entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023?	Establecer la influencia de las políticas de crédito entre la gestión del apetito de riesgo y la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023.	Las políticas de crédito inciden significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.	Tipo de investigación: Correlacional Causal Diseño de Investigación: No – experimental Población de estudio: Colaboradores de Caja Trujillo de la Oficina Mercado Zonal Palermo y Av. Vallejo.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cómo influye el análisis de crédito entre la gestión del apetito al riesgo y la morosidad en una entidad financiera de Trujillo 2023??	Evaluar la influencia del análisis de crédito entre la gestión de apetito al riesgo y la morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.	El análisis de crédito incide significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.		
¿Cómo influye la evaluación crediticia entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad en una entidad financiera de Trujillo 2023?	Analizar la influencia de la evaluación crediticia entre la gestión de apetito de riesgo y morosidad en la entidad financiera de Trujillo 2023	La evaluación crediticia incide significativamente entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.		
¿Cómo es el perfil de los asesores de negocio que influyen entre la gestión de apetito al riesgo y el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo?	Describir el perfil de los asesores de negocio que inciden entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo.	El perfil de los asesores de negocio es determinante para medir la incidencia entre la gestión del apetito al riesgo y morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023.		
¿Cómo está el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 con respecto al año 2022?	Determinar el nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 con respecto al año anterior 2022.	El nivel de morosidad de una entidad financiera de Trujillo 2023 se ha incrementado con respecto al año anterior 2022.		

Operacionalización de las variables:

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
APETITO AL RIESGO	Zhang et al. (2019) aseveran que el apetito al riesgo es definido como los tipos y la cantidad de riesgo que una entidad financiera está dispuesta a asumir para lograr sus objetivos. Al mismo tiempo, mencionan que la capacidad de riesgo y la capacidad de gestión de riesgo son dos factores que trabajan en conjunto para impulsar el apetito por el riesgo.	Según el Instituto de Auditores Internos de España (2013), Para determinar el apetito al riesgo, se deben considerar dos factores: la tolerancia y la capacidad de asumir riesgos. La tolerancia es el nivel de riesgo que la organización está dispuesta a asumir, mientras que la capacidad es el nivel máximo de riesgo que una organización debería tolerar en la búsqueda de sus objetivos. La tolerancia sería como un indicador para evitar que la institución financiera alcance al nivel máximo de su capacidad, lo que podría poner en riesgo su rentabilidad.	- Evaluación de riesgo crediticio.	- Solicitud de Crédito - Sustento de ingresos. - Experiencia Crediticia - Capacidad de Pago - Comportamiento de Pago	Escala Ordinal
			- Políticas y manuales de créditos.	- Respuesta al riesgo - Actividades de control - Informes y publicaciones	
MOROSIDAD	según un informe de Instituto de estudios peruanos sobre el análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano por Aguilar, Camargo y morales (2004) refieren que un indicador de riesgo es el nivel de morosidad de una entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.	En ese mismo estudio por Aguilar, Camargo y morales (2004) tuvo como objetivo identificar las variables que inciden en el nivel de morosidad de la entidad financiera, evaluando los impactos de ambas variables desde el ámbito macroeconómico, así como de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera.	Cartera vencida.	- Gestión de cartera atrasada - Reporte de crédito vencido	Escala Ordinal



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de apetito de riesgo y su influencia en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023", cuyo autor es JIMENEZ VICENTE ERIKA JACQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NINATANTA ALVA JORGE HUMBERTO DNI: 18189264 ORCID: 0000-0002-3274-013X	Firmado electrónicamente por: JNINATANTAA el 24- 07-2023 22:29:59

Código documento Trilce: TRI - 0603527