



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa  
de crédito Alternativa, agencia Huancabamba 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Ortiz Alama, Mirian Gissela ([orcid.org/0009-0007-8555-8618](https://orcid.org/0009-0007-8555-8618))

Sandoval Cubas, Angel Jhan Pablo ([orcid.org/0000-0002-27102-8452](https://orcid.org/0000-0002-27102-8452))

**ASESOR:**

Dr. Nauca Torres, Enrique Santos ([orcid.org/0000-0002-5052-1723](https://orcid.org/0000-0002-5052-1723))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a Dios en segundo lugar, a mis padres. Por su apoyo incondicional en el logro de mis metas a impulsarme a mi desarrollo profesional.

**Ángel Sandoval.**

Principalmente esta investigación va para dios por su guía incondicional y ayuda inevitable durante 5 años de estudio, en segundo lugar, a toda mi familia especialmente mis padres por su apoyo inmenso a cada momento por estar siempre presente a impulsarme a seguir avanzando y no rendirme en momentos difíciles de la vida y carrera profesional.

**Mirian Ortiz**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Casa de Estudios Universidad Cesar Vallejo, a la escuela Profesional de Administración. Agradecido con el Dr. Enrique Santos Nauca Torres por su apoyo y guiarnos en la asesoría. Agradecido por la Empresa de Crédito Alternativa por poder brindarme el apoyo en la información proporcionada en poder ejecutar el trabajo de investigación.

**Ángel Sandoval.**

Agradecida eternamente con nuestra casa de estudios Universidad César Vallejo a la escuela Profesional de Administración. Por otra parte, a la institución financiera créditos alternativa que nos apoyó para desarrollar nuestro proyecto de investigación otorgando su información confidencial que requirió para ejecutar correctamente la investigación. Por último, está el Dr. Enrique Santos Nauca Torres, por el tiempo invertido en su enseñanza de guiar, corregir y mejorar la calidad de trabajo de investigación.

**Mirian Ortiz**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de crédito Alternativa, agencia Huancabamba 2023.", cuyos autores son ORTIZ ALAMA MIRIAN GISSELA, SANDOVAL CUBAS ANGEL JHAN PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 03 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS <b>DNI:</b> 41657065 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5052-1723	Firmado electrónicamente por: ENAUCAT el 21-07- 2023 18:10:29

Código documento Trilce: TRI - 0566957



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ORTIZ ALAMA MIRIAN GISSELA, SANDOVAL CUBAS ANGEL JHAN PABLO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de crédito Alternativa, agencia Huancabamba 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ORTIZ ALAMA MIRIAN GISSELA <b>DNI:</b> 47366476 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3698-262X	Firmado electrónicamente por: MORTIZAL el 08-07-2023 21:23:36
SANDOVAL CUBAS ANGEL JHAN PABLO <b>DNI:</b> 73750412 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7102-8452	Firmado electrónicamente por: JSANDOVALCU2294 el 08-08-2023 13:29:45

Código documento Trilce: INV - 1326724

## Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos .....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29

VIII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa de créditos</i> .....	17
<b>Tabla 2:</b> Nivel de morosidad en la empresa de créditos .....	19
<b>Tabla 3:</b> Correlación de la variable de gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago.....	20
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes .....	20
<b>Tabla 5:</b> Correlación de la variable gestión del riesgo crediticio y capacidad de endeudamiento .....	21
<b>Tabla 6.</b> Relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad.....	22



## Índice de figuras

Figura 1. <i>Diagrama de diseño correlacional</i> .....	11
---------------------------------------------------------	----

## RESUMEN

La presente investigación Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de créditos Alternativa, agencia Huancabamba 2023 tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en la empresa de crédito Alternativa, para ello se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y de alcance descriptivo correlacional. La población fue estudiada en su totalidad, conformada por 25 colaboradores, mediante el instrumento del cuestionario, lo cual fue validado por tres expertos conocedores de la temática, también se midió la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach para los dos cuestionarios de las variables en estudio. Se tuvo como resultado un nivel alto del 84% para gestión del riesgo crediticio, en cuanto a sus dimensiones evaluación de crédito se observó un nivel alto del 80 %, la dimensión riesgo de incumplimiento arrojó un nivel alto del 76 %, por último, dimensión del riesgo de recuperación arrojó un nivel alto del 72 %. Para morosidad se tuvo un nivel alto del 48 % categorizado por incumplimiento de pago se tuvo un nivel medio del 76 %, para cartera de alto riesgo se arrojó un nivel alto del 64 %, mientras que capacidad de endeudamiento se tuvo un nivel alto del 64 %. Asimismo, se determinó una correlación positiva moderada rho de Spearman 0,434 y una significancia con  $p=0,030$ , lo cual concluye la existencia de relación entre ambas variables, por otro lado, se evidencio irregularidades en los procesos de otorgar un crédito en lo que afectara la buena calidad crediticia.

**Palabras Clave:** Riesgo crediticio, morosidad, calidad crediticia.

## **Abstract**

The present investigation Credit risk management and delinquency in the Alternativa credit company, Huancabamba 2023 agency had as its main objective to determine the relationship between credit risk management and customer delinquency in the Alternativa credit company, for this purpose it was carried out a quantitative study of applied type, non-experimental cross-sectional design and correlational descriptive scope. The population was studied in its entirety, made up of 25 collaborators, through the questionnaire instrument, which was validated by three experts familiar with the subject, reliability was also measured using Cronbach's alpha for the two questionnaires of the variables under study. . The result was a high level of 84% for credit risk management, in terms of its credit evaluation dimensions a high level of 80% was observed, the default risk dimension yielded a high level of 76%, finally, dimension of the risk of recovery returned a high level of 72%. For delinquency there was a high level of 48% categorized by non-payment, there was an average level of 76%, for high-risk portfolio a high level of 64% was found, while indebtedness capacity there was a high level of 64 %. Likewise, a moderate positive correlation was determined with Spearman's rho 0.434 and a significance with  $p=0.030$ , which concludes the existence of a relationship between both variables, on the other hand, irregularities were evidenced in the processes of granting credit in what affected the good credit quality.

**Keywords:** Credit risk, delinquency, credit quality

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades financieras, son los principales intermediarios financieros en cualquier economía y son los principales proveedores de créditos para el sector doméstico, corporativo y operan el mecanismo de pago. Se relacionan con clientes minoristas como corporativos, tienen una cartera de depósitos y préstamos bien diversificada y, en general, ofrecen una gama completa de servicios financieros, por lo que se busca la liquidez de la empresa y el manejo de una tasa de interés adecuada y rentable para la institución financiera. Ndyagyenda, C (2020).

De acuerdo a lo ocurrido en el mundo y América latina según Ahmad R., Ashraf, D (2020) los bancos, financieras, cajas entre otras, se vieron afectados por la pandemia Covid-2019 en cuestión a los niveles altos de riesgo de liquidez, donde los clientes pidieron congelar sus cuentas, ausentismo de pago generando crisis económica. Según la situación actual del sistema bancario del Perú se dice que todas las empresas bancarias y financieras han consolidado la recuperación todo su capital e inversión tras efecto de la pandemia y muestra ser resiliente a un entorno marcado por incremento de las efectivas tasas de interés. (Banco Central de Reserva del Perú, 2021)

En el marco peruano, de acuerdo a la superintendencia de banca y seguros (2020) en la ciudad de Piura algunas cajas, como cooperativas y financieras se incrementó el nivel de morosidad por tipo de crédito y categoría; según a la coyuntura del otorgamiento de créditos a medianas empresas fue del 9.89 % al 2019 mientras que para al año 2020 fue del 13.65 %. Esto refleja que a mayor adquisición de préstamos y poca solvencia económica por parte de los microempresarios.

Después de haber atravesado la crisis sanitaria y en medio de una recesión en el presente año; el problema local se centra en la entidad financiera "Alternativa", que adoptó medidas para gestionar el riesgo crediticio, entre ellas la suspensión de nuevas colocaciones y la reprogramación de cuentas congeladas sin intereses. Además, recibió el apoyo del Estado

mediante los créditos Reactiva Perú que buscaban estimular las colocaciones y mitigar el riesgo de morosidad. A pesar de estos esfuerzos, la institución no pudo evitar el crecimiento de las deudas atrasadas y por lo tanto genero la deserción y pérdida de clientes.

Las causas que incentivaron la morosidad y el riesgo crediticio esta contextualizado en una crisis financiera global que afecto al Perú y a los negocios de los ciudadanos; generando endeudamiento y retraso de pago de los prestamos lo que afecta el bienestar financiero de la organización y la economía en general afirmado por Gallegos et al (2019) mediante su investigación. Esta realidad financiera de los clientes de la empresa “Alternativa” intensifico la morosidad y la capacidad de pago, Asimismo, como consecuencia, se originaron problemas financieros, disminución de clientes y afectación negativa del historial crediticio incentivando en las entidades financieras adaptarse a las circunstancias actuales estableciendo medidas preventivas para el manejo de la morosidad. Por consiguiente; a medida que aumenta la morosidad, afecta al riesgo crediticio de la empresa, lo que puede tener un impacto significativo en su salud financiera.

Asimismo, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo y la morosidad en la empresa de créditos Alternativa agencia Huancabamba 2023? Asimismo, los problemas específicos plantearon ¿Cuál es el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa Alternativa?; ¿Cuál es el nivel de morosidad en la empresa Alternativa?; ¿Cuál es la relación entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa?; ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes? ¿Cuál es la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa Alternativa?

Según los criterios expuestos por los autores Hernández & Mendoza (2018) se justificó por la utilidad, ya que permitió conocer los niveles de las variables de la que ayuda a minimizar el riesgo de incumplimiento de pago y de morosidad. Por otro lado, se replanteo la morosidad considerando las consecuencias negativas en la salud financiera de la entidad. La justificación

práctica de este estudio brindo información a la empresa "Alternativa" para sugerir prácticas de gestión de riesgos y reducir su tasa de morosidad. Además, los resultados del estudio proporciono información valiosa sobre la incidencia, las variables de estudio en una empresa de créditos, lo que puede ser útil para otras empresas del mismo sector. De otro lado, la justificación metodológica, planteo un alcance correlacional para analizar nuestra relación entre nuestras dos variables en la empresa Alternativa agencia Huancabamba.

Por otro lado, tuvo como objetivo principal :determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad de los clientes en la empresa de crédito Alternativa, asimismo nuestro objetivo específico fue: (i) identificar el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa Alternativa, (ii) identificar el nivel de morosidad en la institución, (iii) determinar la relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes de la empresa Alternativa, (iv) determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes, (v) determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa Alternativa.

La hipótesis general que se dispuso fue: Ha. la gestión del riesgo crediticio y la morosidad se relaciona significativamente con los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023. Ho. La gestión del riesgo crediticio y la morosidad no se relaciona significativamente con los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023. Asimismo, los específicos fueron: El nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa, es bajo. El nivel de morosidad riesgo crediticio en la empresa, es bajo. Ha: Existe relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023. Ha: Existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes. Ha: existe relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento en la empresa Alternativa

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder abordar las variables de estudio se analizó algunos antecedentes:

En el ámbito internacional Cevallos, A & Campos. J., (2023), tuvo como finalidad analizar la influencia gestión de riesgo crediticio en la mora de una cooperativa en Ecuador. Empleó una metodología descriptiva, no experimental y de campo, el instrumento utilizado fue un cuestionario y se ejecutó a 15 colaboradores y el análisis de la cartera de morosidad del periodo 2019 al 2020. Los resultados recopilados señalan que se observó una tasa de impago extremadamente baja, registrando únicamente un 0.03% en diciembre de 2019 y un 0.02% en diciembre de 2020. Además, al evaluar la correlación, tuvo como resultado de 0.770, lo que establece relación relevante entre la gestión administrativa en el otorgamiento de créditos y el nivel de impago, con un nivel de confianza del 99%. Finalmente concluye que existe relación en las variables mencionadas anteriormente.

Silva, D & Moreno, M., (2018) realizó un estudio cuyo propósito fue proponer estrategias que disminuyan el riesgo crediticio en una corporativa de crédito y ahorro. Se realizó a través de un estudio descriptivo, no experimental, y una muestra de 16 trabajadores y documentos de la cartera de morosidad, utilizó como instrumento la entrevista mediante un cuestionario de 10 ítems cada variable. Por consiguiente, los resultados demostraron que el período comprendido del año 2015 y 2016, hubo un aumento del 2.25% en los niveles de impago. A medida que el índice de morosidad aumenta, lo cual se requiere una mayor provisión de recursos. Finalmente, se identificó la importancia de implementar estrategias ya que permiten reducir elevados días de atraso en las cuotas de pago en las instituciones de créditos.

Seijas, M. (2019), en su investigación tuvo como finalidad examinar y predecir el riesgo del crédito en una institución de microfinanzas en Uruguay. El estudio se basó cuantitativamente, de tipo descriptivo y explicativo a través de un modelo predictivo y con una muestra 1357 microcréditos que son clientes de una institución microfinanciera en Uruguay, Asimismo, utiliza una ficha de análisis documental. Los hallazgos revelaron que existe un riesgo

considerablemente alto de incumplimiento en las primeras cuotas del préstamo, manteniéndose constante en un rango del 20% al 80% de reembolso del microcrédito, y luego disminuye. Además, se observó que el número y el valor de las cuotas del préstamo, la edad del emprendedor y el género femenino tienen un impacto negativo en la tasa de impago. En conclusión, se puede inferir que el monto del préstamo, los subsidios otorgados al emprendedor y la cantidad de cuotas atrasadas en el microcrédito anterior incrementan el nivel de morosidad

Por otro lado, Macías, F. (2018) trazo como objetivo conocer la relación entre las técnicas de medición del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la institución financiera de la sede cantón Pichincha en Ecuador durante el período 2012-2014. La investigación se basa en un enfoque correlacional no experimental y tiene como instrumento una encuesta dirigida a los 132 clientes del banco, Los resultados evidencian que el 44.24% de los clientes a presentado retraso o morosidad en sus pagos. De otro lado factores como la desacreditación institucional, y las fallas de los gestores de crédito tienen una relación directa con la morosidad de los clientes con  $r$  de 0.670 y un  $p < 0.05$ . En este sentido, se concluyó que se debe considerar no solo los aspectos técnicos de la gestión del riesgo crediticio, sino también las variables culturales y sociales que intervienen en los comportamientos de los clientes y en la relación con la organización financiera.

Hinostroza, H. (2021) desarrollo una investigación con el objetivo de disponer la relación entre la gestión crediticia en el nivel de morosidad del área de microfinanzas ubicado en el banco Pichincha, fue de tipo descriptivo cuantitativo y correlacional. Los resultados evidenciaron que el 9.12 % de los créditos aprobados se encuentran en un índice alto de morosidad, asimismo se encontró una relación significativa inversa del -0.113, asimismo en la evaluación de créditos una correlación negativa del - 0.023, lo que reflejó que las condiciones de crédito son indispensables en la morosidad.

A nivel nacional; Chata, A & Condori, E. (2022) determinaron un estudio con el objetivo de evaluar el impacto de la gestión del riesgo crediticio en la financiera Mi banco, así como en la tasa de morosidad. Para esto examinaron



los estados financieros proporcionados por el SBS, de los años 2016 al 2021. El estudio fue cuantitativo correlacional, utilizando como muestra 102 clientes y como instrumento una ficha de análisis y cuestionarios que valoran las 2 variables. Los resultados obtenidos demostraron una relación inversa y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, con un valor de correlación de  $-0.599$  y  $p=0.000$  inferior a  $0.05$ . En conclusión, se identificó que la falta de gestión tiene un impacto desfavorable en la tasa de morosidad de la financiera del periodo analizado

Según Dávila, A. (2021), en su tesis "Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la cooperativa en Tumi, Tarapoto" tuvo como objetivo evaluar el impacto de la gestión de riesgo en la morosidad. Mediante una metodología que analizaba un estudio aplicativo, de diseño no experimental y el uso del cuestionario como instrumento de muestreo de 260 socios, se encontró un nivel alto de morosidad en el 100% de las unidades de análisis validado con Rho Spearman de  $0,802$  y un  $p$   $0,00$  finalizando que existe un impacto significativo de la gestión de riesgo en la morosidad

Caxi, M (2021) Influye en la tasa de morosidad de la clientela del Banco Falabella en población de Tacna durante el 2018. Mediante una metodología aplicada y de diseño no experimental, con una muestra de 25 trabajadores de la institución cuyo instrumento fue un cuestionario y la ficha de observaciones de datos. Los resultados demostraron que la relación entre ambas variables tuvo un coeficiente de correlación de  $0.864$  y una significancia de  $0.000$ .y que las políticas crediticias, la evaluación crediticia y el crédito fallido tenían una correlación positiva con la tasa de morosidad, con valores de  $Rho=0.788$ ,  $Rho=0.840$  y  $Rho=0.787$ , respectivamente. En conclusión, se determinó que el riesgo crediticio influye significativamente en la tasa de morosidad

Vargas, Z. (2019), En su investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en la Caja Huancayo S.A. ubicada en San Martín de Porres, Lima. La investigación realizada fue de tipo aplicada, y descriptivo correlacional. Así mismo una población de 24 colaboradores vinculados al tema de investigación se utilizó una muestra censal de dos cuestionarios de escala ordinal. Los resultados

obtenidos muestran una correlación positiva baja ( $Rho \text{ Spearman} = 0,472$ ) y un nivel de significancia menor que 0,05, es decir que existe una asociación directa entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes. En conclusión, el estudio evidencia que hay una relación entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de la institución financiera.

En el plano local Mendoza, M & Morante, E. (2020) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en una Ed pyme en la agencia Chulucanas, Piura. Fue con un alcance correlacional causal no experimental, en el cual se aplicaron diversas técnicas como encuestas, entrevistas y análisis documental, una muestra conformada de 132 clientes y el administrador de la Ed pyme. Los hallazgos obtenidos en la investigación que se halló una relación positiva débil ( $Rh=0.333$ ), la gestión del riesgo crediticio no influye significativamente en la morosidad de Edpyme, debido a que factores externos como el desempleo, problemas climatológicos, crisis políticas, económicas o de salud pública, entre otros, también influyen el incremento del nivel de morosidad. Se concluye que no existe una influencia significativa entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad; sin embargo, existen factores externos que si influyen

A continuación, se exponen las siguientes bases teorías acerca de nuestras variables:

Para explicar la variable gestión del riesgo crediticio, el autor García, J (2019) manifiesta que esta variable mencionada permite mejorar las ventajas competitivas de una empresa de créditos, donde expresa las probabilidades de un capital al no ser recuperado en el tiempo establecido lo que se reflejaría al riesgo crediticio. Asimismo, Brown, A (2020) define que llevar a cabo un proceso organizado y continuo sobre prevención crediticia ayuda a identificar los factores deficientes se externos e internos de la institución. Por otro lado, permite detectar posibles fallas, que pueden ser ratificadas oportunamente. Por otro lado, la falta de una buena gestión administrativa y el incumplimiento del deber del cliente puede el banco vender la deuda, iniciando un proceso judicial.

De acuerdo a Gelpí, R & Labruyere, R. (2014), define teóricamente que

todas las instituciones bancarias, financieras o de crédito presentan este riesgo de tener clientes dudosos o con problemas potenciales, que pueden ocasionar quiebra, por la ausencia de seguimientos al otorgar los créditos.

De otro lado la gestión de riesgo crediticio tiene como dimensiones: (i) evaluación crediticia, según Citigroup (2015) se basa en la capacidad económica del cliente, su historial crediticio y su información laboral, (ii) riesgo de incumplimiento, es la probabilidad de que un cliente no cumpla con sus obligaciones de pago, con respecto a los días de atraso al puntaje crediticio que tenga Tenas, M. (2017). (iii) riesgo de recuperación, según Franco (2015) se relaciona con una mala gestión de los recursos financieros y se puede medir a través de la ejecución de avales y garantías.

Como primera dimensión tenemos la evaluación del crédito contextualizada Albisetti, R. (2018), es el proceso que se ejecuta para conocer el historial crediticio y la solvencia económica de una persona natural o jurídica que requiere como requisito un crédito, donde el analista desempeña el rol de analizar la situación de la empresa.

Como segunda dimensión se considera, el riesgo de incumplimiento argumentada por Vélez, C (2019), surge a partir de la evaluación objetiva donde existe la probabilidad del incumplimiento del cliente, considerada como riesgo de mercado reflejando la pérdida financiera.

Como tercera dimensión se establece, el riesgo de recuperación explicada por Elizondo, A (2003), relacionado a la garantía que se dispone en un crédito alto con el fin de mitigar pérdidas siendo una modalidad de recuperación, categorizando amenazas según el impacto empresarial.

La variable morosidad Martínez, R. (2020) indico que es el incumplimiento de una obligación por parte del cliente en el entorno bancario o financiero lo que trae como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento. Según el autor Díaz, M (2014) la crisis que actualmente ha paralizado las actividades de algunas empresas. Así mismo, H°avard Huse NHH Norwegian School of Economics (2019) El índice de morosidad de la empresa es ocasionado por algunos clientes con altas deudas y uso

descontrolado de las facilidades crediticias, pero para evitar este tipo de problemas, la empresa debe realizar una correcta gestión de riesgo crediticio.

Además, Morales, C (2021) complementa que morosidad es el ratio o indicador más mencionado en la banca a nivel mundial, lo que cuantifica las operaciones que se establecen morosas en el sistema financiero, pudiendo acabar con la insolvencia. Para mitigar este tipo de riesgo de impago todas las organizaciones deben analizar correctamente si el cliente va ser buen pagador o no y que fuente de ingresos lo respalda para pagar puntualmente el crédito. Mientras que Golman, M & Bekerman, M. (2018) afirma que no siempre implica una pérdida total para la entidad, ya que toda empresa debe contar con una provisión económica para respaldar la mora total o parcial que se genere en el crédito.

Según Zegarra, E., Acosta, M. (2018) propone las siguientes dimensiones: (i) incumplimiento de pago que se refiere a la imposibilidad de un cliente para pagar sus deudas y gastos. Los indicadores de esta situación incluyen el sobreendeudamiento y la insolvencia. (ii) cartera de alto riesgo, indica que se presenta cuando un gran número de clientes tienen retrasos en sus pagos o no pueden cumplir con ellos, y los indicadores para ello incluyen créditos vencidos y refinanciados. (iii) capacidad de endeudamiento, habilidad de un cliente para cumplir con sus obligaciones financieras sin sobrepasar sus deudas y evitando riesgos financieros, con indicadores como ingresos y gastos.

Como primera dimensión de esta variable, incumplimiento de pago citado por Periche, et al (2020) esto se debe a raíz de la insuficiencia de las normativas que consigan asegurar el retorno del crédito con respecto a las cuotas vencidas, a la poca capacidad de pago que posee el cliente analizado por el buró crediticio.

Como segunda dimensión tenemos, la cartera de alto riesgo definido por Hinojosa, H. (2021). Nos argumenta, es el indicio de la calidad de los activos respecto a la tasa por falta de pago y se calcula como la división de colocación vencidas, mediante cobranzas judiciales y refinanciados sobre la cartera total.

Como tercera dimensión, referente a la capacidad de endeudamiento Hinojosa, et al (2021) lo define como el capital elevado por el cual un individuo se endeuda sin tener en cuenta su integridad saludable y financiera.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Acorde a la finalidad, el propósito del trabajo de investigación fue aplicada según (Hernández y Mendoza, 2018) porque resolvió el problema que existió en la organización analizando las variables de estudio donde se aplicó y utilizo teorías recopiladas en base a sucesos o numéricas.

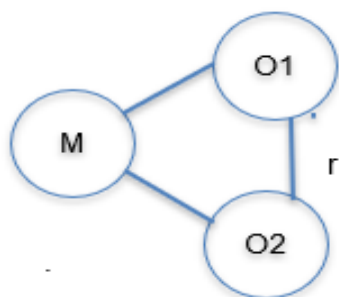
Por otra parte, fue de enfoque cuantitativo ya que partió desde el proceso deductivo de la problemática existente donde se efectuó a través de la mediación numérica y el análisis estadístico inferencial mediante el programa SPSS, tablas de frecuencia, hojas de cálculo de Excel se probaron las hipótesis formuladas y también se conoció el estado económico de la empresa. (Hernández y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, es decir a que no se realizó manipulación en ninguna circunstancia de las variables, fue de corte transversal porque se midió en un solo momento los datos. De otro lado, es de alcance descriptivo correlacional porque, se midieron ambas variables y establecieron relación sin necesidad de incluir variables externas para llegar a la conclusión Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014)

**Figura 1**

*Diagrama de diseño correlacional*



*Nota. Fuente: Elaboración propia*

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gestión de Riesgo Crediticio**

#### **Definición conceptual**

García, J al. (2019) explica que son los procedimientos llevados a cabo por una entidad antes de poder otorgar un crédito por la falta de cuidado deficiencia con respecto al procedimiento que se otorga en un crédito. En riesgo la cartera de crédito de la entidad financiera al llevarla a la quiebra.

#### **Definición operacional**

Para analizar la variable mencionada se ha utilizado tres dimensiones, acompañados por 6 indicadores y como instrumento se empleó el cuestionario conformado por 10 ítems, aplicado a los 25 colaboradores de la empresa.

**Escala de medición:** Ordinal

### **Variable 2: Morosidad**

#### **Definición conceptual**

Según Talledo (2014) citado en Heredia, F & Torres, H. (2019) señala que la morosidad es un indicador de impago, lo que indica es el incumplimiento de una obligación financiera, sin embargo, en el entorno financiero el impago es el incumplimiento que tiene como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento.

#### **Definición operacional**

Se examinó esta variable a partir de 3 dimensiones acompañados por 6 indicadores y como instrumento se empleó el cuestionario conformado por 10 ítems, aplicado a los 25 colaboradores de la empresa.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Es la asociación de una organización, objetos u otras cosas. Donde, nuestra población estuvo constituida por 25 participantes de la banca comercial de créditos agencia Huancabamba.

- **Criterio de inclusión:** Trabajadores del área banca comercial de la empresa de créditos Alternativa, colaboradores con experiencia laboral mayor a 3 años en la empresa de créditos Alternativa agencia Huancabamba.
- **Criterios de exclusión:** Personal del área seguridad y limpieza de la empresa de créditos Alternativa. Colaboradores con experiencia laboral menor a tres años en la empresa de créditos Alternativa agencia Huancabamba

#### **3.3.2 Muestra**

Tomando en cuenta la teoría de Hernández, R., Méndez, S., Mendoza Ch., Cuevas, A. (2014), donde plantea que, con una población de menos de 50 personas, se afirma que la muestra tiende ser la misma. Por lo tanto, nuestra muestra fue 25 colaboradores en la empresa de créditos alternativa agencia Huancabamba incluyendo gerencia, jefatura, asesores, banca, caja, y recuperaciones.

#### **3.3.3 Muestreo**

De acuerdo a los aportes Figuero, M., San Martín, A., y Soto, J. (2018) el muestreo utilizado fue probabilístico porque nos aseguró y garantizó que la mayor parte de los objetos que comprendieron a la población de los colaboradores en la agencia de créditos Huancabamba tuvieron la misma cantidad de muestra.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se consideró a cada colaborador establecido dentro de la muestra como criterio de inclusión del área de negocios de la empresa de créditos Alternativa y con experiencia laboral mayor a 3 años laborando en la



empresa-

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

#### **Técnica**

Silva, J., Suarez, C y Peña, E (2016), la técnica consiste en procesos sistemáticamente donde se orienta al averiguador a profundizar su conocimiento en base a la lógica y comprensión científico de algún suceso o acontecimiento que desea indagar. Se empleó la encuesta mediante la recolección de datos para luego ser analizados y comprobados. Según los autores López, P & Fachelli, S (2015). El investigador al momento de ejecutar la encuesta explora sistemáticamente información de diferentes medios donde solo se basa en los puntos interesantes en este caso, nosotros solo nos interesó en estudiar las variables presentes en relación a la empresa que nos ayudó en brindar información.

#### **Instrumentos**

Alva, M. (2018), nos indica que el cuestionario es una herramienta lo cual reúne toda la información conforme a las variables, lo cual se formuló 10 interrogantes para aplicarlos mediante la escala de Likert siendo valorado al entorno financiero en específico a 25 trabajadores del área de negocios y de esa manera conocer el aporte del participante.

#### **Validez**

López, R (2019), es necesario validar la credibilidad de la investigación según las variables mediante la medición por instrumentos para obtener la fiabilidad adecuada para realizarlo y comprobarlo. Se analizaron por medio de juicio de expertos, con el propósito de verificar su precisión, cohesión y adecuada aplicación del cuestionario conformado por dos variables y comprendida por 10 ítems (Ver Anexo 6)

## **Confiabilidad**

Reidl, L. (2013), se refiere a la consistencia de las variables medidos mediante el alfa de Cronbach, donde se determina su nivel de consistencia si es bueno o malo, subyaciendo el error de medición permitiendo predecir el rango de fluctuación. Es por ello que se utilizó el coeficiente estadístico de Cronbach donde se determinó el nivel de consistencia de los instrumentos desarrollados, gestión del riesgo crediticio y morosidad. Se realizaron pruebas piloto con 15 trabajadores para aplicar y determinar los coeficientes encontrados en los instrumentos de investigación (Ver Anexo 7).

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se realizó con la autorización por la empresa de créditos, luego de la aceptación se aplicó la prueba piloto con el fin de avalar la credibilidad de los instrumentos. Se correspondió utilizar los instrumentos estadísticos con el tamaño de la población y muestra correspondiente, continuamente con la indagación de toda la información efectivamente, se contrastó la discusión con todos los objetivos en comparación a los antecedentes.

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

Toda la información obtenida se procesó mediante el software estadístico SPSS v.26, asimismo; mediante el programa de Excel, con la finalidad de obtener una tabla de frecuencias imprescindible para analizar descriptivamente, en cuestión al análisis de toda la información se recurrió al análisis inferencial, mediante la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, conforme al tamaño de 25 trabajadores de la empresa de créditos. En base a ello se tuvo como resultado que no hay una distribución, es decir no paramétrica, por ello se usó el coeficiente rho Spearman para la correlación de las variables de esta investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo con Ames, P & Merino, F (2019), entre los principales aspectos éticos de la investigación fue la guía de elaboración de trabajos

conducentes a grados y títulos actual otorgada por nuestra de estudios Universidad Cesar Vallejo, se presentó respeto, por los autores quienes investigaron nuestras mismas variables en el mismo rubro; lo que nos sirvió como modo de referencia en complementariedad a nuestro estudio.

Por otro lado, confidencialidad, en la aplicación de las encuestas y mutua ayuda por parte de cada colaborador. Asimismo, responsabilidad, en toda la investigación, incluyendo el cumplimiento de fechas del cronograma. Además, veracidad teniendo en cuenta que toda la investigación usa datos reales y precisión objetiva y latente, permitiendo así brindar soluciones concretas. Por último, integridad científica, ya que se hizo uso de la normativa APA 7ma edición para citar los autores, el año de realización de la investigación, realidad problemática, antecedentes y marco teórico.

#### IV. RESULTADOS

**Primer objetivo específico:** Identificar el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa Alternativa en el año 2023

**Tabla 1:** *Nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa de créditos*

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
Variable 1: Gestión De Riesgo Crediticio	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	4	16,0 %
	Nivel Alto	21	84,0 %
Dimensión 1: Evaluación de crédito	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	5	20,0 %
	Nivel Alto	20	80,0 %
Dimensión 2: Riesgo de incumplimiento	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	6	24,0 %
	Nivel Alto	19	76,0 %
Dimensión 3: Riesgo de recuperación	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	7	28,0 %
	Nivel Alto	18	72,0 %
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100,0 %</b>

Nota. ni: número de trabajadores

Con respecto la gestión de riesgo crediticio de la empresa alcanzo un nivel alto, con un 84% y un nivel medio del 16 %; así mismo para la dimensión evaluación de crédito tiene un nivel alto del 80 % y un nivel medio 20 %; también riesgo de incumplimiento tiene un nivel alto del 76 % y un nivel medio del 24 %; por último, el riesgo de recuperación tiene un nivel alto del 72 % y nivel medio del 28 %.

**Segundo Objetivo específico:** Identificar el nivel de morosidad en la empresa Alternativa en el año 2023.

**Tabla 2:** Nivel de morosidad en la empresa de créditos

<b>Variable/ dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
Variable 1: Morosidad	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	13	52,0 %
	Nivel Alto	12	48,0 %
Dimensión 1: Incumplimiento de pago	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	19	76,0 %
	Nivel Alto	6	24,0 %
Dimensión 2: Cartera de alto riesgo	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	9	36,0 %
	Nivel Alto	16	64,0 %
Dimensión 3: Capacidad de endeudamiento	Nivel Bajo	0	0.0 %
	Nivel Medio	9	36,0 %
	Nivel Alto	18	64,0 %
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100,0 %</b>

*Nota. ni: número de trabajadores*

Dado a los resultados con respecto a morosidad de la empresa alcanzó un nivel medio del 52% y un nivel alto del 48 %; así mismo incumplimiento de pago tiene un nivel medio del 76 % y un nivel alto del 24 %; también la cartera de alto riesgo tiene un nivel medio del 36 % y un nivel alto del 64 %; por último, la capacidad de endeudamiento tiene un nivel medio del 36 % y un nivel alto del 64 %.

**Tercer objetivo específico:** Determinar la relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023

**Tabla 3:** Correlación de la variable de gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago

Variable	Coeficiente	incumplimiento de pago
Gestión de riesgo crediticio	Rho de Spearman	0,362
	Sig.	0,012

*Nota. Sig.: Significancia*

En la correlación de la variable y su dimensión de este objetivo se asume el coeficiente rho de Spearman en relación Lo cual arroja un 0,362 de correlación positiva moderada y una significancia del 0,012, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, existe una relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago

**Cuarto objetivo específico:** Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023.

**Tabla 4:** Relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes

Variable	Coeficiente	Cartera de alto riesgo
Gestión de riesgo crediticio	Rho de Spearman	0,394
	Sig.	0,015

Relación entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes

*Nota. Sig.: Significancia*

Según la relación de gestión del riesgo crediticio y cartera de alto riesgo se concluye que existe relación del 0,394 de Spearman y un 0,015 de significancia lo cual demuestra una deficiente gestión para el incumplimiento.

### Quinto objetivo específico

Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa Alternativa.

**Tabla 5:** Correlación de la variable gestión del riesgo crediticio y capacidad de endeudamiento

Variable	Coficiente	capacidad de endeudamiento
Gestión de riesgo crediticio	Rho de Spearman	0,494
	Sig.	0,012

Nota. Sig.: Significancia

### Interpretación

En la prueba de normalidad se correlaciono gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento lo cual se optó por analizarla por el coeficiente de Spearman lo que demostró una relación del 0,494 y una significancia del 0,012.

### Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad de los clientes de la empresa Alternativa



**Tabla 6.** Relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad

Variable	Coefficiente	Morosidad
Gestión de riesgo crediticio	Rho de Spearman	0,434
	Sig.	0,030

*Nota. Sig.: Significancia*

En la tabla 8 se establece una relación significativa con un r de 0.434 y un  $p < 0.030$  lo que implicó una correlación positiva moderada, pero con una validación de la hipótesis alterna que implicó que existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad. Por lo tanto, al realizar una estrategia sobre gestión de riesgo impactará de manera positiva a lo referente de la morosidad de la empresa

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico se identificó el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa créditos Alternativa en el año 2023. Según García, J. (2019). Es crucial analizar los factores externos e internos de las empresas financieras antes, durante de otorgar créditos para no estar en pérdidas de capital e inversión en función de bancarrota y priorizar siempre por la estabilidad económica de la empresa lo que se demuestre un manejo eficiente de la cartera de créditos y se lleve a cabo el éxito empresarial. Así mismo Quispe (2015) nos argumenta la teoría de la gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras que se debe evaluar mediante instrumentos financieros respecto a la cartera de crédito, para evitar peligros extremos en cuestión a la situación que se esté dando, referente a lo que se requiere ser rentable y evitar pérdidas innecesarias. De esa manera, se da por hecho que gestión del riesgo crediticio en relación con morosidad ayuda a mejorar la calidad de parámetros de créditos evaluando el adecuado manejo del plan de inspección de los créditos cooperando con los trabajadores para mejorar mejor su desempeño laboral. De acuerdo, a los resultados estadísticos, reflejaron que trabajadores de la empresa créditos Alternativa percibieron un nivel alto del 84 % a la gestión del riesgo crediticio en sus procesos, es decir que están mitigando perdidas en un periodo determinado, mientras que el 16 % optaron por un nivel medio, referente a la primera dimensión evaluación de crédito se observó un nivel alto del 80 %, la dimensión en cuanto al riesgo de incumplimiento arrojó un nivel alto del 76 %, por último, la dimensión del riesgo de recuperación arrojó un mismo nivel alto del 72 %. Donde se verifico la buena gestión del riesgo crediticio con respecto a sus dimensiones de estudio. Los resultados de investigación comparados con Quispe (2015), fue que la gestión del riesgo crediticio tuvo un nivel alto del 72 % lo que se reflejó la misma percepción de nuestros colaboradores de la empresa. Podemos manifestar que el correcto manejo de la evaluación crediticia es óptimo para gestionar, planificar y hacer seguimiento a los créditos otorgados. Estos resultados coinciden por la gestión del riesgo crediticio se constante y eficaz.

Para el segundo objetivo específico se planteó identificar el nivel de morosidad en la empresa de créditos Alternativa en la agencia Huancabamba 2023. Según la propuesta teórica de Peña al (2020), nos da conocer, que la morosidad es la falta de puntualidad o retraso en las entidades bancarias, financieras, corporativas, empresa de crédito, es donde el cliente pierde las oportunidades más adelante de adquirir un crédito. Tal como lo sostiene (Martínez, 2020) indico que por parte de una deficiencia de gestión empieza la morosidad ya que todo cliente asume una responsabilidad de pagar puntualmente, confrontando una realidad obligatoria de ofrecer confianza al entorno bancario o financiero. Los resultados estadísticos comprobaron que morosidad se determinó un nivel alto del 48 % de los participantes siendo categorizado por incumplimiento de pago se tuvo un nivel medio del 76 %, para cartera de alto riesgo se arrojó un nivel alto del 64 %, mientras que capacidad de endeudamiento se tuvo un nivel alto del 64 %. Estos resultados difieren que, si no se toman medidas preventivas a nivel interno y externo de la empresa en cuanto a sus procesos del otorgamiento de créditos permitiendo valorar y desarrollar el crecimiento empresarial, conocimientos y experiencia de los trabajadores y la estabilidad financiera de la empresa.

En el tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023. Según Bekermann et al (2018), define una de las principales variables en estudio la morosidad no siempre se declara pérdidas totales de la entidad, ya que toda empresa cuenta con una provisión económica para solventar todo tipo de problemas potenciales sea por mala gestión o por la competencia empresarial dado a la polémica del crédito. En la presente investigación se determinó relación significativa entre gestión del riesgo crediticio e incumplimiento de pago, obteniendo un Rho de Spearman del 0,362 y una significancia del 0,012 donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Según Zegarra, E., & Acosta, M. (2018) discute las siguientes dimensiones: incumplimiento de pago que se refiere a la incapacidad de un cliente para efectuar todas sus deudas y gastos. Ocasionando sobreendeudamiento, insolvencia y cartera de alto riesgo. Por otro lado,

Márquez (2015) nos presenta un estudio de viabilidad en relación a la cartera de clientes que tienen retrasos en sus pagos o no pueden cumplir por irresponsabilidad o por insuficiente capacidad. Se coincidió con los estudios analizados que a partir de lo evaluado respecto al incumplimiento de pago es la mala habilidad de un cliente para incumplir con sus obligaciones financieras de sobrepasar sus deudas generando riesgos financieros, en función a lo recomendable la empresa debe ejecutar la planificación y gestión a la calidad de deudor.

Se planteó como cuarto objetivo establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023. Según Brachfeld (2010) nos informa que mediante la ley 3/2004 ayuda prevenir prácticas de pagos indebidas e incumplimientos que afecten la estructura empresarial en relación con la morosidad, efectuando establecer la ventaja competitiva de una institución de cualquier rubro. En el estudio realizado por nosotros se estableció un Rho de Spearman del 0,494 y una relación significativa del 0.015 en la empresa de créditos Alternativa esto se dio porque se identificó los puntos deficientes y eficientes permitiendo la detección de posibles causas que hacen esto, ser corregidas oportunamente. Por otro lado, implica una correlación positiva moderada, pero con una efectuación de la hipótesis alterna que implica relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo. Mediante la tesis de Silva, D & Moreno, M., (2018), proponer estrategias que disminuyan el riesgo crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito ayuda establecer parámetros de calidad e innovación en los procesos financieros. Por su parte Brown, A (2019), la gestión del riesgo crediticio es la práctica de mitigar pérdidas entendiendo la suficiencia del capital de una empresa de créditos. Dado a esto, se difiere que la adecuada gestión en los procesos financieros en influencia a la morosidad mediante seguimientos continuos a identificar las carencias del deudor para quedar mal con la entidad financiera.

Se planteó como quinto objetivo establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa de créditos Alternativa. Según Reveles (2019), destaca que la falta de la

correcta gestión administrativa y el incumplimiento de obligaciones contractuales por parte de los clientes pueden generar alboroto financiero generando una parte de su capital como perdida. En la presente investigación se estableció una relación significativa con un  $r$  de 0.494 y un  $p < 0.012$  lo que implicó una correlación positiva moderada esto se debió porque se ejecutó una estrategia alterna a la planeación del sistema de riesgo financiero ejecutando las buenas prácticas administrativas aplicando la hipótesis alterna que implicó que existe una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento. En el estudio realizado por Gelpí, R & Labruyere, F. (2014) la gestión del riesgo crediticio se presenta en las instituciones financieras cuando su cartera de créditos está en riesgo económico. Por otro lado, Márquez (2015) difiere que en relación a nuestra investigación la capacidad de endeudamiento es uno de los factores que puede afectar la integridad del cliente, pero aun así el cliente asume esa responsabilidad desde que firmo, acepto todas nuestros términos y condiciones y la obligación de pagarnos puntualmente no andar ocasionando malestares. Dado esto, que se puede considerar que la relación significativa en la investigación influye en los factores planes administrativos a la capacidad de endeudamiento generándose entre los mismos clientes preocupaciones y enfermedades de estrés, ansiedad y preocupación con el deber de cumplir con el banco y estar fuera de las centrales de riesgo.

Por último, se dispuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad de los clientes en la empresa de créditos Alternativa en el año 2023. Según Brown, A (2020), la gestión de riesgos es el desarrollo continuo que facilita a identificar los puntos eficientes y deficientes en una empresa de cualquier tipo de industria en relación con la recopilación de datos que se obtienen respecto al problema presentado y en base ello analizar factores estratégicos que no existen en la organización y hacer la respectiva viabilidad de mercado, después del estudio en prueba se realiza la búsqueda adecuada en función a los mejores objetivos que establezca las organizaciones mediante metas establecidas mediano, corto o largo plazo . Asimismo, la correcta gestión de riesgos permite la detección de

posibles fallas, que pueden ser corregidas oportunamente. En este estudio se obtuvo como resultado una relación de significancia con un  $r$  de 0.434 y un  $p < 0.030$  en efecto a obtener una positiva correlación moderada en la gestión de riesgo crediticio y morosidad de los clientes en la empresa de crédito Alternativa en el año 2023, esto se dio debido a la adecuada gestión del riesgo crediticio controlando los niveles de morosidad de los clientes en diversas instituciones financieras y cooperativas, respaldado por los resultados estadísticos y numéricos obtenidos en cada caso. Esto se sostiene al aporte de diversos autores en similitud a nuestra investigación de gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en cualquier institución financiera a nivel nacional y regional del mundo peruano como primeros investigadores tenemos a Cevallos y Campos (2023), encontraron una correlación positiva moderada ( $r = 0.434$ ,  $p < 0.005$ ) porque en las variables de cada estudio que se realizaron tienden a incrementar juntas al mismo tiempo y en cualquier momento en una cooperativa en Ecuador a causa de la comunicación directa y eficaz entre los clientes y el área de crédito conciliando la cultura de riesgo en los términos de créditos y finanzas. Por otra parte, Chata y Condori (2022) demostraron una correlación inversa significativa (correlación de Spearman = -0.599,  $p = 0.000$ ) porque al aumentar una variable la siguiente disminuye en una financiera en Perú debido a la efectiva evaluación en los créditos permitiendo minimizar el porcentaje de morosidad. De acuerdo a lo analizado, se encuentra coincidencia con estos resultados, ya que se realizaron en el mismo rubro, pero con una relación significativa con un  $r$  de 0.434 y un  $p < 0.05$  lo que demostró la adecuada gestión del riesgo crediticio controlando los niveles de morosidad de los clientes en diversas instituciones financieras y cooperativas,

## VI. CONCLUSIONES

1. Se obtuvo relación significativamente entre las dos variables analizadas en la empresa de créditos Alternativa, puesto que los resultados arrojaron un nivel de significancia 0,030 indicando una correlación positiva moderada razón por lo que los asesores de crédito deben cumplir con el análisis y evaluación del préstamo a otorgar.
2. Con respecto a la primera variable gestión del riesgo crediticio se obtuvo un nivel alto, siendo un 84% lo cual se refleja también en, la evaluación de crédito, riesgo de incumplimiento y riesgo de recuperación, lo que genera buena situación económica a causa de la correcta gestión principalmente en la visita a campo previa evaluación para verificar la situación económica del cliente y ver su capacidad de pago.
3. En el nivel de morosidad presentó un nivel medio, siendo un 52% lo mismo para el incumplimiento de pago mientras que en la cartera de alto riesgo y la capacidad de endeudamiento se reflejó un nivel alto del 64%, lo que se da entender es que no se está cumpliendo las adecuadas técnicas de prevención a la morosidad.
4. Se encontró relación entre gestión del riesgo crediticio y incumplimiento de pago, debido a una correlación positiva alta con rho de Spearman de 0,362. Lo que demostró un alto índice de incumplimiento de pago por la inadecuada gestión del riesgo crediticio
5. Se estableció una relación en gestión del riesgo crediticio con respecto a la cartera de alto riesgo de clientes, debido a una relación significativa del 0.012 indicando una correlación positiva moderada dado al deficiente control durante la aprobación de créditos.
6. Se obtuvo relación entre gestión de riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes mediante la prueba de rho de spearman. En lo que reflejo que la gestión del riesgo crediticio es importante

## **VII. RECOMENDACIÓN**

Realizar continuo seguimiento en los procesos de otorgar créditos, evaluando la gestión en recuperación y incumplimiento de los clientes. Con el fin de establecer calidad y seguridad de la empresa.

Elaborar plan de prevención y recuperación, estableciendo procesos únicos para los morosos; recurriendo a diferentes medios de comunicación con la finalidad de comunicar al cliente que es su obligación cancelar las cuotas vencidas, caso que no cancele en el tiempo establecido. Caso contrario indicando que se realizara procesos legales como toda institución que lo hace frente a morosos.

Identificar los elementos que intervienen en el incumplimiento de pago en la empresa créditos Alternativa para mejorar la gestión y mitigar el nivel de morosidad con la ayuda de excelentes profesionales en el área de finanzas.

Realizar investigaciones en el sistema crediticio con respecto a la morosidad nacional en diversas empresas de créditos para luego analizarlas y partir a realizar capacitaciones a todos los colaboradores que intervengan en el área de créditos reduciendo los altos índices de morosidad; incentivándolos mediante bonos por mitigar la mora generando fidelización a la empresa.

Poner en práctica, las políticas de créditos establecidas por la empresa de créditos con el propósito de beneficiar; definiendo los altos niveles de recuperación del retorno de capital, con la finalidad de tener un estado financiero bueno y estable evitando pérdidas mayores.

Planificar y desarrollar auditorías internas de los estados financieros de la empresa, para observar y evaluar las pérdidas o ganancias brutas. Con la finalidad de garantizar el rendimiento del área de créditos y consolidar el modelo de gestión para el buen cumplimiento de los créditos.



## VIII. REFERENCIAS

- Alva, M. (2018). crecimiento de las entidades financieras. Diario Gestión.
- Ames, P., & Merino, F. (2019). Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales. Lima, Perú: Pucp. Obtenido de [https://cdn01.pucp.education/cisepa/2020/01/30182832/Reflexiones-y-lineamientos-para-una-inv.-%C3%A9tica-en-CC.SS\\_-.52.pdf](https://cdn01.pucp.education/cisepa/2020/01/30182832/Reflexiones-y-lineamientos-para-una-inv.-%C3%A9tica-en-CC.SS_-.52.pdf)
- Banco Central de Reservas del Perú, BCRP (2021). Reporte de Estabilidad Financiera. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú (2019-06417). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf>.
- Brachfeld, J. (2014). Obtenido de <http://perebrechfield.com/cobro-de-impagados/>
- Brown, A. (2020). Los orígenes y la evolución de la gestión del riesgo de crédito. Nueva Jersey, EEUU: Global association of risk professionals. Obtenido de <http://www.eraider.com/images/articles/RiskHistory1.pdf>
- Caxi, M. (2021). Riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de los clientes del Banco Falabella Tacna, periodo 2018. Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1901/Caxi-Caceres-Mirian.pdf>
- Cevallos, A & Campos, J., (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. 593 Digital Publisher ceit, 8(3), 877-891 <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>.
- Chata, A & Condori, E (2022). La gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la financiera Mibanco, (2016 – 2021). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25272>
- Dávila, A (2021), Gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad de la Cooperativa El Tumi - Tarapoto, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69462>
- Díaz, M. (2014). La Morosidad: Cobro y prevención. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

- Esteban, V., Zegarra, E., y Acosta, M. (2018). Factores del sobreendeudamiento en los servidores administrativos de la Universidad Pública en la ciudad de Tingo María. Obtenido de <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/viewFile/56/43>.
- Figuro, M., San Martin, A., y Soto, J. (2018). Buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito de empresas del sector bancario. [Tesis para obtener el grado de magister, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima].
- Gallegos, S., Galarreta, I., Ruiz, J., y Gutiérrez, E. (2017). Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>.
- García, J. (2019). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la COOPACC Aprocredi, año 2018. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Gelpí, R., y Labruyere, F. (2014). Antecedentes del crédito. En Morales, J. y Morales, A. (Ed.), Crédito y Cobranza (pp. 1-18). Grupo editorial Patria, S.A. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Golman, M., Bekerman, M. (2018). ¿What drives debt defaults in microfinance? The case of the asociación civil avanzar. 49 (195), pp. 127-151. <https://bit.ly/3j5yBKl>
- Havard Huse NHH Norwegian School of Economics (2019). Predicting Credit Card Delinquency: A Fundamental Model of Cardholder Financial Behavior. <https://bit.ly/3kOQTA5>
- Heredia, F., y Torres, H. (2019). Mortgage Management to Improve the Profitability of the Savings and Credit Card of Jose Leonardo Ortiz - 2018. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1067/909>

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F, México: Mc Graw Hill Education/Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://bit.ly/330J0S3>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, Ch., y Cuevas, A. (2017). Fundamentos de Investigación. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A de C.V
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. Quipukamayoc, 29(59), 69-75.
- López, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones. Revista cuba de medicina militar. Obtenido de científicas <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331#:~:text=Validez%20es%20el%20grado%20en,de%20oro%20o%20Gold%20Standard>
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, España: Revista de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- Macías, F. (2018). Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9993>
- Martínez, R. (2020). Dinámica temporal de las diferentes definiciones de los impagos. España: Revista Estabilidad Financiera, Banco de España. Obtenido de [https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/02/Fic/04\\_Dinamica\\_impago.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/02/Fic/04_Dinamica_impago.pdf)
- Mendoza, M & Morante, E. (2020). Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Edpyme Alternativa - Agencia

Chulucanas, Piura 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62790>

Morales, C. (2020). Economipedia. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entrecosto-y-gasto.html>

Ndyagyenda, C (2020). Credit Risk Management and Financial Performance: A Case of Bank of África (U). Open Journal of Business and Management (30-38) , 2020, 8. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/338317202\\_Credit\\_Risk\\_Management\\_and\\_Financial\\_Performance\\_A\\_Case\\_of\\_Bank\\_of\\_Africa\\_U\\_Limited](https://www.researchgate.net/publication/338317202_Credit_Risk_Management_and_Financial_Performance_A_Case_of_Bank_of_Africa_U_Limited).

Seijas, M. (2019). Evaluación y predicción del riesgo de crédito en una institución de microfinanzas uruguaya. Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, Uruguay. <http://hdl.handle.net/10347/20162>

Silva, D & Moreno, M., (2018). Análisis de la gestión de riesgo de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda.. Ecuador :Ambato <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2391>

Superintendencia de Bancos y Seguros (2020). Morosidad según tipo y modalidad de crédito de las Cajas Municipales. <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.asp?c=C-1242>.

Reidl, L. (2013) Confiabilidad en la medición. Artículo de investigación de scielo. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000200007&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000200007&script=sci_abstract)

Silva, J., Suarez, C. y Peña, E. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos de investigación. Venezuela: Universidad de Yacambú. [https://issuu.com/mariavirginia29/docs/tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_recol\\_ecc](https://issuu.com/mariavirginia29/docs/tecnicas_e_instrumentos_de_recol_ecc)

Tenas, M. (2017). Préstamo para compra de vivienda y vinculación de ambos contratos. Editorial Reus, S.A. <https://bit.ly/33Z5mme>

Vargas, Z. (2019). Riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Municipal

- Ahorro y crédito de Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77901>
- Elizondo, A (2003). Medición integral del riesgo de crédito  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/laex/garcia\\_s\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/capitulo2.pdf)
- Guzmán, D., Montes, L., Bedoya, D., y Adrian, C. (2019). Information System for the Measurement of Credit Risk in Financial Institutions. Iberian Conference on Information System and Technologies. Conferencia llevada a cabo en la Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.  
<https://bit.ly/2HnMt4D>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.
- Vélez, C. (2009). Modelo de riesgo crediticio para la empresa funeraria. *Revista científica valor contable* <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión del Riesgo Crediticio</b>	García, J al. (2019) explica que son los procesos llevados a cabo por una entidad financiera antes y después de otorgar un crédito. La falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito puede poner en riesgo la cartera de créditos de la institución financiera y llevarla a la quiebra.	Se evaluó a través de un cuestionario, tomando en cuenta los tres procesos del Riesgo Crediticio, fundamentado por García, J al. (2019).	Evaluación de crédito	Destino del préstamo	Ordinal
				Comportamiento de pago	
			Riesgo de incumplimiento	Capacidad de pago	
				Capital	
	Riesgo de recuperación	ejecución de avales			
		ejecución de garantías			
<b>La Morosidad</b>	Martínez (2020), señala que la morosidad es un indicador de impago, que se concreta en que el impago es el incumplimiento de una obligación financiera, sin embargo, en el entorno financiero el impago es el incumplimiento que tiene como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento	Se evaluó a través de un cuestionario, tomando en cuenta los tres procesos de Morosidad, fundamentado por Martínez (2020).	Incumplimiento de pago	Sobreendeudamiento	
				Insolvencia	
			cartera de alto riesgo	créditos vencidos	
				Refinanciados	
			Capacidad de endeudamiento	Ingresos	

**ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>V</b>	<b>VARIABLES</b>		<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>1</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de créditos Alternativa agencia Huancabamba 2023?	Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y morosidad de los clientes en la empresa de crédito Alternativa en el año 2023.	La gestión del riesgo crediticio y la morosidad se relaciona significativamente con los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023.	<b>Variable 1: Gestión del riesgo crediticio</b>	Evaluación de crédito	Destino del préstamo Comportamiento de pago	ENFOQUE: Cuantitativo
				Riesgo de incumplimiento	Capacidad de pago Capital	
				Riesgo de recuperación	Ejecución de avales Ejecución de garantías	DISEÑO: No experimental transversal
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>V</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>POBLACIÓN:</b>
1. ¿Cuál es el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa Alternativa en el año 2023?	1. Identificar el nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa de Alternativa en el año 2023.	El nivel de gestión de riesgo crediticio en la empresa Alternativa, es bajo.	<b>Morosidad</b>	Incumplimiento de pago	Sobreendeudamiento	25
				Cartera de alto	Insolvencia	

2. ¿Cuál es el nivel de morosidad en la empresa Alternativa en el año 2023?

2. Identificar el nivel de morosidad en la empresa Alternativa.

3. ¿Cuál es la relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023?

3. Determinar la relación entre la gestión riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes en la empresa Alternativa en el año 2023

4. ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes?

4. Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes en la empresa Alternativa.

5. ¿Cuál es la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa Alternativa?

5. Determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento de los clientes de la empresa Alternativa.

El nivel de morosidad riesgo crediticio en la empresa Alternativa, es bajo.

Ha: Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago de los clientes.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la cartera de alto riesgo de los clientes.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de riesgo crediticio y la capacidad de endeudamiento.

riesgo	<hr/>	25
	<u>Créditos vencidos</u>	
	<u>Refinanciamiento</u>	TÉCNICA Encuesta
Capacidad de endeudamiento	<u>Ingresos</u>	INSTRUMENTO
	<u>Gastos</u>	O Cuestionario
	<hr/>	ESCALA Ordinal tipo Likert
	<hr/>	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)



### Anexo 3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### Instrumento para medir la variable Gestión del Riesgo crediticio

#### Instrucciones, información y consentimiento

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de créditos Alternativa Agencia Huancabamba 2023.”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

ENUNCIADO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Evaluación del crédito</b>					
La empresa “Alternativa” verifica y controla los destinos del crédito					
Usted evalúa un crédito de acuerdo a las necesidades del cliente					
Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia					
<b>Dimensión 2: Riesgo de incumplimiento</b>					
La capacidad de pago de un cliente es un					

factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa					
Usted conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes					
Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva posibles riesgos financieros para la empresa					
Ud. evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto de préstamo a otorgar.					
<b>Dimensión 3: Riesgo de recuperación</b>					
Considera que es necesario un aval al momento de entregar un préstamo.					
La empresa Alternativa cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente.					
Considera que cuenta con los conocimientos para la evaluación de activos.					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE MOROSIDAD

### Instrucciones, información y consentimiento

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del Programa Sube de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título “Gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa de créditos Alternativa Agencia Huancabamba 2023.”. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo manteniendo mi anonimato.

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea detenidamente cada ítem y marque con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

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

ENUNCIADO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Incumplimiento de pago</b>					
Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores					
Realiza un seguimiento a su cartera de clientes, para el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa					
Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral para hacer frente a sus obligaciones					
Evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente					
<b>Dimensión 2: Cartera de alto riesgo</b>					

Verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes					
Los índices de morosidad influyen en la refinanciación de los créditos					
Prioriza las deudas morosas en función de los días de atraso					
Considera que el refinanciamiento de los créditos sea una condición favorable para el cliente					
<b>Dimensión: Capacidad de endeudamiento</b>					
Antes de otorgar un crédito evalúa la actividad laboral e ingresos del cliente					
Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas para medir los gastos mensuales de los clientes					

## ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la Variable “Gestión del riesgo crediticio” y “Morosidad”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN FRANCISCO GONZALES VERA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>		
<b>Institución donde labora:</b>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los colaboradores
Autores	Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas Miriam Ortiz Alama
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia



Tiempo de aplicación:	20 min. max.
Ámbito de aplicación:	Huancabamba – Piura
Significación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi Siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación del crédito</li> <li>● Riesgo de incumplimiento</li> <li>● Riesgo de recuperación</li> </ul>	García, J al. (2019) explica que son los procesos llevados a cabo por una entidad financiera antes y después de otorgar un crédito. La falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito puede poner en riesgo la cartera de créditos de la institución financiera y llevarla a la quiebra.
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Incumplimiento de pago</li> <li>● Cartera de alto riesgo</li> <li>● Capacidad de endeudamiento</li> </ul>	Martínez (2020), señala que la morosidad es un indicador de impago, que se concreta en que el impago es el incumplimiento de una obligación financiera, sin embargo en el entorno financiero el impago es el incumplimiento que tiene como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presentamos los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la empresa “Alternativa” Elaborado por Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas y Miriam Ortiz Alama en el año 2023 y basado en los aportes de Vargas y Zulema (2019) para la variable gestión de riesgo crediticio y morosidad. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel



3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensión del instrumento:** Variable 1 Gestión de riesgo crediticio (Evaluación del crédito, Riesgo de incumplimiento y Riesgo de recuperación)

- **Primera dimensión:** Evaluación del crédito
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la evaluación de crédito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destino del préstamo	La empresa de Crédito “Alternativa” realiza un control en los posts desembolsos de los créditos otorgados.	4	4	4	
Comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo con las necesidades del cliente.	4	3	4	
	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Riesgo de incumplimiento
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del riesgo de incumplimiento





Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Capacidad de pago	La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa	4	4	4	
	Ud. conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes	3	4	4	
Capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva posibles riesgos financieros para la empresa	3	4	4	
	Ud. evalúa el capital adicional solicitado para determinar el monto de préstamo a otorgar según el plan de inversión.	4	3	4	

- **Tercera dimensión:** Riesgo de recuperación
- **Objetivos:** Identificar la percepción del riesgo de recuperación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-------------------------------



Ejecución de avales	Considera que es necesario un aval al momento de entregar un préstamo	4	4	4	
Ejecución de garantías	La empresa Alternativa cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	3	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos para la valuación de activos	4	4	4	

**Dimensión del instrumento:** Variable 2: Morosidad (Incumplimiento de pago, Cartera de alto riesgo, Capacidad de endeudamiento)

- **Primera dimensión:** Incumplimiento de pago
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del incumplimiento de pago

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobreendeudamiento	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	4	3	3	
	Realiza un seguimiento a su cartera de clientes, para el cumplimiento de sus obligaciones	4	4	4	



	con la empresa				
Insolvencia	Considera que es necesaria la evaluación de los ingresos para hacer frente a sus obligaciones según los cronogramas establecidos.	3	4	4	
	Evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Cartera de alto riesgo

**Objetivo de dimensión:** Medir los indicadores de la cartera de alto riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos vencidos	Verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	4	4	4	
	Prioriza las deudas morosas en función de los días de atraso.	3	4	4	
Refinanciamiento	Los índices de morosidad influyen en la refinanciación de los créditos	4	4	4	
	Considera que el refinanciamiento de los créditos sea una condición favorable para el cliente	4	4	4	



**Tercera dimensión:** Capacidad de endeudamiento

**Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la capacidad de endeudamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Ingresos	Antes de otorgar un crédito evalúa la actividad laboral e ingresos del cliente	4	3	4	
Gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas para medir los gastos mensuales de los clientes	4	3	4	



Mg. CPC. Juan Francisco Gonzales Vera  
MAT. 1476

Firma del Evaluador  
DNI 02664225





Ámbito de aplicación:	Huancabamba – Piura
Significación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi Siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del crédito</li> <li>• Riesgo de incumplimiento</li> <li>• Riesgo de recuperación</li> </ul>	García, J al. (2019) explica que son los procesos llevados a cabo por una entidad financiera antes y después de otorgar un crédito. La falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito puede poner en riesgo la cartera de créditos de la institución financiera y llevarla a la quiebra.
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de pago</li> <li>• Cartera de alto riesgo</li> <li>• Capacidad de endeudamiento</li> </ul>	Martínez (2020), señala que la morosidad es un indicador de impago, que se concreta en que el impago es el incumplimiento de una obligación financiera, sin embargo en el entorno financiero el impago es el incumplimiento que tiene como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presentamos los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la empresa “Alternativa” Elaborado por Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas y Miriam Ortiz Alama en el año 2023 y basado en los aportes de Vargas y Zulema (2019) para la variable gestión de riesgo crediticio y morosidad. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



<b>CLARIDAD</b> El ítem es	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Dimensiones del instrumento:** Variable 1 Gestión de riesgo crediticio (Evaluación del crédito, Riesgo de incumplimiento y Riesgo de recuperación)



- **Primera dimensión:** Evaluación del crédito
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la evaluación de crédito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destino del préstamo	La empresa "Alternativa" verifica y controla los destinos del crédito	4	4	4	
Comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo con las necesidades del cliente.	4	4	4	
	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Riesgo de incumplimiento
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del riesgo de incumplimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago	La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa	4	4	4	
	Ud. conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes	4	4	4	





Capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva posibles riesgos financieros para la empresa	4	4	4	
	Ud. evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto de préstamo a otorgar.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Riesgo de recuperación
- **Objetivos:** Identificar la percepción del riesgo de recuperación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Ejecución de aval	Considera que es necesario un aval al momento de entregar un préstamo	4	4	4	
Ejecución de garantías	La empresa Alternativa cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos para la evaluación de activos	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Variable 2 Morosidad (Incumplimiento de pago, Cartera de alto riesgo, Capacidad de endeudamiento)

- **Primera dimensión:** Incumplimiento de pago
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del incumplimiento de pago



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobreendeudamiento	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	4	4	4	
	Realiza un seguimiento a su cartera de clientes, para el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa	4	4	4	
Insolvencia	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral para hacer frente a sus obligaciones	4	4	4	
	Evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Cartera de alto riesgo

**Objetivo de dimensión:** Medir los indicadores de la cartera de alto riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos vencidos	Verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	4	4	4	
	Prioriza las deudas morosas en función de los días de atraso	4	4	4	
Refinanciados	Los índices de morosidad influyen en la refinanciación de los	4	4	4	



	créditos				
	Considera que el refinanciamiento de los créditos sea una condición favorable para el cliente	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Capacidad de endeudamiento

**Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la capacidad de endeudamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingresos	Antes de otorgar un crédito evalúa la actividad laboral e ingresos del cliente	4	4	4	
Gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas para medir los gastos mensuales de los clientes	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845

MBA. Carlos Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Firma del evaluador



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Cuestionario para medir la Variable “Gestión de Riesgo Crediticio” y “Morosidad”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

#### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Nauca Torres Santos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Marketing – Gestión de organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario a los colaboradores
Autores	Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas Miriam Ortiz Alama
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	20 min. max.
Ámbito de aplicación:	Huancabamba - Piura



Significación:	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi Siempre 10. Siempre
----------------	---------------------------------------------------------------------------

## 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del crédito</li> <li>• Riesgo de incumplimiento</li> <li>• Riesgo de recuperación</li> </ul>	García, J al. (2019) explica que son los procesos llevados a cabo por una entidad financiera antes y después de otorgar un crédito. La falta de cuidado en los procesos para el otorgamiento del crédito puede poner en riesgo la cartera de créditos de la institución financiera y llevarla a la quiebra.
Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de pago</li> <li>• Cartera de alto riesgo</li> <li>• Capacidad de endeudamiento</li> </ul>	Martínez (2020), señala que la morosidad es un indicador de impago, que se concreta en que el impago es el incumplimiento de una obligación financiera, sin embargo en el entorno financiero el impago es el incumplimiento que tiene como consecuencia un castigo o sanción monetaria por dicho incumplimiento

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presentamos los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la empresa “Alternativa” Elaborado por Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas y Miriam Ortiz Alama en el año 2023 y basado en los aportes de Vargas y Zulema (2019) para la variable gestión de riesgo crediticio y morosidad. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.



<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Dimensiones del instrumento:** Variable 1 Gestión de riesgo crediticio (Evaluación del crédito, Riesgo de incumplimiento y Riesgo de recuperación)

- **Primera dimensión:** Evaluación del crédito
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la evaluación de crédito

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Destino del préstamo	La empresa “Alternativa” verifica y controla los destinos del crédito	4	4	4	
Comportamiento de pago	Usted evalúa un crédito de acuerdo con las necesidades del cliente.	4	4	4	
	Considera que el comportamiento de pago del cliente es importante para una evaluación crediticia	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Riesgo de incumplimiento
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del riesgo de incumplimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de pago	La capacidad de pago de un cliente es un factor que influye en el riesgo de incumplimiento de la empresa	4	4	4	
	Ud. conoce los límites de capacidad de pago de sus clientes	4	4	4	



Capital	Considera que un préstamo para capital de inversión conlleva posibles riesgos financieros para la empresa	4	4	4	
	Ud. evalúa el capital adicional que posee el cliente para determinar el monto de préstamo a otorgar.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Riesgo de recuperación
- **Objetivos:** Identificar la percepción del riesgo de recuperación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución de avales	Considera que es necesario un aval al momento de entregar un préstamo	4	4	4	
Ejecución de garantías	La empresa Alternativa cuenta con una gestión actualizada para el apoderamiento de los bienes de un cliente	4	4	4	
	Considera que cuenta con los conocimientos para la evaluación de activos	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** Variable 2 Morosidad (Incumplimiento de pago, Cartera de alto riesgo, Capacidad de endeudamiento)

- **Primera dimensión:** Incumplimiento de pago
- **Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores del incumplimiento de pago





Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sobreendeudamiento	Los índices de morosidad son informados de manera mensual a todos los colaboradores	4	4	4	
	Realiza un seguimiento a su cartera de clientes, para el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa	4	4	4	
Insolvencia	Considera que es necesario la evaluación de la solvencia moral para hacer frente a sus obligaciones	4	4	4	
	Evalúa la liquidez financiera y el nivel de endeudamiento del cliente	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Cartera de alto riesgo

**Objetivo de dimensión:** Medir los indicadores de la cartera de alto riesgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Créditos vencidos	Verifica las demandas judiciales de su cartera de clientes	4	4	4	
	Prioriza las deudas morosas en función de los días de atraso	4	4	4	
Refinanciados	Los índices de morosidad influyen en la refinanciación de los	4	4	4	



	créditos				
	Considera que el refinanciamiento de los créditos sea una condición favorable para el cliente	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Capacidad de endeudamiento

**Objetivo de la dimensión:** Medir los indicadores de la capacidad de endeudamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingresos	Antes de otorgar un crédito evalúa la actividad laboral e ingresos del cliente	4	4	4	
Gastos	Los colaboradores cuentan con técnicas o herramientas para medir los gastos mensuales de los clientes	4	4	4	

Firma del evaluador  
 Dr. Nauca Torres Santos  
 DNI: 27279930  
 Teléfono: 944 603 868



## ANEXO 5. REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITING





## ANEXO 6. LISTADO DE EXPERTOS

Experto	Especialidad
Dr. Nauca Torres Santos	Marketing Y Gestión De Organizaciones
Mg. Gonzáles Vera Juan Francisco	Marketing Y Gestión De Organizaciones
Mg. Angulo Corcuera Carlos Antonio	Marketing Y Gestión De Organizaciones

## ANEXO 7. CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

*Coefficiente de Alfa de Cronbach en los instrumentos.*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de gestión del riesgo crediticio	0.861	Bueno
Cuestionario de morosidad	0.745	Bueno

## ANEXO 8: AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

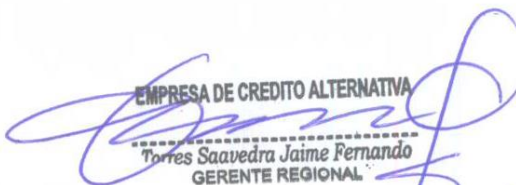
Yo: JAIME FERNANDO, TORRES SAAVEDRA

Identificado con DNI 43362044 en mi calidad de gerente regional del área de negocios de la empresa de crédito Alternativa con R.U.C N° 20437544248. Ubicada en la ciudad de Chiclayo, en la calle 07 de enero N° 232.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr. Ángel Jhan Pablo Sandoval Cubas, Identificado con DNI N° 73750412 y Mirian Gissela Ortiz Alama Identificado(s) con DNI N° 47366476 de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa crédito alternativa.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su (X) Informe estadístico, (X) Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional. (X) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV. Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. (X) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o (X) Mencionar el nombre de la empresa.



EMPRESA DE CREDITO ALTERNATIVA  
Torres Saavedra Jaime Fernando  
GERENTE REGIONAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 43362044