



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

**Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una
entidad financiera en Trujillo, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Sono Morales, Rosa Yuliana (orcid.org/0009-0001-8298-8459)

ASESOR:

Mgtr. Barrera Correa, Angie Carol (orcid.org/0000-0003-1406-9706)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerenciales Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por darme fuerza sabiduría su apoyo fue primordial para este reto, mi familia mi esposo y mis tres hijos quienes son el motor de mi vida a mi madre, quien me apoya en cada paso que he dado, y a mis hermanas siempre están ahí para mí.

Yuliana

AGRADECIMIENTO

Agradecer a quienes hicieron posible este sueño a Dios, mi esposo, hijos, madre y hermanas, fueron mi inspiración apoyo y fortaleza gracias por demostrarme que el amor no es otra cosa mas que el deseo inevitable de ayudar al otro a superarse.

A los asesores docentes de la universidad que me orientaron e hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad UCV por darme la oportunidad de graduarme como maestro en administración de negocios

Yuliana



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARRERA CORREA ANGIE CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023", cuyo autor es SONO MORALES ROSA YULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARRERA CORREA ANGIE CAROL DNI: 18157883 ORCID: 0000-0003-1406-9706	Firmado electrónicamente por: ABARRERAC el 15- 01-2024 09:52:00

Código documento Trilce: TRI - 0703033



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SONO MORALES ROSA YULIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA YULIANA SONO MORALES DNI: 42017290 ORCID: 0009-0001-8298-8459	Firmado electrónicamente por: RYSONOM el 20-12- 2023 20:49:48

Código documento Trilce: TRI - 0703052

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validación de juicio de expertos	18
Tabla 2	Confiabilidad de los instrumentos	18
Tabla 3	Pruebas de normalidad	20
Tabla 4	Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.....	21
Tabla 5	Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad.....	22
Tabla 6	Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago	23
Tabla 7	Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño correlacional.....	15
--	----

RESUMEN

La presente investigación aporte tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023, para lo cual empleo una metodología básica aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no - experimental, y de nivel descriptivo – correlacional. La población y muestra constituida por 60 asesores de negocios del área de créditos de una institución financiera. De la misma manera, la técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, Como resultado que existencia de una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023. Esto se debe al coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,718., superando el valor crítico de ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$); lo que permite rechazar la hipótesis nula. Por esta razón se puede decir que es existe una relación significativa alta entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad. Se concluyó que, entre las variables de análisis hay un vínculo positivo, significativo y de nivel moderado y, por tanto, a mejor gestión de riesgo crediticio mejor control de la morosidad.

Palabras clave: Morosidad, Gestión de riesgo crediticio, Índice de morosidad, Asesor de negocios.

ABSTRACT

The objective of this research contribution was to establish the relationship between credit risk management and customer delinquency in a financial institution in Trujillo, 2023, for which I use a basic applied methodology, quantitative approach, non-experimental design. and descriptive – correlational level. The population and sample consisted of 60 business advisors from the credit area of a financial institution. In the same way, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. As a result, there was a significant relationship between credit risk management and customer delinquency in a financial institution in Trujillo, 2023. This is due to the correlation coefficient at Rho de Spearman = 0,718, exceeding the critical value of ($p = 0.000 \leq \alpha = 0.05$); which allows us to reject the null hypothesis. For this Pearson it can be said that there is a significant relationship between credit risk management and the delinquency rate. It was concluded that, between the analysis variables, there is a positive, significant and moderate level link and, therefore, the better credit risk management, the better control of late payment.

Keywords: Credit risk management, Delinquency rate, Business advisor.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación fue planteado para ayudar a resolver los problemas de morosidad en la caja Trujillo, los cuales generan pérdidas económicas. El objetivo es determinar si la entidad financiera maneja correctamente el riesgo crediticio.

La gestión de riesgos es importante a nivel organizacional. Esto se debe a pruebas culturales para integrar procesos, optimizar recursos, reducir costos y establecer controles internos (Agiar et al. 2020). Las instituciones financieras trabajan para tener una gran representación en el mercado debido a la competencia y la necesidad de innovar (Bárcena et al. 2018). Las herramientas computarizadas apoyan la gestión de ingresos y proveen información relevante para decisiones de préstamos y cobros (Ruiz, 2018).

La implementación de tecnologías ha mejorado la gestión financiera en organizaciones europeas y asiáticas (López et al. 2019). La tasa de morosidad en el Salvador disminuyó del 2,6% en julio de 2021 al 1,9% a finales de año (Balcaceres, 2022). Según ASOBANCA (2021) la banca privada tuvo el 2,8% de morosidad, la mora incrementó un 0,1%, la tasa de morosidad en marzo por tipo de préstamo fue del 0,7% para los corporativos, el 4,5% para los de consumo, el 4,4% para las hipotecas y el 4,1% para las microfinanzas

A nivel nacional, debido al COVID-19 La falta de liquidez hace que los usuarios de diversas instituciones financieras retrasen los pagos y aumenten las tasas de recuperación y pago. (BCRP, 2021). El incumplimiento de las normas de pago genera pérdidas de ingresos y liquidez debido a los retrasos en los pagos (Periche & Ramos 2020). La tasa de incumplimiento aumentó del 4,6% al 4,8% debido a la inestabilidad del sistema bancario causada por la crisis financiera mundial.

La crisis mundial afectó a diversos países de Latinoamérica y el Perú no fue ajeno a esta crisis lo que repercutió en generando el retraso en los préstamos de pequeños comerciantes. (Gallegos et al., 2019). La cartera de la Caja la Trujillo ha sufrido daños a causa de la pandemia, según el informe de Fitch Ratings por Apoyo & Asociados Internacional en marzo del 2022, afectado la capacidad de algunos consumidores. En 2021, algunos préstamos

reprogramados debido a la situación sanitaria empezaron a ser pagados nuevamente después de que se venciera el periodo de congelamiento de pagos. Las tasas de ajuste para esas carteras fueron del 12,5% y 13,0% (11,2% y 12,0% respectivamente, desde diciembre de 2020). En cuanto a la cartera de pequeñas empresas, los índices subieron un 10,5% y un 14,0%, respectivamente. La SBS permitió la reestructuración de créditos vencidos a 15 días en marzo de 2020, sin elegibilidad para refinanciamiento. Hasta junio de 2020, la participación en estos créditos se redujo al 71% y a diciembre de 2021, alrededor del 12% (Maldonado y Torres, 2022).

Como problema local se tendrá a la caja Trujillo la cual tomó medidas para manejar el riesgo crediticio, como suspender nuevos préstamos y reprogramar cuentas congeladas sin intereses, en medio de una recesión y después de la crisis sanitaria. También contó con respaldo estatal a través de los créditos Reactiva Perú, con el propósito de fomentar los préstamos y disminuir el riesgo de incumplimiento. Los esfuerzos fueron en vano, ya que la institución no logró impedir el aumento de las deudas morosas, lo cual ocasionó la pérdida de clientes. La condicione económica de los clientes en la "CMAC- Trujillo " causó aumento de impagos y dificultades de pago, provocando menos clientes y dañando el historial crediticio. Las entidades financieras tomaron medidas para manejar la morosidad. La solidez financiera de la empresa puede deteriorarse debido al aumento del plazo de pago.

El problema general se derivará de entender la situación de la caja Trujillo, en relación a las variables de gestión de riesgo de crédito y morosidad, ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023?, Asimismo, los problemas específicos, ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023?; ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023?;¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023?. Además, el estudio se fundamenta teóricamente en marcos teóricos relacionados con la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, como libros, revistas e informes sobre variables, indicadores y dimensiones.

Esto se justifica a nivel práctico, ya que el estudio se centra en cuestiones de la vida real relacionadas con problemas reales de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo e interpretará el riesgo crediticio en función de su comprensión del nivel de incumplimiento, exposición y riesgo de rescate. Préstamo del tesoro. Además de evaluar la morosidad y la gestión del riesgo crediticio,

Para resolver el problema mencionado antes, se utilizan métodos de investigación como encuestas y los resultados presentan datos desde la perspectiva del participante

Para resolver el problema mencionado antes se declara el objetivo general como : Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023; y como objetivos específicos : determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023; determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023; determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Finalmente, se plantean hipótesis generales como posibles resultados de investigación en respuesta al problema identificado. H_i = La gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023, H_o = La gestión del riesgo crediticio no se relaciona con la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023, y como hipótesis específicas tenemos, hipótesis específica 1 = Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023; H_1 = Si Existe relación, H_0 = No existe relación, hipótesis específica 2 = Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023; H_2 = Si Existe relación, H_0 = No existe relación. hipótesis específica 3. Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023; H_3 = Si Existe relación, H_0 = No existe relación.

II. MARCO TEÓRICO.

En Ecuador Zambrano (2021) el objetivo del artículo era encontrar la correlación para la estrategia de gestión de riesgo de crediticio y la tasa de morosidad en empresas de la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador. El estudio empleó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional. La población consistía en 6.000 clientes, que incluían 176 clientes morosos, 10 trabajadores de cobranza y 20 vendedores. La prueba estadística de la prueba de la tasa de chi-cuadrado $X^2 (53,82) > (21,03)$ confirman la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la gestión de la tasa de morosidad en una empresa del sector comercial. Para el autor las variables se relacionan esto se debe por una gestión correcta de los riesgos de crédito en las instituciones financieras. Si los costos de la morosidad disminuyen, traerá buenos beneficios, esta información servirá para guiar la investigación actual.

Gutiérrez; et al. (2021) Se realizó una investigación en Nicaragua para evaluar el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la cartera del Súper Las Segovia S.A. Durante el primer semestre de 2020, se realiza una investigación aplicada de enfoque cualitativo utilizando métodos de recolección de datos no numéricos. Se obtuvo información mediante entrevistas, las políticas carecen de un manual específico, lo que repercute en la morosidad al no realizar un adecuado análisis de los solicitantes de crédito ni establecer límites y responsabilidades claros en el contrato. En resumen, un las prácticas procesos y procedimientos mejoran el control en la calificación del cliente, reduce la morosidad y optimiza el otorgamiento de crédito y recuperación de pagos. Para los autores las políticas de crédito son parte fundamental para una adecuada gestión de riesgo crediticio ya que estas nos indican los parámetros ya establecidos, que deben tener las entidades financieras así mejorando sus procesos mitigando el riesgo, reduciendo la morosidad y el gasto en la recuperación de los créditos.

En Ecuador Cevallos y Campos (2023) en su artículo analizaron el efecto del manejo de riesgo crediticio en la tasa de morosidad de una cooperativa en Ecuador entre 2019 y 2020. Con un diseño descriptivo, transversal, con un enfoque mixto. La muestra incluyó 49 empleados de la institución seleccionados por conveniencia. Tras una encuesta y análisis de documentos, se encontró una

morosidad de 0,03% y 0,02% en diciembre 2019-2020. El chi-cuadrado de Pearson fue de 0,770, importancia de $P = 0,001$ que indica correlación altamente significativa entre las variables, implementar estrategias de gestión de crédito mantuvo una morosidad aceptable, según el estudio. La encuesta mostró alta correlación entre las variables analizadas. Los autores de la presente investigación identifican que implementar estrategias de gestión de crédito ayudó a mantener un nivel de morosidad debido a que estas variables se relacionan entre sí con un valor altamente significativo, estos resultados, esta investigación tiene aspectos para analizar en la presente investigación.

Trujillo (2022) en Ecuador, quien analiza el índice de morosidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito de Bolívar, cantón San Miguel. Investigación cuantitativa a través de investigación descriptiva. La muestra consistió en 20 participantes, incluyendo el personal del Departamento de Crédito y los socios. Encontrado que la falta de gestión del riesgo crediticio conduce a mayores tasas de incumplimiento superando el total de la cartera de las cooperativas. La prueba estadística de chi-cuadrado mostró resultados significativos de 23,75, mayor al valor crítico de 3,84. La investigación tiene una gran similitud a la que estamos planteando por que trata de encontrar la relación y encuentra como resultados, dado que la falta de gestión provoca una alta morosidad.

El objetivo del estudio de Msangi (2021) en Tanzania fue analizar el impacto de los préstamos grupales en los préstamos morosos y evaluar los beneficios y desafíos asociados con su uso en proyectos de microcréditos. El estudio es básico no experimental. Se utilizó un enfoque mixto de descripción y se tomó como muestra 9 sucursales del CRDB y 13 del BNM. Los resultados mostraron que el Programa de Préstamos al Grupo tenía una tasa de éxito del 90% en el pago de créditos y menor riesgo de incumplimiento. Sistema de crédito. Aproximadamente la mitad de los prestatarios del IPP estaban en mora y el grupo tendrá dificultades para lidiar con pagos atrasados por su garantía mutua. El sistema de préstamos sindicados da flexibilidad en los reembolsos a personas de escasos recursos. Para el autor el otorgar un crédito grupal reduce la morosidad, ya que el 90% de los clientes pudo pagar sus préstamos lo que

mejora la tasa de recuperación de los créditos, es conveniente tener en cuenta estos aspectos ya que tiene similitud en el estudio actual.

Hinojosa (2021) En Lima, investigó la conexión entre la gestión de créditos y la morosidad en el Banco Pichincha del Perú en el año 2019, con un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra se conforma de 124 créditos vencidos emitidos en 2019. El estudio muestra que la gestión de préstamos afecta la tasa de morosidad en el sector de las microfinanzas. Se analizaron 124 créditos emitidos en 2019 por el Banco Pichincha del Perú, y se encontró que el 9,12% de los préstamos aprobados presentan morosidad. Al igual, la gestión del crédito muestra una correlación significativa inversa de $(-0,113, -0,023)$ para calificación crediticia y el estado crediticio. El perfil crediticio es esencial ya que afecta directamente las tasas de morosidad. Además, los factores que impactan en la situación se dan en, los consumidores de entre 34 y 46 años y los préstamos de 1.000 a 5.000 nuevos soles máximo. Esta investigación nos permite estudiar el comportamiento de la morosidad al otorgar crédito y buscar un perfil crediticio adecuado de los clientes así reducirá la tasa de morosidad ya que es parte de la tecnología crediticia y las funciones del asesor hacer un adecuado trabajo para mitigar el riesgo de la morosidad esta investigación tiene similitud con el objeto de estudio.

Alvarado (2020) realizó una investigación en Huánuco para determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticia y la morosidad en la sucursal de la Cooperativa San Francisco en Tingo María. Estudio básico, cuantitativo descriptivo bivariado-correlacional, la muestra 18 trabajadores. Obteniendo que existe una conexión relevante entre la administración de crédito y la falta de pago en la Cooperativa San Francisco, con una correlación negativa considerable ($Rho = -0,657$). Al haber una correlación inversa con un valor alto de $Rho (-0,657)$ y un nivel de $p = 0,003$ (inferior a $0,05$), se puede concluir dicha correlación. La falta de pago se debe a la mala gestión de riesgo. El estudio tiene similitud con la investigación ya que la morosidad impacta negativamente en los ingresos de la empresa y se debe principalmente a la falta de políticas crediticias efectivas ya que son inversamente proporcional a mayor gestión de riesgo menor morosidad.

Zevallos (2022) La investigación en Huancayo busca encontrar la conexión entre el riesgo crediticio y la morosidad en las cajas municipales de Chupaca durante el 2020. La investigación con diseño descriptivo correlacional y enfoque en datos cuantitativos. La población conformada por (08) entidades financieras, de las cuales se tuvo acceso a (04). Se recopilaron datos mediante encuestas, utilizando cuestionarios como herramienta. Se evaluaron los resultados utilizando Spearman. El análisis reveló una alta correlación, con $Rho = 0,820$ y $p = 0,000$. La gestión de riesgo crediticio en las CMAC de Chupaca en 2020 está directamente relacionada con la morosidad. Esta investigación tiene similitud al objeto de estudio al analizar el comportamiento de la mora en las diversas instituciones financieras y si están tiene incidencia con la gestión de riesgos de cada entidad y que con una adecuada gestión de riesgo la tasa de morosidad baja generando un beneficio económico para las entidades financiera.

Visa (2021) investigó cómo la gestión del riesgo crediticio afecta la morosidad de CMAC Cusco S.A. En los años 2017-2018, La investigación conto con un diseño descriptivo correlacional y enfoque en datos cuantitativos, conto con la ayuda de 30 trabajadores. Usó el muestreo no aleatorio, la metodología encuesta y el instrumento cuestionario. No se ha realizado un seguimiento adecuado antes y después de otorgar el crédito, lo que ha llevado a un rendimiento deficiente. CMAC Cusco S.A ha incumplido su objetivo de alcanzar el 95% de puntualidad o prima de mercado de cartera normal, con tasas de cartera normal de 89.08% en 2017 y 90.58% en 2018. La significancia del chi-cuadrado de Pearson es de 41,345 y su p-valor asintótico es $P = 0,000$. En la investigación el autor encuentra que una mala gestión de riesgos con políticas crediticias muy flexibles una inadecuada evaluación por parte de asesor de negocios ocasiona un deterioro en la cartera de clientes y un incremento en la morosidad ya que esto genera un impacto en el resultado de las utilidades de la institución.

En Trujillo, Julca (2019) determino el impacto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad en la cooperativa de ahorro y préstamo Nuestra Señora del Rosario en el año 2018. La investigación conto con un diseño descriptivo correlacional y enfoque en datos cuantitativos, el grupo de estudio y muestra estuvo conformado por 71 empleados. La encuesta utilizó cuestionarios

para cada variable. El valor del alfa de Cronbach mediante análisis de confiabilidad de la variable fue de 99,58% y el valor alfa de Cronbach de las variables centrales fue de 99,78%. El análisis muestra el chi-cuadrado de Pearson 87,108 y el nivel de $P = 0,000$ ($\alpha < 0,05$). La gestión del riesgo de crédito tuvo un efecto significativo en la morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo Nuestra Señora del Rosario durante 2018. Esta investigación se observa el resultado alto lo que muestra que una adecuada gestión de riesgo crediticio, con políticas de crédito acorde a la institución aplicando tecnología crediticia una buena evaluación (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito es lo que hace que la morosidad se reduzca, encontrando esta investigación tiene una relación con el objeto de estudio.

Jiménez (2023) determinó como influye gestionar el apetito al riesgo en la mora de una entidad financiera, utilizando un diseño estadístico correlacional básico, no experimental. Se realizó una encuesta entre 30 empleados del sector empresarial de Trujillo 2023, los resultados influenciados que se obtuvieron luego de elaborar las pruebas correspondientes, como lo demuestra un puntaje de alcance Rho de Spearman de interrelación entre el apetito de riesgo y la morosidad 0.267. La gestión de riesgos. La implementación del apetito por el riesgo depende de las circunstancias de cada institución financiera. En su investigación, Jiménez destaca la relevancia de las políticas para el otorgamiento del crédito como componente esencial para controlar atrasos en los pagos de los clientes, además, también es un instrumento importante para proponer soluciones. Además, encontró una alta correlación entre ambas variables, lo cual coincide con mi tema de investigación.

Para Díaz, (2023) El estudio analizó la conexión entre la gestionar los riesgos en los créditos y la mora de una CMAC Chocope. mediante una metodología cuantitativa y un diseño. La muestra de 15 empleados. EL instrumento que utilizó es la encuesta. Se halló una fuerte correlación (χ^2 de Pearson 0,903) entre el tratamiento que se realiza para reducir la probabilidad de incumplimiento de pago y el incumplimiento, y se concluyó que una mala gestión aumenta el riesgo de incumplimiento. Por ello, además de actualizar las políticas crediticias y establecer un sistema de seguimiento continuo, recomendando mejorar las herramientas de evaluación, capacitando a los

empleados y optimizando los procesos internos. El autor afirma que un trabajo débil hace que el incumplimiento de los clientes incremente encontrada así, una correlación significativa. Esta investigación presenta similitudes con la investigación propuesta

Rivera & Toro. (2021) el objetivo de su investigación fue presentar estrategias para reducir la morosidad en una CRAC, Chiclayo, mediante la gestión de riesgo crediticio. La investigación tiene un enfoque descriptivo y propositivo. Se consideraron documentos contables y 22 colaboradores como población, muestra y cuestionario como instrumentos para recolectar información. Es necesario frente a crisis sanitaria tener un plan de emergencia como dar soluciones a los créditos que están afectando la cartera. Los autores constataron que es necesario mejorar la gestión del riesgo crediticio y realizar acciones mejorando así la morosidad, a pesar de que las cuentas por cobrar muestran un saldo positivo, todavía hay trabajo por hacer.

Ayala (2020) El objetivo fue analizar como están relacionadas las estrategias de cobranza y el grado de mora de usuarios de Agua del Sector Hidráulico, utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional y sin experimentación. 32 funcionarios formaron la muestra, la técnica de encuesta con el cuestionario para obtener datos presentados en tablas y figuras estadísticas. El resultado que se encontró es muy alto grado de significancia ($p < 0.01$) y moderada ($r = 0.407$). El autor pudo afirmar que si las empresas del sistema de finanzas no trabajan arduamente para mitigar posibilidad de incumplimiento de pago los impactos serán al mismo nivel de afectación. aplican estrategias fuertes que ayuda a reducir la morosidad y esto se ve por una mala gestión de la administración. Esta investigación presenta similitudes con la investigación propuesta.

Finalmente, Cumpa (2019) Analizó el impacto que generan la implementación de políticas de crédito en el indicador de mora de Mi banco aplicando estadísticamente el método correlacional básico, sin emplear manipulación de variables, utilizando encuestas y observación mediante un cuestionario. La población consiste en 178 clientes con créditos vencidos en el año 2017. La muestra está conformada por 72 clientes con créditos vencidos, como resultado Se puede observar que, si bien Mi banco tiene políticas

crediticias, las mismas no se están implementando correctamente. Existe un excesivo nivel de confianza de los asesores hacia los clientes recurrentes durante su proceso de evaluación, lo que conlleva fallos en la contratación domiciliaria y/o empresarial, verificación de referencias, evaluación de la duración de la actividad económica y entrega de notificaciones de cobro. Esta investigación sugiere revisar detalladamente los expedientes de crédito con clientes frecuentes y considerar otorgar créditos de consumo a los clientes formales.

Estas son las bases teóricas para las variables.

Según García (2019) Evaluar el riesgo crediticio mejora la competitividad al prever pérdida de capital por impagos. Asimismo, Brown (2020) indica que aplicar esta teoría tiene el objetivo de reducir pérdidas financieras causadas por eventos inciertos, como incumplimientos de contratos financieros que incrementen la morosidad de la compañía.

Para Zevallos, (2022) la gestión de riesgo se puede medir mediante tres dimensiones como: (i) Políticas de crédito, según Citigroup (2015) son reglas que una entidad financiera usa para brindar facilidades de pago y determinar si un cliente puede obtener un crédito, (ii) Funciones del asesor de negocios, La función del asesor de negocios de la Caja Trujillo es la promoción a clientes, la evaluación, otorgamiento, cercanía con el cliente y recuperación de los créditos, (Quipuzcoa,2020). (iii) Tipos de crédito, según el ente regulador financiero - SBS, (2022), Es la clasificación de los productos que ofrece la entidad financiera, en la caja Trujillo se clasifican en: crédito, crédito pequeñas empresa, créditos microempresa, créditos de consumo crédito hipotecarios.

La primera dimensión consiste en políticas de crédito, según Albisetti (2018). son reglas que una entidad financiera usa para brindar facilidades de pago y determinar si un cliente puede obtener un crédito y el monto estableciendo decisiones para guiar actividades y afectan decisiones en función de neutralizar problemas frecuentes (ESAN, 2016). Para Pantoja (2016) las entidades financieras han de definir los parámetros que guiarán la evaluación y nivel de riesgo asociado a cada crédito. las políticas se basan en estrategias aprobadas por el directorio, así mismo Pantoja establece que los indicadores de las Políticas y reglamento de créditos son: área de riesgo, comité de riesgo y

procedimientos y requisitos del crédito. Primer indicador, unidad de riesgo definido por Riveros, (2018) es la unidad evaluadora de créditos y exposiciones crediticias; evalúa la aceptación de riesgos de la empresa. Segundo indicador, comité de riesgo según Banco de la nación, (2021) es un órgano que asiste al directorio y se encarga de analizar y recomendar aspectos relacionados mediante la implementación del manejo integral de riesgos en la entidad financiera. relacionados con los riesgos importantes a los que la entidad financiera esté expuesta. Tercer indicador definida por Morales (2022). los procedimientos y requisitos para otorgar crédito son seleccionar a los clientes que merecen recibir crédito y luego se recuperan los créditos concedidos

La segunda dimensión es funciones del asesor de negocios según Vélez (2019) indicando que el asesor de negocios se encarga de otorgar créditos, evaluarlos, darles seguimiento, recuperarlos y gestionar la cartera de clientes, cumpliendo las metas establecidas y asegurando la calidad de la cartera asignada. El propósito central del cumplimiento empresarial es supervisar el acatamiento de las obligaciones legales e internas, Ubaldo, (2016). Los indicadores de las funciones del asesor de negocios son: Primer indicador definida por Munsibay et al. (2021) la promoción de créditos: el contacto con el cliente es la base, a través de visitas del asesor y del cliente a la entidad financiera. Como segundo indicador Munsibay et al. (2021) explica que la revaluación crediticia es la verifica la solvencia crediticia del cliente y solicita los documentos requeridos por la entidad financiera (experiencia en el rubro, facturas de servicios, documentos del negocio etc. Como tercer indicador explicado Munsibay et al. (2021) los desembolsos de créditos es la función del área de operaciones es la encargada de informan al cliente sobre las condiciones y conformidad de los contratos. También entregan los documentos de desembolso y un cronograma de pagos con la tasa de interés anual (TEA) y mensual (TEM). El cliente firma los pagarés y contratos antes de recibir los documentos. Como cuarto indicador Munsibay et al. (2021) define el seguimiento y control de créditos, es una función del asesor de negocios quien comprueba si el cliente siguió el plan de inversión del crédito. Como quinto indicador según Munsibay et al. (2021) la recuperación de créditos es la recuperación del crédito implica el pago de las cuotas pendientes

La SBS (2023) establece tercera dimensión: incluyendo la Evaluación como afecta la clasificación del deudor y también las provisiones para las CMAC Trujillo. Se aplicarán estas medidas a ocho tipos de cartera de créditos, seleccionando solo los cuatro más representativos: Primer indicador Créditos a pequeñas empresas. Concedidos a individuos o empresas que necesitan financiar trabajos en el sector de producción, comercio o de servicios. El monto total de su deuda a nivel de todos los bancos y demás financieras y desde S/ 20,000 en los últimos 6 meses, hasta S/ 150 mil. Segundo indicador Créditos a microempresas. Son préstamos para personas o empresas con deudas menores a S/ 20,000 en los últimos 6 meses, excluyendo las hipotecas. Tercer indicador Créditos de consumo. Se trata de préstamos no renovables otorgados a individuos para cubrir pagos no relacionados con negocios. cuarto indicador Créditos hipotecarios para vivienda (Hipotecaja). están respaldados por hipotecas registradas

De acuerdo Vilca & Torres, (2021) La morosidad se denominó al retraso de pago el importe acordado a la fecha al otorgar el crédito; el Banco de España, 2018 define a la morosidad es la incapacidad de pagar las deudas a tiempo y también implica no pagar los intereses generados por los retrasos en el pago, debido a problemas como falta de capacidad de pago, endeudamiento excesivo del deudor y falta de habilidad del propietario del negocio, lo que afecta la liquidez y los rendimientos de la empresa proveedora del servicio (p.12).

Pérez & Titelman (2018) sugiere las siguientes dimensiones (i) Índice de morosidad. Se utiliza principalmente para evaluar el riesgo del portafolio de los clientes. (ii) incumplimiento de pago de un gran número de clientes con retrasos o incapacidad de pago. (iii) clasificación del deudor, es el reporte creditico enviado a la central de riesgo de la posición historia del cliente en el sistema financiero.

Como primera dimensión definida por Gallegos et al. (2017) el índice de morosidad implica el resultado del cargo por mora dividido por el número total de operaciones o actividades de crédito otorgadas por una institución financiera específica. Para Álvarez, et al. (2020) El IMOR incluye cliente de la cartera atrasada y judicial. Este medidor se usa principalmente para estimar el riesgo de cada certera de clientes.

Índice de moratorio= cartera atrasada + cartera judicial

Cartera total

Como segunda dimensión (Chávez,2017) el incumplimiento de pago es identificar el problema de incumplimiento del cliente es lo primero que se debe hacer y analizar en caso de un incumplimiento de pago en una empresa u organización, ya que es crucial determinar el procedimiento. Se tomarán medidas debido a varias razones por las cuales un cliente no cumple sus pagos

Como tercera dimensión Martin, (2017) define que la clasificación del deudor es la evaluación del historial crediticio para obtener información del cliente y mitigar riesgos financieros a través de préstamos anteriores. La tasa de incumplimiento de créditos (Roldán ,2017). “Es la ratio de créditos en atraso sobre el total de créditos desembolsados a los clientes”. Se clasifican 5 tipos de reportes de acuerdo a la segmentación por los días de retraso:

calificación normal, dificultad en el pago de la cuota de no mayor a 8 días

calificación: CPP dificultades potenciales atraso del día 9 hasta los 30 días.

Calificación deficiente, atraso asciende entre los 31 hasta 60 días.

Calificación dudoso el periodo de atraso asciende entre los 61 hasta 120 días

calificación en pérdida, de 121 días a mas no (Superintendencia de Banca Seguros, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue presentada de acuerdo a (Concytec, 2020), básica con enfoque cuantitativo (Sánchez et al. 2018).

Asimismo, Bernardo, et al., (2019) La investigación cuantitativa se basa exclusivamente en mediciones de variables (p. 21).

Este estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, (Hernández et al. 2018) señalan que implica evaluar y cuantificar el alcance del tema o la investigación propuesta, asimismo, los datos son cuantificables y se representan con valores numéricos, por lo tanto, fueron analizados mediante técnicas estadísticas. Bobática (2017) establece que el enfoque articula y aclara la problemática estudiada, buscando precisión y unidad en elementos numéricos. Buscando medir la relación entre las variables mediante este enfoque.

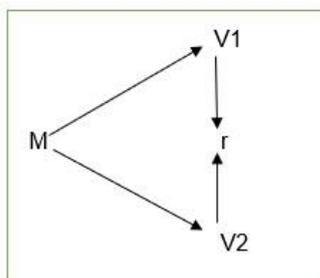
Nivel correlacional: según Mendoza (2019), es un nivel de investigación que utiliza dos variables y busca establecer una relación estadística sin considerar ninguna otra variable adicional. Gallardo (2017) también afirma que un estudio correlacional implica evaluar dos variables como medio para explorar su relación.

3.1.2 Diseño de investigación:

Es no es experimental debido a no poder manejar libremente las variables. Mendoza (2019) dice que este diseño no manipula las variables, solo las estudia para comprender los fenómenos en su objetividad y luego los examina. La investigación encontró las particularidades de su situación actual en un único lapso, en específico, en 2023. La investigación fue descriptiva, que implica especificar características y propiedades (Hernández & Mendoza, 2018).

Figura 1

Esquema de correlación



Donde:

M: Muestra (colaboradores de la CMAC.Trujillo)

V1: Gestión de riesgo crediticio

V2: Morosidad

r: Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de riesgo crediticio

Definición conceptual: Es la gestión para controlar las pérdidas por incumplimiento de obligaciones contractuales en operaciones prestatarias (Escandón, 2018, p.40).

Definición operacional: La gestión de riesgo crediticio tiene como propósito salvaguardar la estabilidad financiera y patrimonial del ente, garantizando que sus decisiones estratégicas se alineen con los objetivos de crecimiento y rentabilidad.

Dimensiones: Funciones del asesor de negocios, Políticas de crédito, Tipos de crédito

Indicadores: Promoción de crédito, evaluación de crédito, aprobación de crédito, seguimiento y gestión de crédito, recuperación del crédito, departamento de riesgos, comité de riesgos, procedimientos y requisitos de crédito, evaluación de riesgo de crédito, crédito pequeñas empresa, créditos microempresa, créditos de consumo crédito hipotecarios

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual: es la falta del cumplimiento de una obligación se conoce jurídicamente como incumplimiento. Entonces, si el deudor no cumple a tiempo con la obligación de pagar, se consideraría una infracción. (Periche & Ramos, 2020).

Definición operacional: La morosidad es una medida de la tardanza en los pagos, siendo un índice relevante tanto en finanzas como en

transacciones comerciales. Es crucial saber el nivel de impago de créditos y deudas tanto en general como en un sector específico para protegerse de los riesgos asociados.

Dimensiones: índice de morosidad, Incumplimiento de pago y la clasificación del deudor

Indicadores: Colocaciones, Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada, Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y Perdida.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Se compone de elementos como personas, terrenos u otros que constituya una opción de medición con similares se pueden medir con técnicas estadísticas (Otzen & Manterola, 2017). Se incluirán en el estudio los empleados de la Cmac. Trujillo, Tienda España, que son un total de 60 asesores negocios.

Criterio de inclusión: Trabajadores departamento de créditos específicamente asesores de negocios de la caja Trujillo agencia av. España con experiencia laboral mayor a 6 meses financiera caja Trujillo agencia de la av. España.

Empleados de créditos, especialmente asesores de negocios de la agencia av. España de la Caja Trujillo. Con una experiencia laboral en la empresa por más de 6 meses.

Criterios de exclusión: Empleado de seguridad y limpieza de Caja Trujillo. Trabajadores del área de operaciones de la agencia av. España.

3.3.2. Muestra

Es una representación precisa de la población. La elección de la muestra dependerá de la calidad y representatividad deseadas (Hernández et al. 2018).

Será de tipo censal. Se consideró a todos los elementos de estudio como todos los trabajadores que pertenecen a la CMAC de Trujillo en su tienda av. España un total de 60 asesores de negocios.

3.3.3. Muestreo

Se utilizará un muestreo no probabilístico, basándose en su propio criterio en lugar de seleccionar al azar entre la muestra, se toma el número de asesores de negocios de la Tienda ubicada en la av. España es de 60. (Hernández, 2012, pp. 21-22).

El diseño de la muestra fue convencional debido a la selección de participantes por su disponibilidad y pertenencia a la población de interés (Bernal 2021). En el estudio se seleccionó del departamento de créditos para investigar la cantidad más alta de asesores de negocios presentes en dicha institución

3.3.4. Unidad de análisis:

Se estudian colaboradores de una caja municipal en Trujillo, específicamente en la agencia av. España (Hernández & Mendoza 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica:

Es un conjunto de instrucciones que se aplican para recopilar información y poner a prueba las hipótesis planteadas (Hernández & Duana, 2020)

Encuesta: Se usó la recopilación de datos en este estudio. Arias (2020) dijo que la encuesta busca obtener datos sobre los elementos de la investigación. La encuesta se aplicará para recopilar datos ambas variables de estudio en la entidad financiera

3.4.2 Instrumento:

Cuestionario: Es el medio para aplicar una técnica de recolección de información. Se utilizarán 2 cuestionarios, uno para cada variable en la investigación, (Hernández et al., 2018).

Se aplicó a los 60 Asesores de negocios en la Cmac. Trujillo, tienda agencia av. España. El estudio utilizará un cuestionario de escalas de Likert que van de 1 a 5, donde se evaluó el grado de acuerdo en las extensiones calculadas. Los resultados muestran las medias de los

puntajes de los cuestionamientos, según las escalas establecidas para cada formato.

Validez

Tres expertos con maestría y amplia experiencia se examinará la fiabilidad de los instrumentos de recopilación de datos.

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Nº	Expertos	Especialidad del expertos	Opinion
1	Santa Cruz Carpio Oswaldo	Dr. Educación	Aplicable
2	Honores Ruiz Edith Mabel	Maestra en Administración de Negocios – MBA	Aplicable
3	García Yparraguirre Victoria Estelita	Maestra en Administración de Negocios – MBA	Aplicable

Fuente: Elaborado por Sonó Morales, Rosa Yuliana

Confiabilidad.

La estabilidad de las puntuaciones de los participantes en un cuestionario cuando son evaluados con el mismo instrumento en distintos momentos es indicativa de su fiabilidad (Arias, 2020).

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de riesgo crediticio	,906	15
Morosidad	,907	15

Nota confiabilidad de los instrumentos, Fuente: Elaboración propia

Se empleó el SPSS para validar la confiabilidad de los instrumentos aplicados. Ambos instrumentos son confiables para las variables de estudio, con

un Alfa de Cronbach de 0,906 para gestión riesgo crediticio y 0,907 para la morosidad, lo cual indica un valor excelente para la prueba.

3.5. Procedimientos

Colaboradores de la CMAC de Trujillo Tienda, av. España, tuvieron una encuesta impresa para que puedan responder de manera honesta e imparcial y completamente anónima.

3.6. Método de análisis de datos

Se creó una base de datos. Hay tablas extensas de frecuencia para las estadísticas descriptivas. No hay distribución normal entre las variables de Gestión del riesgo crediticio y la morosidad, según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

La prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras > 50 (muestra = 60), encontrando ausencia de normalidad en los datos ($p = 0,17 \geq 0.05$ para Gestión del riesgo crediticio y $p = 0,200 \geq 0.05$ para Morosidad). El valor es superior a 0,05, por ende, se aconseja emplear la prueba de correlación de Rho Spearman en el análisis inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Según Arispe (2022), es necesario tener un comportamiento ético al realizar investigación científica, tanto para el investigador y el docente, sin aceptar conductas no éticas. Para cumplir con la investigación propuesta, debemos seguir el código de ética en investigación de la UCV, que incluyen la responsabilidad, la política anti-plagio y el respeto al derecho de autor

Probidad: La investigación avanza con la honestidad como principio crucial.

Beneficencia: Caridad: La prioridad máxima será el bienestar de los participantes durante el estudio. La integridad humana es priorizada de forma participativa y estructurada, sin importar el contexto social.

IV. RESULTADOS

Se exponen los procedimientos estadísticos análisis descriptivo y análisis inferencial:

Objetivo general: Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023

Tabla 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de riesgo crediticio	,150	60	.017	,818	60	,000
Morosidad	,108	60	,0200	,885	60	,000

Nota: extraído de la encuesta realiza a 60 asesores de negocios

Ho: Los datos tienen distribución normal

H1: Los datos no tienen distribución normal

Descripción:

La prueba de Kolmogorov-Smirnov muestra que la variable gestión de riesgo crediticio con un valor de significancia de $0,17 > 0,050$, y la variable morosidad con un valor de significancia, de $0,20 > 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; entonces se concluye que no hay distribución normal entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes de una entidad financiera, por lo que se debe utilizar la prueba no paramétricos, Rho de Sperman.

Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Planteamiento de hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

H1: Si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Tabla 4

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad

		Gestión de riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crédito	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) N	1,000 ,718** 60
	Morosidad	Coeficiente de correlación Sig. (Bilateral) N	,718** ,000 60

Nota: extraído de la encuesta realiza a 60 asesores de negocios

Descripción

La prueba de hipótesis mostró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,718. La prueba es estadísticamente significativa ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). El nivel de confianza es del 95% y el nivel de significancia es del 5%. Se rechaza H0 y se acepta H1 debido a la evidencia estadística que muestra una relación alta entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en las instituciones financieras. Trujillo, 2023.

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Planteamiento de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

H1: Si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Tabla 5

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad

		Gestión de riesgo crediticio		Dimensión Índice de morosidad
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (Bilateral)	.	,000
	Dimensión índice de morosidad	N	60	60
		Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: extraído de la encuesta realiza a 60 asesores de negocios

Descripción

Se confirmó la presencia de un coeficiente de correlación significativa, con un valor Rho de Spearman de 0,701. Tiene un valor significativo alta ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). Por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1. Esto significa que existe una relación entre las dimensiones de la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad de los clientes.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Planteamiento de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

H2: Si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio la dimensión incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Tabla 6

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago

		Gestión de riesgo crediticio	Dimensión Incumplimiento de pago
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,678**
	Dimensión Incumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	,678**
		Sig. (Bilateral)	1,000
		N	60

Nota: extraído de la encuesta realiza a 60 asesores de negocios

Descripción

Se determinó la existencia de un coeficiente de correlación significativa, moderada donde el valor el coeficiente de correlación de Sperman fue igual a 0,678. Con un valor de significancia ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$); por lo que se rechazó la H0 y se aceptó la H2, si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Planteamiento de hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

H3: Si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio la dimensión clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

Tabla 7

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor

		Gestión de riesgo crediticio	Dimensión clasificación del deudor
Rho de Spearman	Gestión de riesgo crédito	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,837**
		N	,000
	Dimensión Clasificación del deudor	Coefficiente de correlación	,837**
		Sig. (Bilateral)	1,000
		N	,000

Nota: extraído de la encuesta realiza a 60 asesores de negocios

Descripción

Se determinó la existencia de un coeficiente de correlación significativa alta, donde el valor coeficiente de correlación de Sperman fue igual a 0,837. Con un valor de significancia ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$); por lo que se rechazó la H0 y se aceptó la H3 si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor.

V. DISCUSIÓN

En el objetivo general, Establecer relación entre gestión del riesgo crediticio y morosidad de clientes en institución financiera de Trujillo 2023, mediante aplicación del coeficiente de correlación de Rho Spearman con resultado = 0,718. Indica una fuerte relación entre la gestión del riesgo crediticio y la deuda morosa. Al existir relación entre las variables, mientras en la empresa exista un mayor trabajo a desarrollar políticas de crédito, mejorando campañas de crédito, la capacitación al personal de ventas, y elabore un plan de mejora en cada uno de sus productos esto ayudara a minimizar la morosidad.

Estos resultados muestran similitudes con el estudio de Díaz, (2023) cuyo propósito de su estudio fue examinar “la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en una caja municipal en Chocope”, mediante una metodología cuantitativa y un diseño. La muestra de 15 empleados. Se utilizó una muestra no probabilística y como instrumento se utilizó una encuesta, encontrando una correlación muy significativa (Pearson 0,903) en las variables, y se concluyó que una mala gestión aumenta el riesgo de incumplimiento. Por ello, además de actualizar las políticas crediticias y establecer un sistema de seguimiento continuo, recomendando mejorar las herramientas de evaluación, capacitando a los empleados y optimizando los procesos internos. Los estudios concuerdan en que la gestión del riesgo está relacionada con la morosidad, y señalan que una gestión deficiente aumenta la morosidad. Las instituciones financieras para mejorar el comportamiento de pago de los clientes no solo deben implementar políticas internas si no también deben desplegar capacitaciones al personal y de ser necesario a los mejores clientes con el objetivo de crear una cultura de pago, ampliar sus conocimientos sobre su calificación en las centrales de riesgo y los beneficios que puedan tener al cumplir con sus obligaciones financieras.

De igual forma, estos resultados son consistentes con el estudio realizado por Julca (2019). El estudio demostró que “la gestión del riesgo crediticio afecta la morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario en 2018”. El valor alfa de Cronbach para las variables de gestión del riesgo crediticio fue de 99,58%. El análisis indica que el chi-cuadrado de Pearson es 87,108 aseverando así que la gestión del riesgo de crédito impactó la morosidad de las Coopac de Ahorro y

Préstamo Nuestra Señora del Rosario de manera significativa. Esta correlación mejora aspectos clave debió a que el resultado alto lo que muestra que una adecuada gestión de riesgo crediticio, con políticas de crédito acorde a la institución aplicando tecnología crediticia una buena evaluación (cuantitativo y cualitativo) y el seguimiento del crédito es lo que hace que la morosidad se reduzca, encontrando esta investigación tiene una relación con el objeto de estudio. Las políticas en cuanto a requisitos, procesos de evaluación y capacitaciones al personal dentro de la empresa son valiosas en tanto tengan un impacto en el comportamiento del cliente. Su elaboración e implementación debe ser supervisada para que el cumplimiento sea efectivo y adicional a ello se debe evaluar en un periodo determinado para validar resultados y replantear estrategias de ser necesario.

Así mismo estos resultados tienen aspectos similares mostrados en la investigación de Cevallos y Campos (2023) donde analizaron el efecto del manejo de riesgo crediticio en la tasa de morosidad de una Coopac en Ecuador entre 2019 y 2020. Con un diseño descriptivo, transversal, con un enfoque mixto. La muestra incluyó 49 empleados de la institución seleccionados por conveniencia. Tras una encuesta y análisis de documentos, se encontró una morosidad de 0,03% y 0,02% en diciembre 2019-2020. Chi-cuadrado de Pearson fue de 0,770 a un nivel asintótico de $P = 0,001$, lo que indica una correlación altamente significativa, puesto que si las financieras descuidan la prevención de riesgo las probabilidades de que el personal quien cuenta con la asignación de un parámetro numérico de colocación sea muy flexible en sus evaluaciones y el margen de error al seleccionar el perfil del cliente sea mayor.

De igual forma estos resultados tiene concordancia con la investigación realizada con una de las dimensiones parte fundamental de “la gestión de riesgo crediticio como son las políticas de crédito cobranza como esta en la investigación de Gutiérrez; et al. (2021)” donde evaluó el impacto de las políticas de crédito y cobranza en la cartera del Súper Las Segovia S.A. Durante el primer semestre de 2020, se realiza una investigación aplicada de enfoque cualitativo utilizando métodos de recolección de datos no numéricos, la investigación hace énfasis también en la forma de cobrar al cliente ya que su importancia está relacionada con la cercanía que pueda generar el asesor de negocios con el

cliente al momento de gestionar un crédito. En resumen, un las prácticas procesos y procedimientos mejoran el control en la calificación del cliente, reduce la morosidad y optimiza el otorgamiento de crédito y recuperación de pagos. Para los autores las políticas de crédito son parte fundamental para una adecuada gestión de riesgo crediticio ya que estas nos indican los parámetros ya establecidos, que deben tener las entidades financieras así mejorando sus procesos mitigando el riesgo, reduciendo la morosidad y el gasto en la recuperación de los créditos.

Zevallos (2022) realizo una investigacion en Huancayo busco establecer “la relación el riesgo crediticio y la morosidad en las cajas municipales de Chupaca en 2020” El análisis reveló una alta correlación, Esta investigación tiene similitud al objeto de estudio al analizar el comportamiento de la mora en las diversas instituciones financieras como consecuencia de la forma en que gestionan su riesgos, de allí podemos afirmar que cualquier financiera que no tenga políticas bien planteadas y estén orientadas a reducir riesgos tendrán un impacto altamente negativo en morosidad.

Respecto al primer objetivo específico que fue, determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023, muestra un coeficiente de correlación positivo moderado y el valor Rho de Spearman es igual a 0,701 es significativo alto, es por ello que el área encargada de elaborar, implementar y evaluar riesgos tiene que replantear constantemente estrategias esto debido al cliente es con el tiempo una persona mucho más informada y cambiante.

Estos resultados tienen similitud con la investigación que realizo en Ecuador, Trujillo (2022), quien analiza “el índice de morosidad de una Coopac de Bolívar, cantón San Miguel”. Estudio cuantitativo con un tipo de investigación descriptivo. La muestra consistió en 20 participantes, incluyendo el personal del Departamento de Crédito y los socios. El estudio arrojó un valor de $\chi^2 = 23,75$, mayor al valor crítico de 3,84. Para minimizar el impacto de morosidad no solo se debe realizar un trabajo a nivel de organización si no que debe proyectarse hasta el cliente final ya que su comportamiento financiero depende la calidad de cartera que se pueda tener tanto a nivel nacional como internacional.

De igual forma, se encontramos que los resultados obtenidos son similares al estudio de Zambrano (2021) Analizó “la relación entre la estrategia de gestión del riesgo de crédito y la tasa de morosidad en las empresas de la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador”. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional sin diseño experimental. Como resultado se obtuvo de chi-cuadrado $X^2 (53,82) > (21,03)$ aseverando así que a mayor concentración en la gestión de los riesgos que conlleva el otorgamiento de créditos mejores resultados se obtendrán en la recuperación de los financiamientos.

En relación al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023. Muestra un coeficiente de correlación positiva moderada, con un valor Rho de Spearman fue igual a 0,678. Es necesario precisar que la falta de voluntad de pago de un cliente debe tratarse con programas elaborados específicamente para ellos con el objetivo de que puedan comprender que el perjuicio va más allá del pago adicional que pueda generar el cumplimiento fuera de la fecha establecida.

Asu vez, se identificó una relación con la investigación de Msangi (2021) realizada en Tanzania donde su objetivo fue analizar el impacto de los préstamos grupales en los préstamos morosos y evaluar los beneficios y desafíos asociados con su uso en proyectos de microcréditos. El estudio es básico no experimental. Se utilizó un enfoque mixto de descripción y se tomó como muestra 9 sucursales del CRDB y 13 del BNM. Los resultados mostraron que el Programa de Préstamos al Grupo tenía una tasa de éxito del 90% en el pago de créditos y menor riesgo de incumplimiento. Sistema de crédito. Aproximadamente la mitad de los prestatarios del IPP estaban en mora y el grupo tendrá dificultades para lidiar con pagos atrasados por su garantía mutua. El sistema de préstamos sindicados da flexibilidad en los reembolsos a personas de escasos recursos. Para el autor el otorgar un crédito grupal reduce la morosidad, ya que el 90% de los clientes pudo pagar sus préstamos lo que mejora la tasa de recuperación de los creciditos

Estos resultados tienen similitud con la investigación que realizo Visa, (2021) quien investigó cómo “la gestión del riesgo crediticio afecta la morosidad

de Caja Municipal De Ahorro y Crédito Cusco S.A. En los años 2017-2018. En la investigación el autor encuentra que una mala gestión de riesgos con políticas crediticias muy flexibles una inadecuada evaluación por parte de asesor de negocios ocasiona un deterioro en la cartera de clientes y un incremento en la morosidad ya que esto genera un impacto en el resultado de las utilidades de la institución. Las normas y la calidad profesional de las personas que tienen las empresas están muy relacionadas ya que de ello depende que se obtengan buenos resultados, las primeras porque son la fuente preventiva y las segundas son quienes aplican y tienen un alto grado de responsabilidad en su implementación para generar resultados.

Al respecto del tercer objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023. Demostrando estadísticamente la existencia de un coeficiente de correlación positiva alta, donde el coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0,837. Con un valor de significancia ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$); por lo que se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 , lo que quiso decir que si existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión clasificación del deudor.

Estos resultados obtenidos, refuerzan la idea de la investigación de Hinostroza (2021) en Lima quien busco “establecer la relación entre la gestión de créditos y la morosidad en el Banco Pichincha del Perú en el 2019”, con un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra se conforma de 124 créditos vencidos emitidos en 2019. El estudio muestra que la gestión de préstamos afecta la tasa de morosidad en el sector de las microfinanzas. El perfil crediticio es esencial ya que afecta directamente las tasas de morosidad. Hablamos de perfil porque en este estudio el autor consideró el segmento microempresa que si bien es cierto es el más rentable es también el más sensible al momento de cumplir con los pagos.

Teniendo una coincidencia con el estudio de, Alvarado (2020) quien realizó una investigación en Huánuco para determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticia y la morosidad en la sucursal de la Cooperativa San Francisco en Tingo María. Estudio básico, cuantitativo descriptivo bivariado-correlacional, la muestra 18 trabajadores. Obteniendo que existe una conexión

relevante entre la administración de crédito y la falta de pago en la Cooperativa San Francisco, con una correlación negativa considerable ($Rho = -0,657$). Al haber una correlación inversa con un valor alto de Rho ($-0,657$) y un nivel de significancia de $p = 0,003$ (inferior a $0,05$), se puede concluir dicha correlación. La falta de pago se debe a la mala gestión de riesgo. El impacto negativo que tiene morosidad en la entidad financiera y se debe principalmente a la falta de políticas crediticias efectivas ya que son inversamente proporcional a mayor gestión de riesgo menor morosidad

La gestión de riesgo crediticio es importante porque mejora el funcionamiento de la entidad financiera al aplicar políticas de la institución las funciones del asesor y los tipos de productos o créditos que ofrece la entidad, reduciendo la morosidad de los clientes. Los directores y gerentes deben considerar la relación al planificar y tomar decisiones comerciales.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se estableció la relación entre las variables como se muestra en la tabla 4. el nivel de significancia es del 5%, podemos ver que existe una relación significativa alta entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera de Trujillo, 2023. Esto se debe a correlación de Rho de Spearman = 0,718. Esto supera el valor crítico ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). Por lo tanto, se puede decir que existe una relación positiva significativa alta entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. Por lo tanto, se debe crear políticas de créditos claras, evaluando correctamente la solvencia de los clientes esto se hará, capacitando a los colaboradores que son los que están directamente ligados con el cliente de esta manera se minimizara la morosidad
- Segunda: Respecto al primer objetivo específico, en la tabla 5 se muestra claramente la relación entre gestión de riesgo crediticio y la dimensión índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023, muestra un coeficiente de correlación moderadamente positivo, con un valor Rho de Spearman de 0,701. Es significativo alto ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). Este resultado indica que al mejorar las políticas de gestión de riesgo se obtendrá un mejor cumplimiento en el pago de los clientes.
- Tercera: Para el segundo objetivo específico como muestra la tabla 6, se determinó que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la dimensión incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023. A un nivel práctico del 95%, tiene un coeficiente de correlación positivo moderado. coeficiente de correlación de Spearman fue igual a 0,678 Tiene un valor significativo ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). Lo que quiere decir que al gestionar mejor del riesgo en este caso reforzando la función del asesor de negocio para que con asesoramiento directo al cliente, este pueda mejorar el cumplimiento en sus pagos.

Cuarta: Respecto al tercer objetivo específico, según lo presentado en la tabla 7, se verificó la relación existente entre la gestión del riesgo de crédito y la dimensión clasificación del deudor en una institución financiera de Trujillo 2023. Con un nivel de confianza al 95%, su existencia está estadísticamente demostrada. Coeficiente de correlación positiva alto, correlación de Spearman fue igual a 0,837. Tiene un valor significativo ($p = 0,000 \leq \alpha = 0,05$). Por tal motivo mientras el personal de ventas que tiene trato directo con el cliente haga un mayor esfuerzo para promover cultura de pago sobre todo al momento del desembolso mayor será la voluntad de cumplimiento del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Debido a que tiene una correlación moderada se recomienda a la Gerencia Central de Riesgos realizar un análisis de la política crediticia y realizar capacitaciones de asesoría constante sobre temas actuales en la tecnología crediticia para los asesores de negocios otorgando información útil sobre gestión de riesgos financieros la habilidad de prever, examinar, evaluar y resolver riesgos que esto impacten la rentabilidad de la entidad.
- Segunda: A la gerencia central de negocios de la entidad financiera apoyarse en la innovación la tecnología, software y sistemas de investigación para analizar y aprovechar las tendencias del mercado como parte de la gestión de riesgos, tener convenios con otras entidades para el uso de su plataforma pueda el cliente cancelar la cuota de su crédito y estos se vean relegado en el mismo día de pago del cliente.
- Tercera: A la gerencia de negocios de la entidad financiera debe actualizar constantemente su base de datos de clientes, recurrentes y nuevos a través de un sistema que incluya información sobre su calificación actualizada, campañas dirigidas especialmente a los buenos clientes donde ya se incluya el monto a otorgar y plazo esto minimizara el riesgo de morosidad
- Cuarta: Dada la relación existente entre la gestión de crédito y la morosidad, Es necesario crear un plan de reducción de mora incluyendo cartera vencida, judicial y cartera vendida”. La cual se otorguen campañas dando facilidades de pago a los clientes esto ayudara a reducir la mora, generando rentabilidad a la entidad

REFERENCIAS

- Albán, V., Soler, R., & Oñate, A. (2018). La teoría de redes y la gestión de riesgos. *Universidad y Sociedad*, 10(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400239
- Alessi L, (2022) Two sides of the same coin: Green Taxonomy alignment versus transition risk in financial portfolios, *International Review*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1057521922002708?via%3Dihub>
- Alfaro, C. A., & Loyaga, E. K. (2018). Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2010-2016. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. doi: <https://doi.org/10.19083/tesis/624932>
- Alerta Financiera (22 de junio de 2022). Resultados de Gestión de las Cajas Rurales. <https://alertafinanciera.pe/2022/06/22/2022-resultados-de-gestionde-las-cajas-rurales/>
- Álvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26 - 32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Alvarado, T. (2020) La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Francisco agencia Tingo María 2022 (tesis de grado Universidad de Huánuco). Repositorio institucional de la UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3755>
- Andrade, E. (2021). Cálculo de brechas de liquidez y su impacto en la administración del riesgo financiero en una cooperativa de ahorro y crédito cerrada, del sector educativo, de la ciudad de Cuenca, perteneciente al segmento 2, durante el período 2019. (Tesis maestría, Universidad del

Azuay). Repositorio digital institucional de la U Azuay.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10622/1/16210.pdf>

Arias, M. (2017). El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Créditos reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria Segmento 2. [Tesis maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf>

ARIAS, J (2020) Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. ENFOQUES CONSULTING EIRL. Primera edición digital, diciembre del 2020. ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.

Arispe, C (2022) Ensayos sobre ética en la investigación en el marco de la estancia virtual del XXVI Verano de la Investigación Científica y Tecnológica del Pacífico. Universidad Privada Norbert Wiener S. A. Primera edición digital: julio de 2022. DOI:
<https://doi.org/10.37768/unw.epg.0001>

Avalos, M (2019) Factores determinantes del riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito – 2019 (tesis de maestría universidad nacional Hermilio Valdizán). Repositorio digital institucional de la UNHEVAL
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7513>

Ayala, M A (2020) Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo; 2020 tesis de maestría universidad Cesar Vallejo). Repositorio digital institucional de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75672>

Banco de la Nación (2021) Reglamento del comité de riesgos Aprobado en Sesión de Directorio N° 2335-2021, de fecha 11.02.2021. [efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5053894/Reglamento%20del%20Comité%20de%20Riesgos%20del%20BN.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5053894/Reglamento%20del%20Comité%20de%20Riesgos%20del%20BN.pdf)

Banco Central de Reserva del Perú. (2021). Reporte de Estabilidad Financiera. Banco Central de Reserva del Perú.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>

Banco de España. (2018). Introducción a la morosidad. España: Formación Alcalá. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>

Bárcena, A., Cimoli, M., García, R., & Pérez, R. (2018). Reflexiones sobre el desarrollo en América Latina y el Caribe: conferencias magistrales 2016-2018. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43792/S1700139_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bobativa, C. (2017). Investigación cuantitativa. Fondo editorial Areandino. <https://bit.ly/3RVuxhD>

Bobadilla, E. (2019). En el 2018 Aumento la morosidad crediticia en el Perú. Diario Gestión. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumentomorosidad-crediticia-peru-255634>

Castro Gómez, B. S., Esteban Jiménez, S., Moreno Toro, J. M., & Saavedra López, A. (2017). Planeamiento estratégico del marketing digital en Colombia. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/discover>

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>

Chakraborty, G., Chandrashekhar, G., Balasubramanian, G; & McMillan, D. (2020). Measurement of extreme market risk: Insights from a comprehensive literature review. FINANCIAL ECONOMICS. <https://doi.org/10.1080/23322039.2021.1920150>

Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica- CONCYTEC (2020) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. comunicado n.º 032-2020A.: Tipos de Investigación. https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.

%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-
GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULA
CI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%
20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf

Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109

Conexión Esan (2017). Las garantías en las deudas empresariales y su ejecución. ESAN Graduate School of Business. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-garantias-en-las-deudas-empresariales-y-su-ejecucion>

Cuevas Ahumada, V. M. (2018). La crisis hipotecaria sub prime y sus efectos sobre México. *Análisis Económico*, 28(67), 123–151. <http://www.analiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/170>

Cumpa Z, J. (2019). Políticas de Crédito y su incidencia en la Morosidad Financiera Mi banco del distrito de Trujillo, año 2017. Políticas de Crédito y su incidencia en la Morosidad Financiera Mi banco del distrito de Trujillo, año 2017. (tesis de grado de la Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio digital institucional de la UNT. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13429/cumpazavaleta_jeankarlo.pdf?sequence=1&isAllowed=

Díaz, B (2023) Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una caja municipal, Chocope (tesis de maestría de la Universidad Cesar vallejo). Repositorio digital institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123640>

ESAN. (2016). La política de créditos de una entidad financiera. Escuela de Administración de Negocios para Graduados. Esan Graduate School of Business. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>

- Espinoza Gamboa, EN, Espinoza Cruz, MA, & Chumpitaz Caycho, HE (2021). Ethics and social responsibility in higher education organizations: A review of scientific literature 2017-2021. *Psychology and Education* (2021) 58(5): 7430.
<http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/6931/5715>
- Esteban, N, N. (2018). Tipos de investigación. <https://bit.ly/3eJILmN>
- Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú- FENACREP (2018). Reflexiones sobre el encuentro nacional de gestión de riesgos. *Panorama Cooperativo*. Año 9 - Número 64 Edición junio 2018
- Gallardo, E (2017). Metodología de la Investigación: manual auto formativo interactivo. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallegos V, Galarreta O, Ruiz Gómez, P. & Gutiérrez, E. (2017). Estudio De Métodos Para Disminuir El Índice De Morosidad en Una Empresa Prestadora De Servicios De Cobranza. *Revista Científica INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(1), 233-296. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- Guetterman, T; Molina-Azorin, J & Fetters, M (2020). Número especial virtual sobre "Integración en la investigación con métodos mixtos". *Revista de investigación de métodos mixtos*, 14 (4), 430-435. <https://doi.org/10.1177/1558689820956401>
- Gutiérrez, S; Peralta, A; & Mayrena, M (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, N.º 38, págs. 149-165. DOI: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hernández, R; Fernández, C; & Batistas, M (2019). Metodología de la investigación Sexta edición. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Bap
tista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 714 p.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Hidalgo, M. (2020). Gestión de riesgos de mercado y su impacto en la estabilidad del sistema Bancario Peruano. *Quipukamayoc*, 28(58), 67-75.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19258>

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Revista Quipukamayoc*, 29(59), 69-75.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>

Jiménez, E (2023) Gestión de apetito de riesgo y su influencia en la morosidad de una entidad financiera, Trujillo 2023 (Tesis para optar el grado de maestro en administración de empresas universidad Cesar Vallejo). Repositorio digital de la UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122551>

Julca, E. (2019). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018 (Tesis para optar el grado de maestro en administración de empresas universidad Privada del norte). Repositorio digital de la UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21821/Julca%20Cuba%2c%20Elmer.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Kassi, D., Rathnayake, D., Louembe, P., & Ding, N. (2019). Market Risk and Financial Performance of Non-Financial Companies Listed on the Moroccan Stock Exchange. *Risks*, 7(1), 20.
<https://doi.org/10.3390/risks7010020>

- Kothari, R. (2018). *Research Methodology: Métodos y Técnicas*. EEUU: New Age International
- Lama, O (2023). *Cartera morosa y su incidencia en los resultados económicos de las rurales del Perú, periodo 2016-2020* (Tesis doctoral Universidad Privada Antenor Orrego). Repositorio digital institucional de la UPAO. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10761/1/REP_O_SCAR.LAMA_CARTERA.MOROSA.pdf
- Larrea, J (2021) “Factores determinantes de la morosidad de créditos pymes en la caja municipal de ahorro y crédito la peruanita, Trujillo, 2020”.(Tesis Universidad Privada del Norte). Repositorio digital de la UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30077/Larrea%20Abad%2c%20Juan%20Carlos_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, V. (2022). *Factores que influyen en la rentabilidad del sistema de cajas rurales de ahorro y crédito del Perú periodo 2016-2019*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17890>
- Maldonado, O; & Torres, F. (2022). *Reporte de Clasificación marzo 2022, CMAC Trujillo. Instituciones Financieras Caja Municipal de Ahorro y Crédito. Apoyo y Asociados internacionales a Fitch Ratings*: <https://www.aai.com.pe/wp-content/uploads/2022/03/Caja-Trujillo-dic-21-Inst.-Instrumentos.pdf>
- Msangi, J (2021). *The Impact of Group Lending Programs on Payment of Micro-Loans in Tanzania: A Case of Malaika Financial Program in CRDB-Microfinance and Women Entrepreneurs Financial Program in NMB-Microfinance*. (Tesis de maestría, Universidad Abierta de Tanzania). Repositorio digital de la OUT. <http://repository.out.ac.tz/3360/>
- Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Me Graw Hill, Academia. <https://bit.ly/3Ldwu6g>
- Morales L. (2021). *Procesos de otorgamiento de crédito la relación con la liquidez de una empresa comercial en el distrito lince, lima 2021*(tesis universidad alas peruana) Repositorio digital de la u alas.

http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2527/1.TESIS_LADY%20MORALES%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Munsibay, M; Caver, L; Orderique, J & Zárate, J (2021) .Modelo de recuperación de créditos castigados y la generación de utilidades en el sistema bancario peruano 2017 al 2020 INNOVA Research Journal, 6(3.2), 118- 140. pp. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n3.2.2021.1872>

Novales, A. (2017). Midiendo el riesgo en mercados financieros. Universidad Complutense. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41460/VOLATILIDAD.pdf>

Pantoja (2016). “Propuesta de un Modelo Logit para evaluar el Riesgo Crediticio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: Caso de la Caja Municipal de Huancayo, periodo 2011-2015” (tesis de grado universidad san Ignacio de Loyola), Repositorio digital institucional de la USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9de9df94-ecc4-4dac-8e91-8ace940d16dd/content>

Pérez, E & Titelman, D (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo, Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>

Periche, G., & Ramos, E. (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. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>

Piotr, J. (2016). Impact of the Global Financial Crisis on the Credit Risk Management in a Bank. Uniwersytet Mikolaja Kopernika, vol. 5(2), pages 45-56. <https://ideas.repec.org/a/cpn/umkcjf/v5y2016i2p45-56.html>

Ramírez, J.P. (2020). Análisis de crédito y morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo de la ciudad de Tarapoto, año 2019 Perú (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio digital institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46902>

- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *ZHOECOEN*, 13(1), 70–78. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Rivera, M., & Toro, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una caja rural de ahorro y crédito, Chiclayo (tesis de maestría universidad señor de Sipán) Repositorio digital de la USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7927>
- Rivera, D; & Mendoza, A (2020). Gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del cantón Chone. *Revista Polo del Conocimiento*. Vol. 5 (8), págs. 393-412, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554337>
- Riveros, A. (2018). Los 4 tipos de Riesgo de Crédito. ESLADE Business School. <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Rojas, M., Espinosa, P., & Morales, J. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 55-70. <https://doi.org/10.29393/RAN8-4EVJM30004>
- Rugama, S; Suarez, J; & Vásquez, (2018) . Evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio de la cartera de crédito otorgada a la Pequeña y Mediana empresa (PYME) por la Microfinanciera “Tu Crédito” de la Ciudad de Estelí durante el II semestre del 2018(Tesis de maestría universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,). Repositorio de la UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/11438/1/20158.pdf>
- Ruiz, E. (2018). La nueva era de los mercados financieros y su globalización. *Revista Oikonomics* (2), 25-30. <https://doi.org/10.7238/o.n2.1414>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K (2018). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima Editorial Visión Universitaria. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (11 de enero de 2022). RESOLUCIÓN SBS N° 00093-2022 - Lima. Aprobar el reglamento

General de caja municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Lima, Perú. https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/RES_ADMIN/SABM/2022/93-2022.pdf

- Trujillo, I (2019). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019 (tesis de maestría escuela superior politécnica de Chimborazo). Repositorio digital institucional de la escuela superior politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/17139/1/20T01550.pdf>
- Uquillas, A & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad. *Ensayos sobre POLÍTICA ECONÓMICA*, 35 (84), 245-259. <https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- Urbina, M. (2019). Credit risk: Evidence in Ecuadorian banking system. *Revistas. UTA, Bolentín De Coyuntura*, (23), 4–9 DOI: <http://dx.doi.org/10.31164/bcoyu.23.2019.842>
- Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Vilca, C.R. & Torres, S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno Universidad Peruana Unión *Revista de investigación valor agregado*, Juliaca, Perú Volumen 8, Número (1), 2021, 70-85.
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del Sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Revista Eca Sinergia*, 13(2), 17-24. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2
- Visa, K (2021). “Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Periodo 2017-2018” (tesis de maestría universidad nacional de San Antonio Abad del

Cusco). Repositorio digital institucional de la UNSSAC.
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7011/253T20211160_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yépez, Y. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S.A. - Agencia Quillabamba - Periodo 2015. Revista Científico Cultural, 7(1), 417-423.
<https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

UBALDO, P (2016). “Análisis de la Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura Agencia Juliaca periodo 2013 – 2014”. Universidad del Altiplano. Puno

Zambrano (2021). Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador (tesis de maestría Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil) Repositorio digital de la UTEG.
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1547>

Zevallos J, (2022). Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020 (tesis de maestría universidad continental) Repositorio digital institucional de la U Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf

ANEXOS 1

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	instrument
Gestión de riesgo crediticio	La gestión de riesgo crediticio es aquel proceso que tiende a controlar la posibilidad de pérdida derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por las contrapartes de una operación (Escandón, 2018, p.40)	Como objetivo elemental la gestión de riesgo crediticio es salvaguardar la solidez financiera y patrimonial del ente, de tal forma que alinee con sus decisiones estratégicas con respecto a los objetivos de crecimiento y rentabilidad	Funciones del asesor de negocios Políticas de crédito Tipos de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de créditos - Evaluación crediticia - Desembolso de créditos - Seguimiento y control de los créditos - Recuperación de créditos. - Unidad de riesgo -Aprobación crediticia - Comité de riesgo - Procedimientos y requisitos para otorgar créditos - Evaluación del riesgo crediticio - Valorización y actualización de garantía -Crédito pequeña empresa. -Crédito micro emprendedor -Crédito de consumo -Crédito Hipoteca 	Likert-Ordinal	Cuestionario

La Morosidad	La morosidad es el retraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago (Periche, y Ramos,2020).	La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio de interés en el campo de las finanzas, así como en las transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes.	Índice de morosidad Incumplimiento de pago Clasificación del deudor	Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada El contrato Garantías Obligación del pago Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y perdida	Likert-Ordinal . cuestionario
--------------	--	--	---	---	---

Nota: elaborado por: Sonó Morales Rosa Yuliana

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario sobre Gestión del riesgo crediticio

DIMENSIÓN / ÍTEM						
FUNCIONES DEL ASESOR DE NEGOCIOS		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
1	¿El asesor de negocios realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?					
2	¿En la evaluación crediticia el asesor de negocios registra el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y cónyuge?					
3	¿En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar?					
4	¿El asesor de negocios realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido?					
5	¿El asesor de negocios realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos?					
6	¿El asesor de negocios planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación?					
POLÍTICAS DE CRÉDITO		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
7	¿En la institución donde labora los asesores de negocios cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos?					
8	¿En la institución donde labora la tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad					

9	¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe valorar la adecuada determinación de capacidad y voluntad de pago?					
10	¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?					
11	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?					
12	¿En la institución donde labora se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?					
13	¿En la institución donde labora el reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la					
14	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?					
15	¿En la institución donde labora se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito?					
16	¿En la institución donde labora el destino del crédito está en función a los plazos solicitados?					
17	¿Las normas internas establecen en forma clara y precisa los criterios de aceptación de los créditos?					
Tipos de crédito		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
18	¿Considera usted que los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?					
19	¿Se le solicitan los estados financieros para todo tipo de créditos?					
20	¿Se le solicitan garantía o un aval para los créditos de consumo?					
21	¿Se solicita garantía o un aval para los créditos microempresa?					
22	¿Para los créditos pequeña empresa la caja cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña					
23	¿Los créditos pequeña empresa se toman garantía constancia de posesión?					
24	¿En la institución donde labora los asesores de negocios sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados?					

Cuestionario sobre Morosidad

DIMENSIÓN / ITEM						
		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
ÍNDICE DE MOROSIDAD						
1	¿En la institución donde labora realizan la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente?					
2	¿Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?					
3	¿Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago?					
4	¿En la institución donde labora se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?					
5	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?					
6	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?					
7	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?					
INCUMPLIMIENTO DE PAGO		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
8	¿Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso?					
9	¿Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?					
10	¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del cliente para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?					

11	¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?					
12	¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?					
13	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?					
14	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?					
15	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?					
CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR		1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
16	Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado					
17	¿Se exigen las suficientes garantías de pago a los clientes antes de conceder algún tipo de					
18	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?					
19	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?					
20	Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.					
21	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.					
22	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados?					
23	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?					
24	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?					

Anexo 3: Consentimiento informado

Título de la investigación: **Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023**

Investigadores: Sonó Morales, Rosa Yuliana (ORCID: 0009-0001-8298-8459)

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en la investigación titulada

“Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es: Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023.

1. Esta investigación es desarrollada por estudiantes Posgrado de la de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en esta investigación (enumerar los procedimientos del estudio):

2. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023”.
3. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente en donde usted se encuentre.

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

Participación voluntaria:

Usted puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

Riesgo:

Su participación en la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generarle tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para el desarrollo social y turístico de Pacasmayo.

Confidencialidad:

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadores Sonó Morales, Rosa Yuliana.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en el estudio.

Nombre y apellidos:Fecha
y hora:

Anexo 4: Matriz Evaluación juicio de expertos formato UCV

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023". Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Víctor Oswaldo santa Cruz Carpio	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Funcionario de negocios	
Institución donde labora:	Banco scotiabank	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE	



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:	Escala tipo Likert Cuestionario
Autora:	Sono Morales Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	El instrumento medirá las variables a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 24 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
-------------	-----------	------------

	(dimensiones)	
Gestión de riesgo crediticio	Funciones del asesor de negocios	Para Ubaldo, (2016). Es el cumplimiento empresarial es supervisar el acatamiento de las obligaciones legales e internas, contando con los indicadores Promoción de créditos, Desembolso de créditos Seguimiento y control de créditos Recuperación de créditos
	Políticas de crédito	son reglas que una entidad financiera usa para brindar facilidades de pago y determinar si un cliente puede obtener un crédito y el monto estableciendo decisiones para guiar actividades y afectan decisiones en función de neutralizar problemas frecuentes (ESAN, 2016).
	Tipos de crédito	según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- SBS, (2022) La evaluación y clasificación del deudor y las provisiones para las CMAC de Trujillo se aplican a ocho tipos de cartera de créditos para la presente solo se tomará 4 lo más representativos, Créditos

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023". elaborado por Sonó Morales, Rosa Yuliana en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

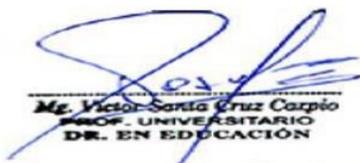
Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sonó Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Función del asesor	Promoción de créditos	¿El asesor de negocios realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?	4	4	4	Ninguna
	Evaluación crediticia	¿En la evaluación crediticia el asesor de negocios registra el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y cónyuge?	4	4	4	
	Desembolso de créditos	¿En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido?	4	4	4	
	Seguimiento y control de los créditos	¿El asesor de negocios realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación?	4	4	4	

Políticas de crédito	Recuperación de crédito	¿En la institución donde labora los asesores de negocios cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos?	4	4	4	
	Unidad de riesgo	¿En la institución donde labora la tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad	4	4	4	
	Aprobación crediticia	¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?	4	4	4	
	Comité de riesgo	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	Procedimientos y requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la	4	4	4	
	Evaluación de riesgo crediticio	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	4	4	4	
Valoración y actualización de al garantía		¿En la institución donde labora se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el destino del crédito está en función a los plazos solicitados?	4	4	4	
		¿Las normas internas establecen en forma clara y precisa los criterios de aceptación de los créditos?	4	4	4	
Tipo de crédito	Crédito pequeña empresa	¿Considera usted que los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?	4	4	4	
		¿Se le solicitan los estados financieros para todo tipo de créditos?	4	4	4	
	Crédito de consumo	¿Se le solicitan garantía o un aval para los créditos de consumo?	4	4	4	
	crédito micro emprendedor	¿Se solicita garantía o un aval para los créditos microempresa?	4	4	4	

		¿Para los créditos pequeña empresa la caja cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña	4	4	4	
crédito emprendedor		¿Los créditos pequeña empresa se toman garantía constancia de posesión?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora los asesores de negocios sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados?	4	4	4	

Nombre del juez:	Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios
Institución donde labora:	Banco Scotiabank
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (x)



~~Mr. Víctor Santa Cruz Carpio~~
PROF. UNIV. ASISTARIO
DR. EN EDUCACIÓN

Víctor Oswaldo Santa Cruz CARPIO
DNI 16650384

Código Orcid :0000-0001-5224-4435

Chiclayo 16 /12/2023

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sono Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
ÍNDICE DE MOROSIDAD	Cartera atrasada	¿En la institución donde labora realizan la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente?	4	4	4	Ninguna
	Cartera de alto riesgo Cartera pesada	¿Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?	4	4	4	
		¿Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?	4	4	4	

		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?	4	4	4	
incumplimiento de pago	Contrato de garantía	¿Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso?	4	4	4	
	Obligación de pago	¿Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del cliente para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?	4	4	4	
		¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?	4	4	4	
		¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?				
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?	4	4	4	
Clasificación del deudor	Calificación normal	¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?	4	4	4	
		¿Se exigen las suficientes garantías de pago a los clientes antes de conceder algún tipo de préstamo?	4	4	4	
	Calificación con problemas	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?	4	4	4	
	Potencial calidficacion	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?	4	4	4	
		Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.	4	4	4	
	Deudor y perdida	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.	4	4	4	

	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados?	4	4	4	
	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?	4	4	4	
	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?	4	4	4	

Nombre del juez:	Santa Cruz Carpio Víctor Oswaldo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios
Institución donde labora:	Banco Scotiabank
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (x)



Mg. Víctor Santa Cruz Carpio
 PROF. UNIVERSITARIO
 DR. EN EDUCACIÓN

Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio
 DNI 16650384

Código Orcid :0000-0001-5224-4435

Chiclayo 16/12/2023

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023". Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edith Mabel Honores Ruiz	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Créditos – Asesor de negocios	
Institución donde labora:	Caja Trujillo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE	



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:	Escala tipo Likert Cuestionario
Autora:	Sonó Morales Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	El instrumento medirá las variables a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 24 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
-------------	-----------	------------

	(dimensiones)	
Gestión de riesgo crediticio	Funciones del asesor de negocios	Para Ubaldo, (2016). Es el cumplimiento empresarial es supervisar el acatamiento de las obligaciones legales e internas, contando con los indicadores Promoción de créditos, Desembolso de créditos Seguimiento y control de créditos Recuperación de créditos
	Políticas de crédito	son reglas que una entidad financiera usa para brindar facilidades de pago y determinar si un cliente puede obtener un crédito y el monto estableciendo decisiones para guiar actividades y afectan decisiones en función de neutralizar problemas frecuentes (ESAN, 2016).
	Tipos de crédito	según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- SBS, (2022) La evaluación y clasificación del deudor y las provisiones para las CMAC de Trujillo se aplican a ocho tipos de cartera de créditos para la presente solo se tomará 4 lo más representativos, Créditos

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023". elaborado por Sorío Morales, Rosa Yuliana en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticasemántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple 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 conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede 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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

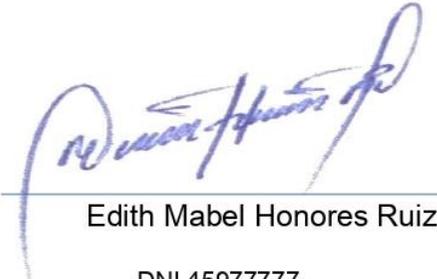
Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sonó Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Función del asesor	Promoción de créditos	¿El asesor de negocios realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?	4	4	4	Ninguna
	Evaluación crediticia	¿En la evaluación crediticia el asesor de negocios registra el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y cónyuge?	4	4	4	
	Desembolso de créditos	¿En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido?	4	4	4	
	Seguimiento y control de los créditos	¿El asesor de negocios realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación?	4	4	4	

Políticas de crédito	Recuperación de crédito	¿En la institución donde labora los asesores de negocios cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos?	4	4	4	
	Unidad de riesgo	¿En la institución donde labora la tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad	4	4	4	
	Aprobación crediticia	¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?	4	4	4	
	Comité de riesgo	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	Procedimientos y requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la	4	4	4	
	Evaluación de riesgo crediticio	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	4	4	4	
Valoración y actualización de al garantía		¿En la institución donde labora se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el destino del crédito está en función a los plazos solicitados?	4	4	4	
		¿Las normas internas establecen en forma clara y precisa los criterios de aceptación de los créditos?	4	4	4	
Tipo de crédito	Crédito pequeña empresa	¿Considera usted que los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?	4	4	4	
		¿Se le solicitan los estados financieros para todo tipo de créditos?	4	4	4	
	Crédito de consumo	¿Se le solicitan garantía o un aval para los créditos de consumo?	4	4	4	
	crédito micro emprendedor	¿Se solicita garantía o un aval para los créditos microempresa?	4	4	4	

		¿Para los créditos pequeña empresa la caja cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña	4	4	4	
crédito emprendedor		¿Los créditos pequeña empresa se toman garantía constancia de posesión?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora los asesores de negocios sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados?	4	4	4	

Nombre del juez:	Edith Mabel Honores Ruiz	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios	
Institución donde labora:	Caja trujillo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo () Nivel Moderado () Nivel Alto (x)	



Edith Mabel Honores Ruiz
DNI 45977777

Código Orcid 0009-0002-5006-1816

Trujillo 17 /12/2023

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

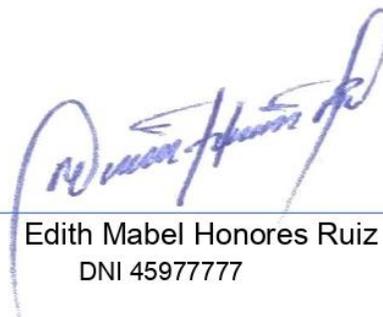
Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sono Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
ÍNDICE DE MOROSIDAD	Cartera atrasada	¿En la institución donde labora realizan la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente?	4	4	4	Ninguna
	Cartera de alto riesgo Cartera pesada	¿Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?	4	4	4	
		¿Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?	4	4	4	

		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?	4	4	4	
incumplimiento de pago	Contrato de garantía	¿Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso?	4	4	4	
	Obligación de pago	¿Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿Usted verifica sus reportes de fecha de pago del cliente para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?	4	4	4	
		¿Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?	4	4	4	
		¿Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?				
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?	4	4	4	
	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?	4	4	4		
Clasificación del deudor	Calificación normal	¿Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?	4	4	4	
		¿Se exigen las suficientes garantías de pago a los clientes antes de conceder algún tipo de préstamo?	4	4	4	
	Calificación con problemas	¿Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?	4	4	4	
	Potencial calificación	¿Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?	4	4	4	
		Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.	4	4	4	
	Deudor y perdida	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.	4	4	4	
¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados?		4	4	4		

	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?	4	4	4	
	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?	4	4	4	

Nombre del juez:	Edith Mabel Honores Ruiz	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios	
Institución donde labora:	Banco Scotiabank	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo ()	
	Nivel Moderado () Nivel Alto (x)	



Edith Mabel Honores Ruiz
DNI 45977777

Código Orcid 0009-0002-5006-1816

Trujillo 17/12/2023

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023". Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Yparraguirre Victoria Estelita		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Créditos – Asesor de negocios		
Institución donde labora:	Caja Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO CORRESPONDE		



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:	Escala tipo Likert Cuestionario
Autora:	Sonó Morales Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	El instrumento medirá las variables a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 24 ítems que serán medidos es la escala tipo Likert de la siguiente manera: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
-------------	-----------	------------

	(dimensiones)	
Gestión de riesgo crediticio	Funciones del asesor de negocios	Para Ubaldo, (2016). Es el cumplimiento empresarial es supervisar el acatamiento de las obligaciones legales e internas, contando con los indicadores Promoción de créditos, Desembolso de créditos Seguimiento y control de créditos Recuperación de créditos
	Políticas de crédito	son reglas que una entidad financiera usa para brindar facilidades de pago y determinar si un cliente puede obtener un crédito y el monto estableciendo decisiones para guiar actividades y afectan decisiones en función de neutralizar problemas frecuentes (ESAN, 2016).
	Tipos de crédito	según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- SBS, (2022) La evaluación y clasificación del deudor y las provisiones para las CMAC de Trujillo se aplican a ocho tipos de cartera de créditos para la presente solo se tomará 4 lo más representativos, Créditos

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en un entidad financiera en Trujillo, 2023". elaborado por Sonó Morales, Rosa Yuliana en el año 2023 De acuerdo con lo siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sonó Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
Función del asesor	Promoción de créditos	¿El asesor de negocios realiza el seguimiento y control adecuado del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?	4	4	4	Ninguna
	Evaluación crediticia	¿En la evaluación crediticia el asesor de negocios registra el número de entidades financieras con las que tiene deuda el titular y cónyuge?	4	4	4	
	Desembolso de créditos	¿En la visita de verificación del cliente se solicita información de los miembros de la Unidad Económica Familiar?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios realiza seguimiento a los créditos después del desembolso, se constata si el destino del crédito se ha cumplido?	4	4	4	
	Seguimiento y control de los créditos	¿El asesor de negocios realiza una adecuada recolección de referencias personales y comerciales para el otorgamiento de los créditos?	4	4	4	
		¿El asesor de negocios planifica su trabajo al inicio del día para visitas de promoción, evaluación y recuperación?	4	4	4	

Políticas de crédito	Recuperación de crédito	¿En la institución donde labora los asesores de negocios cumplen con lo establecido en el Reglamento o Manual General de Créditos?	4	4	4	
	Unidad de riesgo	¿En la institución donde labora la tecnología crediticia está diseñada en un análisis económico financiero relacionando la unidad	4	4	4	
	Aprobación crediticia	¿En la institución donde labora antes de la aprobación de créditos se debe verificar el cumplimiento normativo?	4	4	4	
	Comité de riesgo	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	Procedimientos y requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora el Comité de riesgo supervisa las normas del proceso de otorgamiento de créditos?	4	4	4	
	requisitos para otorgar el crédito	¿En la institución donde labora se actualizan las políticas y reglamentos para otorgar créditos de su institución permanentemente?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el reglamento de crédito tanto para el otorgamiento y recuperación oportuna se encuentran debidamente estructurados como procesos confortantes de la	4	4	4	
	Evaluación de riesgo crediticio	¿Está usted de acuerdo con la cobertura de garantías para el otorgamiento de créditos?	4	4	4	
Valoración y actualización de al garantía		¿En la institución donde labora se actualiza los requisitos cada vez que se amplía o renueva un crédito?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora el destino del crédito está en función a los plazos solicitados?	4	4	4	
		¿Las normas internas establecen en forma clara y precisa los criterios de aceptación de los créditos?	4		4	
Tipo de crédito	Crédito pequeña empresa	¿Considera usted que los tipos de créditos de acuerdo a la segmentación del mercado?	4	4	4	
		¿Se le solicitan los estados financieros para todo tipo de créditos?	4	4	4	
	Crédito de consumo	¿Se le solicitan garantía o un aval para los créditos de consumo?	4	4	4	
	crédito micro emprendedor	¿Se solicita garantía o un aval para los créditos microempresa?	4	4	4	

		¿Para los créditos pequeña empresa la caja cumple con otorgar créditos para capital de trabajo máximo a 18 meses y por campaña?	4	4	4	
crédito emprendedor		¿Los créditos pequeña empresa se toman garantía constancia de posesión?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora los asesores de negocios sólo otorgan créditos para el cual fueron especializados y asignados?	4	4	4	

Nombre del juez:	García Yparraguire Victoria Estelita	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios	
Institución donde labora:	Caja Trujillo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo ()	
	Nivel Moderado () Nivel Alto (x)	


García Yparraguire Victoria Estelita

DNI 42539405

Código Orcid : 0009-0000-3370-7633

Trujillo 17 /12/2023

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Sono Morales, Rosa Yuliana
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Caja Trujillo
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

Dimensión	Indicadores	Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			Observaciones/ Recomendaciones
			Claridad	Coherencia	Relevancia	
ÍNDICE DE MOROSIDAD	Cartera atrasada	¿En la institución donde labora realizan la cobranza de colocaciones vencidas de alto riesgo de manera eficaz y eficiente?	4	4	4	Ninguna
	Cartera de alto riesgo Cartera pesada	¿Cree que se están realizando los refinanciamientos a la cartera de colocaciones de crédito en el tiempo oportuno?	4	4	4	
		¿Las garantías que demandas al cliente permiten que el área de cobranzas consiga un acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿En la institución donde labora se cumple con el compromiso de pago por parte de los prestatarios que han accedido a un crédito?	4	4	4	
		¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos restructurados y refinanciados?	4	4	4	

		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos vencidos?	4	4	4	
		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos en cobranza judicial?	4	4	4	
incumplimiento de pago	Contrato de garantía	¿ Efectúan convenios de pagos con clientes con más de 30 días de retraso?	4	4	4	
	Obligación de pago	¿ Las garantías que solicitas al cliente permiten que el área de cobranzas llegue al acuerdo de pago?	4	4	4	
		¿ Usted verifica sus reportes de fecha de pago del cliente para llamarlo y hacerle recordar sobre sus pagos?	4	4	4	
		¿ Usted realiza las notificaciones dentro las fechas estipuladas y días de atraso?	4	4	4	
		¿ Usted realiza visitas grupales como apoyo para el seguimiento de créditos atrasados?				
		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 60 días es adecuada?	4	4	4	
		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 90 días es adecuada?	4	4	4	
		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos atrasados mayores a 120 días es adecuada?	4	4	4	
Clasificación del deudor	Calificación normal	¿ Reportar al cliente moroso ayuda a que el crédito sea pagado?	4	4	4	
		¿ Se exigen las suficientes garantías de pago a los clientes antes de conceder algún tipo de préstamo?	4	4	4	
	Calificación con problemas	¿ Un cliente en calificación CPP está determinado como un cliente no apto para préstamos futuros?	4	4	4	
	Potencial calidficacion	¿ Considera usted que un cliente con calificación CPP es porque no se dio una buena evaluación?	4	4	4	
		Considera usted que la mayoría de las colocaciones de crédito tienen morosidad.	4	4	4	
	Deudor y perdida	La clasificación del deudor le permite identificar cuáles fueron los errores al momento de la evaluación.	4	4	4	
		¿ Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados?	4	4	4	

	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados pequeña empresa?	4	4	4	
	¿Las deficiencias en el proceso crediticio repercuten en los créditos castigados microempresa?	4	4	4	

Nombre del juez:	García Yparaguire Victoria Estelita	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Asesor de negocios	
Institución donde labora:	Banco Scotiabank	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
ESCALA DE VALORACIÓN	No cumple con el criterio () Nivel Bajo ()	
	Nivel Moderado () Nivel Alto (x)	

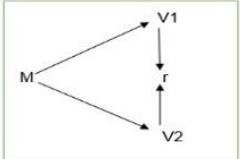


García Yparaguire Victoria Estelita
DNI 43539405

Código Orcid : 0009-0000-3370-7633

Trujillo 17/12/2023

ANEXO 6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes en una entidad financiera en Trujillo, 2023</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi = La gestión del riesgo crediticio se relaciona con la Morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en Trujillo 23</p> <p>Ho = La gestión del riesgo crediticio no se relaciona la morosidad en una caja municipal de ahorro y crédito en Trujillo 2023</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO</p> <p>Dimensiones</p> <p>Funciones del asesor de negocios Políticas de crédito Tipos de crédito</p> <p>Variable 2: MOROSIDAD</p> <p>Dimensiones</p> <p>Índice de Morosidad Incumplimiento de pago Clasificación del deudor</p>	<p>Tipo de investigación: Básica Nivel: Correlacional Diseño: no experimental Grafico</p>  <p>Donde M: muestra V1: Gestión de riesgo crediticio V2: Morosidad r: Relación</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023? 2. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023. 2. Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio y el</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 1 H1. Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una entidad financiera en Trujillo, 2023. H0. No existe relación</p>	<p>VARIABLES E INDICADORES</p> <p>Variable 1: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promoción de créditos - Evaluación crediticia - Aprobación crediticia - Desembolso de créditos - Seguimiento y control créditos - Recuperación de créditos - Unidad de riesgo - Comité de riesgo - Procedimientos y requisitos 	<p>POBLACIÓN</p> <p>Población constituida por 60 asesores de negocios trabajadores de caja Trujillo Tienda sede, Tienda. España</p> <p>Muestra 60 Asesores de negocios Muestreo: No probabilístico Técnicas e instrumento de recolección de datos: Técnica: la encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis: cuadro de frecuencias diagramas estadísticos,</p>

<p>3. ¿Qué relación existe entre la gestión de riesgo crediticio la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023?</p>	<p>incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo crediticio la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA 2 H1. Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y el incumplimiento de pago en una entidad financiera en Trujillo, 2023 H0. No existe relación</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA 3 H1. Existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la clasificación del deudor en una entidad financiera en Trujillo, 2023 H0. No existe relación</p>	<p>para otorgar créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del riesgo crediticio - Valorización y actualización de garantía - Crédito pequeña empresa. -Crédito micro emprendedor -Crédito de consumo -Crédito Hipotecaja <p>Variable 2: MOROSIDAD</p> <p>Cartera atrasada Cartera de alto riesgo Cartera pesada El contrato Garantías Obligación del pago Calificación normal Calificación con problemas potenciales Calificación dudoso y Perdida</p>	<p>coeficiente de correlación, estadísticos para prueba de hipótesis</p>
---	--	---	--	--

Nota: elaborado por Sonó Morales Rosa Yuliana

ANEXO 8 Reporte de SBS de Cajas Municipales

Utilidades (Miles de Soles)					
	2019	2020	2021	2022	2023 ^(*)
CMAC Arequipa	138,797	35,311	74,834	100,825	64,750
CMAC Cusco	78,114	11,554	37,388	51,397	45,681
CMAC Del Santa	3,720	4,971	3,559	530	238
CMAC Huancayo	102,799	33,018	52,245	85,166	40,351
CMAC Ica	26,601	12,209	14,764	21,489	7,071
CMAC Maynas	6,527	1,006	6,102	6,141	5,630
CMAC Paita	355	1,407	2,317	610	1,413
CMAC Piura	65,495	19,903	35,799	82,196	56,137
CMAC Sullana	1,139	26,276	49,940	22,811	74,008
CMAC Tacna	4,102	2,986	25,351	7,148	1,484
CMAC Trujillo	34,010	5,042	13,028	44,747	12,114
Total CMACs	445,304	82,402	152,995	376,379	143,329
CMCP Lima	1,614	168	32,316	358	7,507
Total Cajas Municipales	446,918	82,570	120,678	376,736	135,822

(*) Noviembre 2023

Elaborado po C&L Microfinanzas

Fuente SBS

Ratio de Mora Contable						
Empresas	2018	2019	2020	2021	2022	2023 ^(*)
CMAC Arequipa	4.55	4.71	3.20	3.12	4.30	4.54
CMAC Cusco	4.44	4.54	2.29	3.15	4.56	4.70
CMAC Del Santa	22.92	22.49	22.17	18.78	5.71	7.87
CMAC Huancayo	3.52	2.86	2.26	3.09	3.45	4.29
CMAC Ica	5.30	5.46	4.34	4.38	5.71	5.87
CMAC Maynas	6.57	6.93	5.07	4.78	5.21	7.04
CMAC Paita	13.60	17.72	13.96	14.13	6.47	10.71
CMAC Piura	6.91	8.47	7.02	6.44	6.37	6.97
CMAC Sullana	15.35	17.43	11.08	12.22	13.17	15.95
CMAC Tacna	6.76	10.98	10.94	9.75	8.43	10.08
CMAC Trujillo	5.95	6.05	6.57	6.33	5.08	5.47
Total CMACs	6.32	6.71	4.96	4.99	5.34	5.92
CMCP Lima	16.58	21.25	13.93	9.39	8.38	5.75
Total Cajas Municipales	6.50	6.93	5.08	5.04	5.38	5.92

(*) Noviembre 2023

Elaborado C&L Microfinanzas

Fuente SBS

Ranking de Créditos Directos (miles de soles)						
Empresas	2019	2020	2021	2022	2023 ^(*)	Part. Mcdo. 2023
CMAC Arequipa	5,276,947	5,655,818	6,539,724	7,630,604	8,636,515	0.24
CMAC Huancayo	4,505,270	5,039,946	6,004,211	7,209,962	7,851,355	0.22
CMAC Piura	3,860,279	4,173,728	4,453,849	5,064,110	5,611,251	0.16
CMAC Cusco	3,100,861	4,120,109	4,599,558	5,077,393	5,330,991	0.15
CMAC Trujillo	1,707,026	1,739,806	2,027,532	2,403,783	2,780,563	0.08
CMAC Sullana	2,238,025	2,687,247	2,577,015	2,341,374	2,221,839	0.06
CMAC Ica	1,100,635	1,271,335	1,447,448	1,599,233	1,717,142	0.05
CMAC Tacna	810,580	742,878	607,970	639,071	698,376	0.02
CMAC Maynas	402,327	433,794	456,415	471,593	466,547	0.01
CMCP Lima	364,676	364,883	350,093	341,714	369,455	0.01
CMAC Paita	114,645	121,974	134,102	140,042	151,802	0.00
CMAC Del Santa	95,311	103,055	88,155	89,671	109,234	0.00
Total	23,576,580	26,454,575	29,286,072	33,008,550	35,945,070	1.00

(*) Noviembre 2023

Elaborado C&L Microfinanzas

Fuente SBS