



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas  
2023

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

**Contador Público**

**AUTORA:**

Torrejon Guevara, Lucia Leidy (orcid.org/0000-0002-4727-4274)

**ASESORES:**

Dr. Puican Rodriguez, Victor Hugo (orcid.org/0000-0001-7402-9576)

Dra. Toro Lopez, Rita De Jesus (orcid.org/0000-0003-4435-8955)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi madre por apoyarme en todo momento, a mi hija Charlotte quien es el motor y motivo de cada cosa que realizó por salir adelante, a mi esposo Mijaíl Hidalgo por el apoyo incondicional, a Dios por cuidar de mi regalándome salud, conocimientos, para que esta investigación sea todo un éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi esposo Mijail por estar presente e impulsar mis objetivos, a mis asesores el Dr. Puican Rodriguez, Víctor Hugo, Dra. Rita De Jesús Toro López, por motivar y brindar el conocimiento necesario para el adecuado desarrollo de investigación, así mismo agradecer a la Universidad César Vallejo por recibirme en su prestigiosa casa de estudios y cumplir con mis objetivos trazados.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	44.

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos de frecuencia de la variable gestión Crediticia y el índice de morosidad en Caja Trujillo Yurimaguas al año 2023 .....	22
Tabla 2 Cartera morosa .....	24
Tabla 3 Cartera vigente.....	25
Tabla 4 Prueba de normalidad.....	26
Tabla 5 Correlación de las variables de gestión crediticia e índice de morosidad	26
Tabla 6 Correlación entre la dimensión de evaluación crediticia y la variable de índice de morosidad.....	27
Tabla 7 Correlación de la dimensión de políticas de evolución y la variable de índice de morosidad .....	28
Tabla 8 Correlación de la dimensión de desempeño de los agentes financieros y la variable de índice de morosidad .....	29
Tabla 9 Correlación de la dimensión de dirección del área de riesgos y la variable de índice de morosidad.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de los niveles de las variables de gestión crediticia e índice de morosidad .....	17
Figura 2 Distribución de los niveles de la dimensión evaluación crediticia y la variable índice de morosidad .....	18
Figura 3 Distribución de los niveles de la dimensión políticas de créditos y la variable índice de morosidad.....	19
Figura 4 Distribución de los niveles de la dimensión desempeño de los agentes financieros y la variable índice de morosidad .....	20
Figura 5 Distribución de los niveles de la dimensión dirección del área de riesgos y la variable índice de morosidad .....	21
Figura 6 Datos de frecuencia de la variable gestión crediticia.....	22
Figura 7 Datos de frecuencia de la variable índice de morosidad .....	23

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Asimismo, la metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, de alcance correlacional, cabe mencionar que la población estuvo conformada por 20 trabajadores, así como la muestra, en cuanto a los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y el análisis documental. Por otro lado, se obtuvo resultados donde la institución muestra un índice de morosidad, esto se debe a la deficiencia de los indicadores en la evaluación y colocación de créditos por parte de la entidad financiera de Yurimaguas de 104,688, con respecto a la variación de la morosidad y un 4,8% en la mora; además de perjudicar a la gestión crediticia en el manejo de la cartera de clientes y la dirección en la recuperación de capitales; en ese sentido, el 29% menciona que existe deficiencia en la evaluación crediticia. Se concluyó que existe correlación entre las variables de 0,832, esto se debe a las dificultades que atraviesa la entidad financiera para gestionar un crédito y el índice de morosidad al momento de cobrar a los clientes.

**Palabras clave :** Captación de créditos, cartera de clientes, evaluación de créditos, gestión crediticia, morosidad.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of incidence of credit management in the delinquency rate in Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Likewise, the methodology was basic, quantitative approach, the design was non-experimental, correlational in scope, It is worth mentioning that the population was made up of 20 workers, as well as the sample, in terms of the instruments used were the questionnaire and documentary analysis. On the other hand, results were obtained where the institution shows a delinquency rate, this is due to the deficiency of the indicators in the evaluation and placement of credits by the financial entity of Yurimaguas of 104,688 with respect to the variation of delinquency and 4.8% in default; In addition to harming credit management in the management of the client portfolio and the direction in the recovery of capital, in that sense, 29% mention that there is a deficiency in the credit evaluation. It was concluded that there is correlation between the variables of 0.832, this is due to the difficulties that the financial institution goes through to manage a loan and the delinquency rate when collecting from clients.

**Keywords:** obtaining loans, client portfolio, credit evaluation, credit management, late payments.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, ha aumentado el índice de morosidad en las entidades financieras, afectando a la gestión crediticia respectiva a la cartera de clientes y al mercado. Mosso y López (2020) describió que el índice de morosidad del producto se debe a una situación dudosa en función a la recuperación de activos, lo que desestabiliza los criterios de cobranza y la liquidez de las empresas financieras, siendo este importante para la recuperación de las inversiones a través del motor de la sostenibilidad en el sector.

Desde una mirada internacional, Pacheco (2019) explicó que el sector financiero ha integrado con éxito los planes de recuperación económica mediante la flexibilidad de los términos crediticios, generando un riesgo en el cumplimiento de cobro de los productos determinados en el sector empresarial; mientras que, Miranda (2022) detalló que promedio crediticio subió a 1.3% en el año 2022 respecto al periodo anterior. Por otro lado, en Argentina su índice superó a 3.8% a diferencia de diciembre del 2022 con una alta tendencia al alza, a pesar de la inspección de otros elementos económicos.

Asimismo, en el ámbito nacional, las entidades financieras presentaron inconvenientes relacionadas con la inversión y la situación que atraviesa el gobierno, lo que ocasiona que las compañías se vean perjudicadas por la ausencia de control y el cobro respectivo antes la gestión crediticia, y por ende evitar el aumento de la morosidad en estas (Limache et al., 2021). Dichas disposiciones fueron sesgadas a la ampliación de los plazos pertinentes mas no a la condonación, ni congelamiento de las deudas, ya que afectó a la fluidez de las operaciones bancarias y financieras (Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), 2020). A continuación, se detalló un ejemplo sobre la situación anual del sector bancario ante un incremento del índice de morosidad siendo de 4% respecto al periodo del 2018 y 2019, estos resultados fueron determinados por el sector MYPE, ya que dichos cambios de mercado afectaron sus operaciones ordinarias, generando incluso el aumentó en el nivel de informalidad al 90% de 20% en el periodo 2018-2019 (Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2021).

Respecto a ello, la respuesta del sector financiero y bancario fue contundente ante una reorganización de las medidas y políticas crediticias a fin de

realizar los ajustes necesarios en función a la rehabilitación y la activación del consumo interno, así como la disminución de la incidencia ante una baja tasa (Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), 2021). Tal como, lo mencionó Jiménez (2021) sobre la gestión crediticia y actividades relacionadas a la reducción de la morosidad, se debe a la usencia de información sobre los valores financieros ante la realización de un crédito, además de la falta de coordinación entre el personal del área de cobranza y los usuarios, esto se debe al desconocimiento de información la recuperación de los préstamos.

A nivel local, se pudo observar que el comportamiento de la Caja Trujillo en la ciudad de Yurimaguas, se debe al dinamismo económico empresarial afectado por la versatilidad en sus productos y por el apalancamiento mostrado en etapas de apoyo a tener en cuenta en los planes del gobierno establecidos entre los años 2019 y 2021. Esta institución goza de importantes reconocimientos por su solidez y rápido crecimiento, así como la transparencia en sus operaciones; más eso no ha sido suficiente para no caer en una situación inquietante como es la de presenciar como su índice de morosidad dentro del sector bancario y financiero se ha ido incrementando paulatinamente en los últimos 5 años con una tendencia alcista desde un margen de 3.8% hasta un índice del 4.8% (Informe Anual, Caja Trujillo 2017-2022). Estas cifras representan el 60% de la cartera de clientes en la actualidad, específicamente en los productos micro como son: crédito capital de trabajo microempresa, capital de trabajo pequeña empresa, crédito negocio y manos emprendedoras.

A la fecha la entidad ha buscado resaltar y endurecer sus políticas de otorgamiento de créditos, sin afectar los planes y proyecciones actuales, a fin de evitar el incremento sustantivo en los próximos periodos, pero dicha acción ha motivado a malas prácticas entre los agentes financieros y analistas, quien en sí han pasado por alto algunas modificaciones y actualizaciones, en beneficio de sus metas en cuanto a la colocación de créditos, estas dificultades se debe a la operatividad que ejerce la entidad financiera con respecto al retraso del pago de los créditos por parte de los socios. .

A continuación, se formuló el siguiente problema general: ¿De qué manera incide la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023?

Asimismo, la investigación se justificó desde el punto de vista teórico con respecto a la variable gestión crediticia mediante la teoría de la selección de cartera según Zhou et al., (2019) y la teoría del crédito que expuso Jansen et al., (2021). De igual forma, respecto a la variable índice de morosidad, la cual se apoya en la teoría del riesgo financiero de Luna y Sarmiento (2018) y la teoría de la administración de la cartera de Copeland y Albuquerque (2019). Para el desarrollo de la relevancia metodológica, se empleó la encuesta, la cual tuvo como elementos la observación y análisis de las variables, además de la causalidad, tomando como referencia la teoría de administración de cartera en la identificación de los razonamientos más significativos a ocurrir; sirviendo para la identificación de información primaria que proporcione una discusión de los resultados a nivel de incidencia. Finalmente, la relevancia práctica buscó generar una solución desde el análisis de los datos cuantificables, priorizando los elementos con mayor predominancia en los niveles de morosidad actuales. En ese sentido, se espera que dicha información proporcione una base descriptiva necesaria para el desarrollo de las propuestas flexibles en futuras investigaciones.

Por otro lado, se planteó el objetivo general determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023; asimismo, se formularon los objetivos específicos a) Determinar el nivel de incidencia de la evaluación crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, b) Determinar el nivel de incidencia de las políticas de créditos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, c) Determinar el nivel de incidencia del desempeño de los agentes financieros en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, d) Determinar el nivel de incidencia de la dirección del área de riesgos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

Por último, la hipótesis general fue ( $H_i$ ) la gestión crediticia incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, hipótesis Nula ( $H_o$ ) la gestión crediticia no incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para tener una visualización más extensa sobre las dimensiones y las teorías propuestas se consideraron las siguientes investigaciones previas, las cuales estén de acuerdo con la indagación determinada, por lo que se propuso el análisis de los estudios tanto en el ámbito internacional y nacional.

En ese aspecto, se detallaron los antecedentes internacionales como Moran et al. (2021) en su estudio el objetivo fue analizar las medidas observadas en relación al nivel de la gestión del riesgo financiero logradas por las empresas de servicios en Ecuador; para ello, se utilizó un tipo de investigación exploratoria-descriptiva ex post facto, de alcance correlacional, siendo el marco muestral todas las empresas de servicios que desarrollaron actividades entre los años 2010 al 2019, cabe mencionar que los instrumentos que se emplearon fueron revisión bibliográfica, fuentes públicas y datos estadísticos. Se obtuvo como resultado que las políticas estatales no analizaron la predominancia del sector al momento de establecer sus políticas y normativas en la gestión del riesgo financiero, siendo el sector servicios el más afectado en el 2019 con una disminución del 21% en su actividad. Se concluyó, las empresas no cuentan con un adecuado nivel de la gestión financiera en cada sector económico afectando la estabilidad crediticia de estas, además que existe relación entre las variables de 0,50.

Salazar (2021) en su artículo el objetivo fue observar los riesgos crediticios de los fondos de los empleados de algunos establecimientos pedagógicos, asimismo el tipo de investigación fue aplicada, enfoque mixto, nivel explicativo y diseño correlacional-causal. En ese sentido, se usó como herramienta de análisis la guía de observación de evaluación en un marco muestral de 3 instituciones educativas, brindando como resultado que el 27% se encuentra en un riesgo leve o aceptable a pesar de las falencias establecidas a nivel de recuperación de inversiones y falencias graves en códigos de ética. Se concluyó, que el acceso a este tipo de financiamiento es más accesible para los usuarios por su flexibilidad al nivel normativo sin estar ajeno a los controles de administración de fondos.

Bozzo (2020) en su artículo el objetivo fue establecer la viabilidad de contar con un sistema integrado y actualizado de datos entre los diferentes establecimientos bancarios a fin de confirmar información fiable para el

otorgamiento de créditos y financiamiento en Chile; para ello, se manipuló una investigación descriptiva-exploratoria, con un diseño no experimental, enfoque cualitativo, para el cual, se usó como herramienta de recopilación de información una guía de exploración y análisis de eficiencia de sistemas integrados utilizados a la fecha. Este estudio dio como resultado que los mecanismos usados protegen la integridad del cliente; por ende, es difícil crear un sistema que integre a todos los estamentos esto se debe a la ausencia de liquidez e información a brindar por los usuarios ya sea por desconfianza e inseguridad a brindar datos personales. Se concluyó, que este vacío está amparado por la ley actual, la cual no permite una visualización global en el manejo de políticas crediticias y el acceso a un financiamiento.

Periche et al. (2020) en su artículo el objetivo fue establecer la capacidad de la morosidad en función a las restricciones de los fondos de una entidad financiera, teniendo en cuenta el Covid-19. El método que se manipuló fue de diseño no experimental, así como de nivel cuantitativo y tipo descriptivo, para ello, se involucró a 44 sucursales y oficinas ubicadas en todo el país. Una de las herramientas utilizadas fue la guía de análisis. Los resultados mostraron que la compañía ha experimentado una tendencia al alza en la criminalidad entre 2016 y 2020, que es un hallazgo de los factores microeconómicos y macroeconómicos, más reciente debido a la crisis global provocada por el Covid-19. Se concluyó, que el aumento de la morosidad en la etapa analizada estuvo afectado por la informalidad de los desembolsos de la solvencia a principios de los 30 a los 60 días.

Rocca et al. (2018) en su artículo el objetivo fue analizar aquellos elementos que permiten el otorgamiento de un crédito bancario más sensibles que estén involucrados en la gestión morosa de los clientes en Perú; por ello, se manejó un tipo de indagación aplicado, diseño no experimental, transversal mixto; por consiguiente, la herramienta que se empleó fue la observación documental y un cuestionario para la recopilación de información en un marco muestral a 73 entidades financieras. El resultado permitió determinar los niveles del análisis financiero con mayor experiencia y así establecer el menor grado de incumplimiento en el préstamo, versus a una menor experiencia que ha generado un mayor riesgo financiero deudor. Se concluyó, que el género femenino valora más la integridad

del empresario, en cambio, el género masculino valora más la red de ingresos y la distribución en el otorgamiento de créditos.

Asimismo, se detallaron los antecedentes nacionales como Echegaray (2022) en su artículo el objetivo fue estudiar los determinantes del riesgo crediticio en una compañía financiera peruana. El alcance fue correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Cabe mencionar que para el análisis se emplearon datos de observación a 185 compañías del 2001 a 2019. Los resultados reflejaron la correlación entre el tipo de cambio y el índice de referencia, además de una tasa de interés de política monetaria nacional el riesgo crediticio de los bancos comerciales peruanos mostraron una correlación positiva significativa; asimismo se obtuvo una eficiencia bancaria, así como un rendimiento entre el capital (ROE), el crecimiento de los préstamos, el poder de mercado y el producto interno bruto (PIB) muestran una correlación negativa significativa con el riesgo crediticio de las entidades financieras. Se concluyó que existe correlación entre el tipo de cambio y el índice de referencia en función al riesgo crediticio que poseen las entidades financieras.

Espinoza et al. (2022) en su artículo el objetivo fue establecer la relación entre la gestión financiera y el riesgo crediticio en las compañías financieras. Por lo que, se utilizó un tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo, no experimental como diseño y también fue correlacional y longitudinal. En ese sentido, la población fueron las cuentas del periodo de 2016 a 2020, dichos datos corresponden a la prueba CMAC registrada por Lima BV. Los resultados mostraron que existe relación directa moderada entre las variables de investigación, es decir, cuanto mayor es la gestión financiera, mayor es la efectividad de los resultados del riesgo crediticio. Se concluyó que hay una deficiencia en la administración financiera, lo que perjudica al riesgo crediticio de las entidades bancarias, esto se debe al desconocimiento y el alza de interés.

Holgado (2022) en su artículo el propósito fue evaluar el efecto de los créditos que tuvo la pandemia en los valores de los créditos actuales y en la carpeta con demora a los créditos de consumo. La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo y explicativo. Cabe mencionar que el instrumento que se empleó fue documental y estadístico. Se instituyó que la guía de los cuadrados ordinarios, donde el valor del período Covid-19 es 1, se estableció 0 en todos los demás casos;

además, que el periodo de evaluación en septiembre de 2018 al 2021. Los resultados mostraron que a inicios de la pandemia de Covid-19, el volumen de préstamos vigentes disminuyó y las carteras de personas insolventes aumentaron. Se concluyó, que el reordenamiento de los préstamos en cartera se debió a la pandemia de Covid-19, lo que impidió el aumento de las reservas de los bancos.

González (2021) en su artículo la finalidad fue analizar el proceso del riesgo crediticio bancario a fin de evitar potenciales inconvenientes. El método de la indagación fue aplicado, diseño no experimental donde se pudo desarrollar un análisis de las principales ratios de gestión financiera a fin de evaluar el impacto de los créditos a nivel de la gestión empleada. Este estudio dio como resultado el desarrollo de la evaluación de 6 indicadores claves para determinar el nivel de riesgo gestionado, el cual ascendió a un 34% dentro del margen del mercado financiero. Se concluyó, que la metodología empleada si bien es cierto mantiene elementos comunes, logra definir los principales elementos de riesgo financiero y evaluación económica.

Granda et al. (2021) en su artículo el objetivo fue analizar la gestión crediticia y la importancia de mantenerlo en buenas expectativas a pesar de las circunstancias post Covid 2019. El tipo de pesquisa fue descriptivo, enfoque mixto, diseño mixto transversal. Se usó como herramienta el cuestionario en un marco muestral 250 clientes de entidades financieras. Los resultados determinaron que el 74% de los encuestados poseen conocimiento de su gestión crediticia y el 82% afirmaron que es necesario mantener un buen historial crediticio. Se concluyó, que para poder acceder a diferentes fuentes de financiamiento es necesario mejorar el historial crediticio a fin de tener una buena imagen financiera y así mantener alternativas de capital de inversión.

En ese aspecto, se consideró las teorías relacionadas con las variables de investigación gestión crediticia, la teoría de la selección de cartera de Zhou et al., (2019) donde el autor propuso que la complejidad de las relaciones monetarias. Siendo en primer lugar, la observación donde el dinero forma parte de una institución propiamente usado por humanos. En la segunda instancia, involucra todos los términos monetarios que se necesitan en un entorno de confianza. El autor Hicks resalta un último e importante componente, el cual se establece en función a la medida de los elementos monetarios que se amplía, éstas comienzan

a caer en un marco de fragilidad. Finalmente, el autor reconoce que la teoría económica se ha quedado lenta ante los nuevos alcances propios del entorno (Hidalgo, 2021).

Acorde con su percepción colectivo del dinero, Hicks cuenta que el proceso del dinero ha tenido una evolución, de ser un simple sistema de transacción a una premisa clave en las operaciones financieras de sostenibilidad. En la teoría de la evolución del dinero el autor hace énfasis en la virtuosidad del dinero, el cual pasó de simples transacciones comerciales de abastecimiento básico en espacios particulares a ser un medio aceptado como medio fungible en diferentes aspectos comerciales; esto sugiere que el dinero pasó de ser simple tasador de bienes a un valor que posee capacidades más allá del simple intercambio rutinario (Guseva & Kulikova, 2021).

De forma similar, se observa la teoría de Dunning donde expone sobre lo que no es necesario en la relación de las acciones comerciales, como la distribución del mercado, los costos de transacción y las habilidades de gestión organizacional. Estas variables se transforman en importantes factores cruciales para las acciones económicas internacionales. La compañía ya no es una caja negra en una estrategia económica (Jansen et al., 2021).

La habilidad y capacidad de las compañías para realizar diligencias económicas en su país de origen y en el extranjero depende de su capacidad para poseer o adquirir ciertos activos que no están disponibles (o no pueden adquirirse en las mismas condiciones favorables) en su país de origen y otros países. Dunning identificó este caso particular como que priorizaba una forma particular de posesión y lo denominó "O". Los bienes del autor se refieren a los recursos o habilidades que pueden generar ingresos en el futuro (Gonda, 2022). El segundo mecanismo en el análisis de Dunning está representado por la ventaja específica de la ubicación "L", es decir, las capacidades de los activos anteriores pueden verse afectadas por condiciones geográficas específicas. Las ventajas de lugar se denominan "L", e incluyen factores culturales, legales y de otro tipo, el contexto político y financiero y el entorno institucional que definen la economía (Jansen et al., 2021); (Anson, 2018).

De acuerdo a lo expuesto por los autores, De Lecea (2018) define a la gestión crediticia como la elaboración de contextos en una interactividad de



construcción de contextos apropiados, desde la previsión, análisis gestión, seguimiento y mitigación de riesgos. También es gestionado por los socios cooperantes involucrados en el proceso crediticio con estricto cumplimiento y conocimiento profundo de la metodología crediticia, las directrices y la política de riesgo crediticio, cuyos efectos están asegurados por líneas de búsqueda comercial y de riesgo. (Arias et al., 2022; Hauri, 2020).

En cuanto a la evaluación crediticia, Fica et al. (2018), indicaron que es una evaluación total/cobrada de los ingresos y gastos de todas las personas que pueden tener derecho a un crédito, lo que da una idea sobre la capacidad de pago del deudor. Entre sus dimensiones se observaron los siguientes indicadores de solvencia y liquidez, tanto a nivel personal como empresarial (Cont et al., 2020). En las políticas de evaluación, para Ugoani (2020) una vez que una entidad ha decidido otorgar crédito a sus socios, debe desarrollar pautas para determinar quién recibe el crédito. Estas políticas son definidas por criterios de la misma entidad. Esto facilitó el investigar el cumplimiento de pago, así como el reordenamiento del endeudamiento en los ingresos y egresos. En cuanto al desempeño del agente financiero, Quintero et al. (2019) afirma que éste debe estar orientado a la recuperación del fondo mas no únicamente a la colocación, partiendo de la premisa del proceso en sí, el cual define que es un proceso de evaluación, captación y solicitud. Siguiendo con Cabrera & Acuña (2022) dijo que la supervisión significa que las compañías crediticias se aseguren del pago del crédito a través de las compañías de seguros. Al utilizar un seguro de crédito, la empresa está protegida contra posibles pérdidas monetarias como resultado de la concesión del crédito. Pero la mayoría de las empresas no quieren contratar seguros porque las primas son muy altas y prefieren correr este riesgo ellas mismas. (Sauñe, 2020).

De manera similar, las teorías que apoyan el índice de morosidad son teoría del riesgo financiero según Luna y Sarmiento Espinoza (2018) consideran que el papel fundamental de la oferta y la demanda como herramientas universales de análisis económico se ha observado en el desarrollo de la teoría económica. Pero, en realidad, es bien sabido que la vida económica implica asumir riesgos y afrontar situaciones desconocidas, que pueden resumirse en el concepto de incertidumbre. Otra teoría es la expuesta por Albuquerque et al. (2019) donde el valor empresarial corresponde al valor presente de los flujos de efectivo futuros esperados durante

un período de tiempo específico, descontados a una tasa de interés que tiene en cuenta el valor temporal del dinero y el riesgo (Campiglio et al., 2023).

Bajo esas perspectivas financieras, la variable índice de morosidad Mamani & Torres (2021) la define como el incumplimiento de los pagos es un gran problema para quienes trabajan en instituciones financieras. Los responsables de préstamos a las pequeñas y microempresas siempre deben estar atentos para protegerse de las causas fundamentales del delito; porque cuando lo haga, causa malestar y su impacto va más allá del nivel personal, ya que su incumplimiento amenaza la estabilidad del delito en la institución, lo que suele provocar insomnio, cambios en la personalidad del funcionario, hacerse enemigos, hacer preguntas y el nivel profesional del personal involucrado puede incluso provocar que los empleados enfermen. Por lo tanto, los gerentes siempre deben estar alerta para identificar los retrasos en los pagos y luego determinar sus causas para evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro, pudiéndose medir desde los pagos atrasados, indicadores de morosidad y la cartera crediticia.

El pago atrasado se basa en el no cumplimiento con los desembolsos por parte de los usuarios de las entidades financieras generando malestar y dificultades en el equilibrio de las compañías al no tener en cuenta los cronogramas de sus deudas (Maque & San-Jose, 2017). Indicadores de morosidad, es el ratio obtenido del portafolio de crédito vencido o en cobranza judicial, es decir, en calidad de informalidad, sobre el total de la carpeta que conserva la compañía prestamista (Klamargias et al., 2022). Una cartera de crédito se clasifica como morosa si el deudor es declarado insolvente o si el monto del principal, los intereses o ambos no se liquidan de acuerdo con los términos originalmente acordados (teniendo en cuenta las condiciones regulatorias) (Tello et al., 2017). Los préstamos se clasifican como morosos con un pago de principal, morosos de 30 días o más; 60 días para préstamos renovables y 90 días para préstamos hipotecarios. Se consideraron las carteras vigentes conforme a la normatividad vigente los créditos que hayan sido declarados morosos y tengan saldos pendientes totalmente liquidados, o los créditos que hayan sido reestructurados o reorganizados y cumplan con los requisitos vigentes de pago de créditos (Kang, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

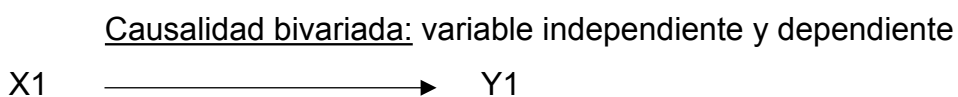
El tipo de indagación que se empleó fue aplicada ya que permitió ampliar los conocimientos de manera teórica y conceptual de ambas variables; en ese sentido, Serrano (2020) ratificó que este tipo de indagación es apropiada para las investigaciones no experimentales a través de los aspectos prácticos que ayuden a mejorar la percepción de los conocimientos y la comprensión de los fenómenos asociados.

Asimismo, el enfoque que se utilizó fue cuantitativo, ya que estuvo directamente relacionado con el desarrollo de las herramientas propuestas, el diseño y los datos analíticos. Serrano (2020) señaló que la investigación cuantitativa es eficaz para probar hipótesis debido a la calidad precisa de los hallazgos que son ideales para sacar las conclusiones, siendo el objetivo de la investigación que ayudó a proporcionar los datos exactos de manera cuantificables a fin de establecer la relación causal.

##### 3.3.2. Diseño de investigación:

El diseño de investigación utilizado fue no experimental de corte transversal se estableció al no modificar ninguna de las variantes propuestas en la investigación, además de mantener sus características originales, en cuanto al tiempo de ejercicio. Por otro lado, el tipo fue transaccional al desplegar un estudio enmarcado en una etapa determinada, año 2023. Serrano (2020) expresa que el diseño expresa la forma en cómo se trabajaron las variables en un espacio y tiempo específico a fin de evitar la manipulación deliberada de las mismas.

Asimismo, fue correlacional causal en una misma muestra, esto se debió a la relación que existe entre las variantes de gestión crediticia y el índice de morosidad, así como el grado de influencia de las extensiones de la variante independiente en la variante dependiente a fin de lograr y encontrar la causalidad multivariada. A continuación, se estableció el esquema:



Dónde;

X1: Gestión crediticia

Y1: índice de morosidad

### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son las siguientes:

#### Variable 01: Gestión crediticia

- **Definición conceptual:** De Lecea (2018) define que la gestión crediticia es la formulación de los contextos en una interactividad de construcción de los escenarios adecuados, desde la previsión, análisis de gestión, seguimiento y mitigación de los riesgos. Los socios involucrados en el proceso de préstamo también son gestionados mediante un seguimiento estricto y un conocimiento profundo de las metodologías, directrices y políticas de riesgo crediticio, cuyos resultados están garantizados por las líneas del negocio y seguimiento de los riesgos.
- **Definición Operacional:** es la medida a través de la encuesta, la cual está conformada por 17 ítems tomando en cuenta sus dimensiones: evaluación crediticia, políticas de evaluación, desempeño de agentes financieros, dirección del área de riesgo.
- **Indicadores:** Se conformó por diecisiete ítems que corresponden a cada una de sus dimensiones, como: indicador de ingresos y solvencia, evaluación del historial crediticio en el sistema, evaluación del historial crediticio a través de los comprobantes de actividad e ingresos, evaluación del historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones, evaluación crediticia mediante la documentación adicional y/o anexa; colocación de créditos, créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos, créditos perdidos, asimismo se toma en cuenta la evaluación del cumplimiento de los pagos y la evaluación de la cartera de riesgo.
- **Escala de medición:** cabe mencionar, que el tipo de investigación fue ordinal.

## Variable 02: Índice de morosidad

- **Definición Conceptual:** el índice de morosidad se define como el desembolso atrasado siendo un gran problema para quienes trabajan en las instituciones financieras. Los agentes de crédito de las PYMES siempre deben estar alerta a las causas fundamentales de la morosidad; porque cuando sucede, puede causar malestar e impacto más allá del aspecto personal, ya que su incumplimiento puede amenazar la estabilidad del sistema (Mamani & Torres, 2021).
- **Definición operacional:** Fue medida a través de la encuesta, la cual estuvo conformada por 17 ítems tomando en cuenta sus dimensiones; indicadores de morosidad, calidad de cartera de créditos, gestión de cobranzas.
- **Indicadores:** Se conformó por diecisiete ítems que corresponden a cada una de sus dimensiones, como: ratio de morosidad, categoría dudosa, categoría incobrable o perdida, categoría recuperable, incidencia del cobro, negociación del cobro, medio de cobro y seguimiento del cobro.
- **Escala de medición:** el tipo de la escala de medición que se empleó en la investigación fue ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

La población según Serrano (2020) se trata de un grupo de sujetos con características de estudio que, cuando se analizan, pueden precisar un dominio limitado y confirmar el potencial de una muestra coincidente. En ese sentido, la población fue de 20 empleados de la sección de análisis de créditos de los diferentes productos empresariales ofrecidos.

A continuación, se exhiben los razonamientos de inclusión y exclusión:

- **Criterios de inclusión:** en cuanto a los criterios que se incluyeron fueron a los agentes crediticios que se encuentra registrados en la planilla del periodo 2022 que laboran en la sección de análisis de crédito de la caja de Trujillo, Yurimaguas, además se tuvo en cuenta los documentos financieros de la entidad financiera a fin de explicar el nivel de gestión crediticia y el índice de morosidad.

■ **Criterios de exclusión:** por otro lado, los criterios que se excluyeron fueron a los agentes que no pertenecen al área de análisis de crédito del periodo 2022, así como el personal de diversas áreas como la gerencia, limpieza y documentos que no conciernen al área involucrada; cabe mencionar que los trabajadores que hayan solicitado licencias médicas o posean carteras vencidas a su cargo, así como aquellos que desarrollan funciones de manera aleatoria o a prueba.

**3.3.2. Muestra:** La muestra según Serrano (2020) es la parte de la población que conserva las particularidades básicas y está sujeta a filtros de exclusión e inclusión. Esta muestra fue de 20 trabajadores, los cuales aún mantienen una relación laboral activa.

**3.3.3. Muestreo:** En referencia al tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, pudiendo destacar la oportunidad de impulsar la mayor cantidad de información.

**3.3.4. Unidad de análisis:** en ese sentido, la unidad de análisis para el presente estudio fueron los trabajadores del área de gestión de créditos de la Caja Trujillo en la ciudad de Yurimaguas.

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

Entre las técnicas que se empleó fue la encuesta según Hernández (2018) es un acercamiento directo a un tema de investigación individual, donde las respuestas se obtienen mediante preguntas inequívocas (abiertas, cerradas, dicotómicas o reflexivas). En este estudio, se utilizó como fuente principal de información una encuesta cerrada organizada en forma de declaraciones afirmativas.

Además, se utilizó un análisis documental del periodo 2022 al 2023 de la entidad financiera a fin de verificar el indicador de la morosidad presenta por la entidad en dicha ciudad (Peña, 2022)

El instrumento según Hernández (2018) es un formato o soporte proporcionado por la tecnología de exposición como demostración física o digital de información de limpieza. La encuesta utiliza como herramienta cuestionarios ordenados según la escala Likert, es decir, la escala de calificación es: muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo (Matas, 2018). Asimismo, se empleó la guía de análisis documental a

través de los estados financieros con el fin de estimar la frecuencia de las actividades realizadas durante la gestión crediticia y su relación causal con los índices moratorios, además de la observación de las causas viables que involucra la correspondencia entre las variantes.

Con respecto a la validez de los instrumentos se estableció por la validación a los 3 expertos en la sección del estudio, los cuales brindaron evaluaciones sobre la aptitud de los ítems, contexto y su correlación con las variantes.

Por otro lado, para el desarrollo de la confiabilidad se empleó un instrumento estadístico donde se utilizó el coeficiente de Alpha Cronbach, la cual fijó la analogía potencial de las preguntas, y si sus respuestas viables son notables para la investigación (Toro et al., 2022). En ese sentido, se consideró como base la apreciación la prueba piloto a fin de obtener datos constantes con el estudio. Este coeficiente superó el 0.7 puntos de similitud demostrando relevancia de aplicación. En ese sentido, se obtuvo que la confiabilidad de la variable de gestión crediticia fue de 0,92, asimismo el nivel de confiabilidad de la variante de índice de morosidad fue de 0,80.

### **3.5. Procedimientos**

En cuanto al trámite de documentación, se realizaron los siguientes pasos: el primer paso, se dio por la redacción de la autorización en la ejecución del instrumento en un tiempo previamente acordado, sin interferir con el funcionamiento de la institución; luego, en la segunda actividad, la ejecución de las herramientas de recolección de información y en la tercera actividad, el vaciado de información en herramientas electrónicas y estadísticas, como apoyo al procesamiento y tabulación de datos, en la cuarta actividad, se realiza la tabulación con gráficos asociados, así como determinar porcentajes adecuados para la reflexión de los resultados, y en la quinta actividad, el análisis de datos, en la 6.<sup>a</sup> actividad, consiste en la preparación y la evaluación de los resultados, y por último, en la 7.<sup>a</sup> actividad, el procesamiento de los resultados y sus respectivas interpretaciones.

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

El método del estudio fue mediante el análisis estadístico descriptivo, junto con la utilización de herramientas de carácter estadístico como es el programa SPSS (Versión.28) en donde se hizo el vaciado de los datos para el progreso de las pruebas de normalidad y la correlación de coeficiente de Pearson; hojas

electrónicas de cálculo como Microsoft Excel Versión 365, para la prueba piloto y tabulaciones de resultados finales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos se basaron en los principios de respeto que se consideraron en cuenta para la ejecución de la indagación, tales como:

En ese sentido, la beneficencia consistió en determinar los actos que permitieron al investigador la recolección de información a través de los instrumentos a los participantes de la entidad financiera.

Asimismo, se tuvo en cuenta el aspecto no maleficencia donde el investigador respeta la información recolectada y brindada por los participantes en el desarrollo de los instrumentos.

En cuanto a la autonomía se dio por el respeto de las ideas y recolección de información brindada por los participantes en el desarrollo de los instrumentos, además de respetar la autoría de la investigación por parte del investigador.

Por último, se consideró el aspecto ético de justicia consistió en la recolección de información de manera fidedigna, para ello, se respetó la decisiones y opiniones de los participantes.



## IV. RESULTADOS

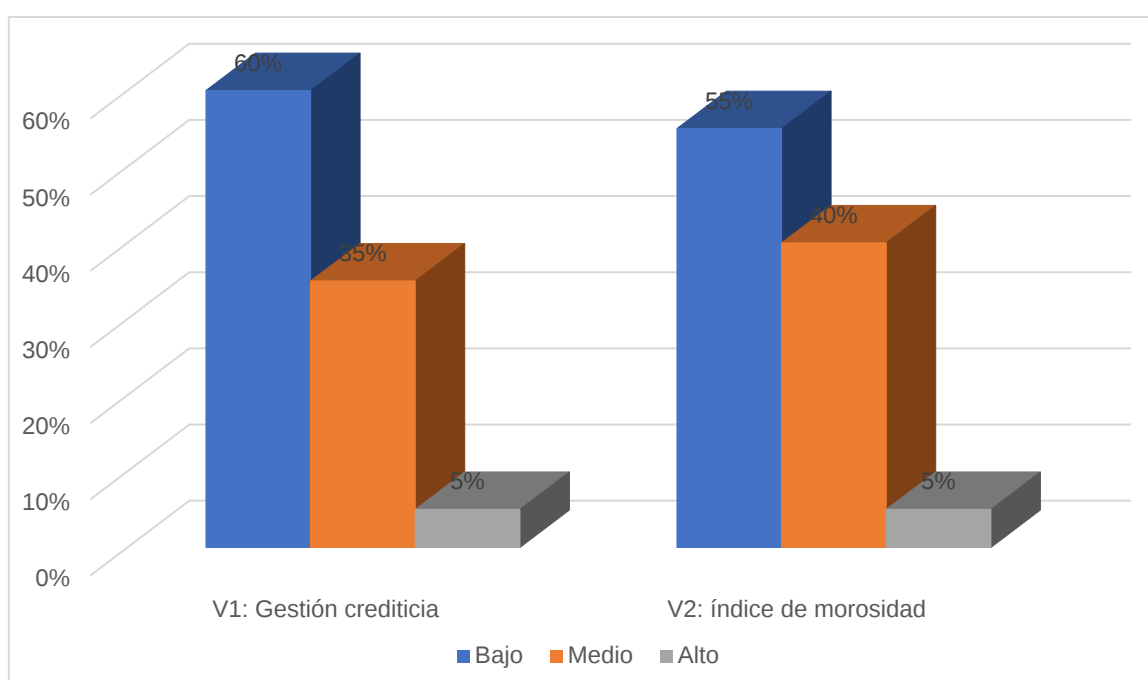
### 4.1. Resultados descriptivos

Con respecto a los resultados que se obtuvieron a través del instrumento de cuestionario, se mostraron a continuación.

- Determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

**Figura 1**

*Distribución de los niveles de las variables de gestión crediticia e índice de morosidad*



Nota: muestra la frecuencia de las variantes de gestión crediticia e índice de morosidad.

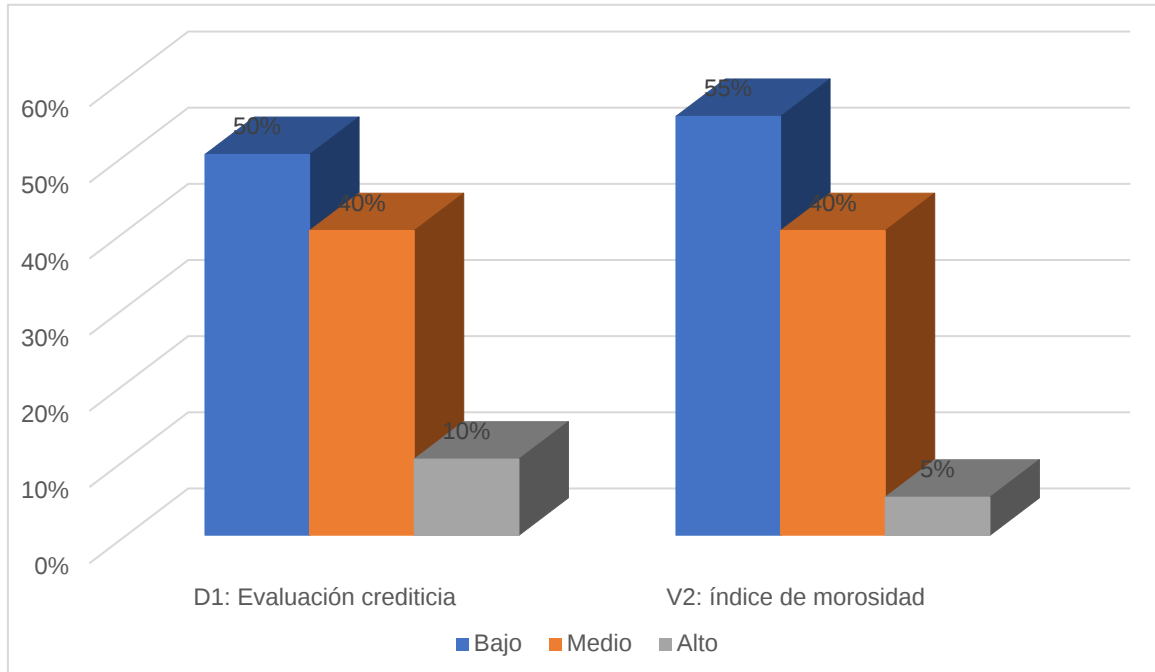
Interpretación:

La figura muestra los niveles de las variantes de gestión crediticia donde el 50% en el bajo, 35% medio, 5% alto; índice de morosidad donde el 55% en el bajo, 19% medio y 10% en el alto, esto se debe al alto índice de morosidad que generan los clientes con respecto a la cartera morosa, evaluación de los riesgos, cabe mencionar que estos resultados se obtuvieron a través de 17 ítems a 20 trabajadores de la entidad financiera.

- Determinar el nivel de incidencia de la evaluación crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

**Figura 2**

*Distribución de los niveles de la dimensión evaluación crediticia y la variable índice de morosidad*



Nota: muestra los niveles de la dimensión evaluación crediticia y la variable de índice de morosidad.

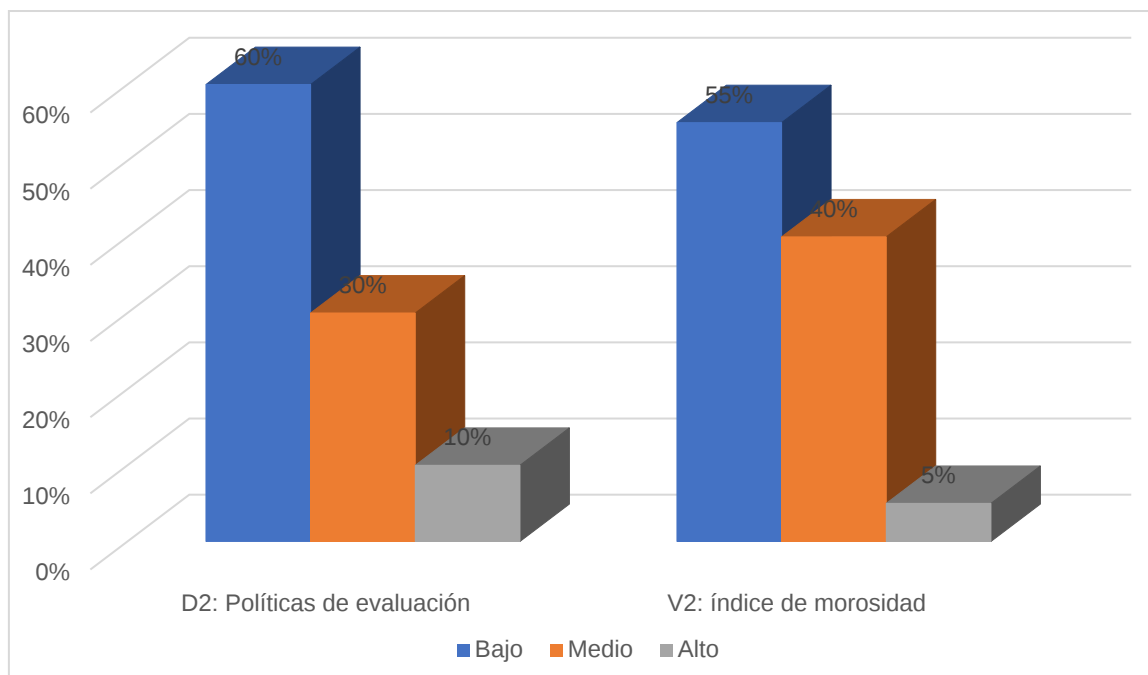
Interpretación:

Con respecto a la figura 2 sobre la dimensión de evaluación crediticia se obtuvo a través de los indicadores de ingresos e indicador de solvencia de 50% en el nivel bajo, 40% medio, 10% en el nivel alto; por otro lado, el índice de morosidad fue de 55% en el nivel bajo, 40% nivel medio y 5% en el nivel alto; cabe mencionar que esto se debe a la ausencia de ingresos y solvencia frente a la disminución de la evaluación crediticia en la entidad financiera.

- Determinar el nivel de incidencia de las políticas de créditos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

**Figura 3**

*Distribución de los niveles de la dimensión políticas de créditos y la variable índice de morosidad*



Nota: muestra los niveles de la dimensión políticas de evaluación y la variante índice de morosidad

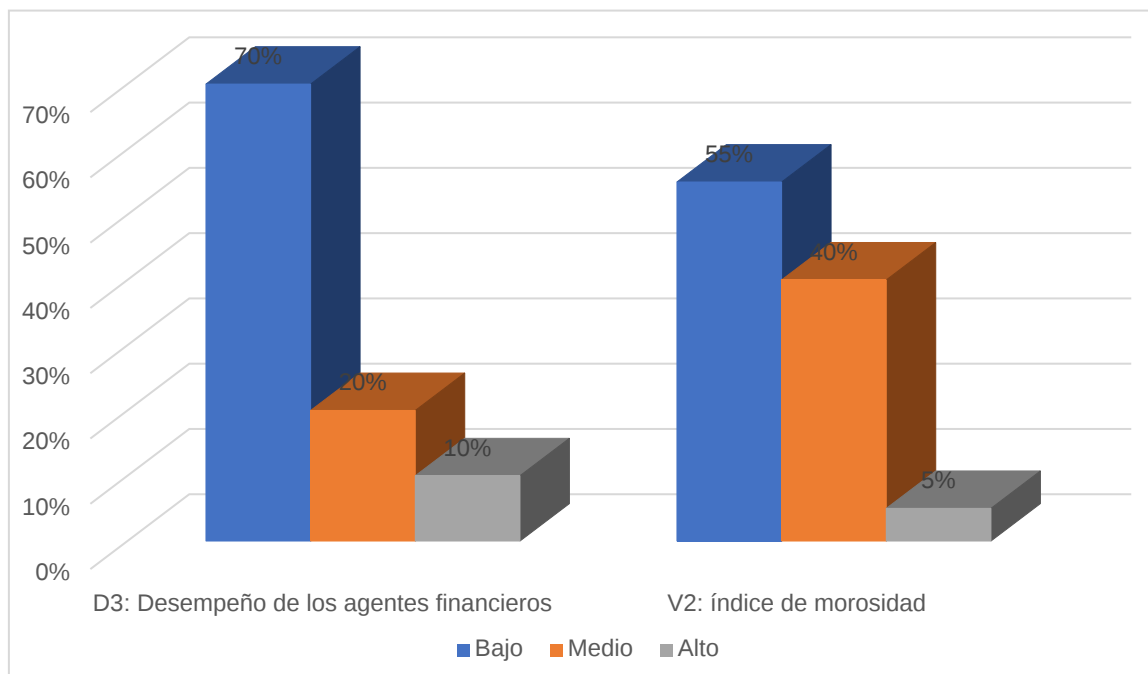
Interpretación:

Por otro lado, la figura 3 indicó los resultados con respecto a las políticas de evaluación donde se obtuvo que el 60% opinaron que existe un nivel bajo, 30% en el nivel medio y 10% nivel alto; al igual que en la variable índice de morosidad fue de 55% en el nivel bajo, 40% nivel medio y 5% en el nivel alto; cabe mencionar que las políticas de evaluación se basaron en la falta de interés e incumplimiento de la historia crediticia, además que existe gran deficiencia en el control del orden de la documentación financiera por parte de los trabajadores, además que no existe un registro sobre el índice de morosidad de los usuarios.

- Determinar el nivel de incidencia del desempeño de los agentes financieros en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

## Figura 4

*Distribución de los niveles de la dimensión desempeño de los agentes financieros y la variable índice de morosidad*



Nota: muestra la frecuencia de la dimensión desempeño de los agentes financieros y la variante índice de morosidad

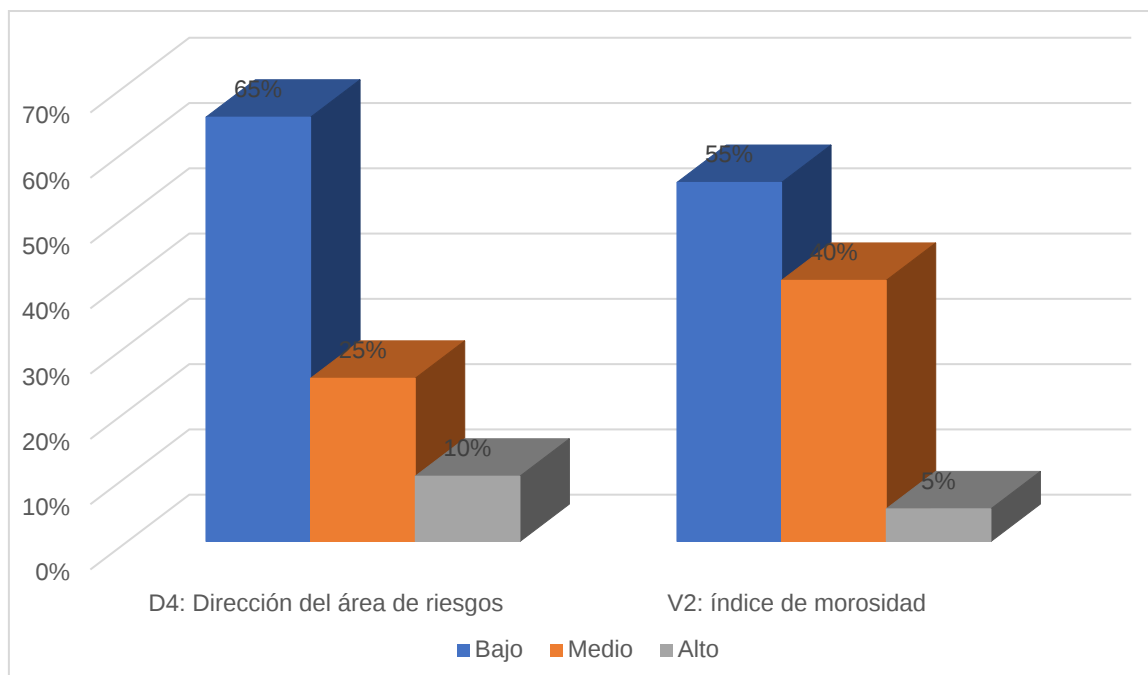
Interpretación:

En cuanto a la figura 4 se detalló los resultados con respecto al desempeño de los agentes financieros de 70% en el nivel bajo, 20% en el nivel medio y 10% nivel alto, esto se debe a la deficiencia en la colocación de los créditos, además de que los clientes no cumplen con el pago de los créditos afectando así al índice de morosidad de la entidad financiera fue de 55% en el nivel bajo, 40% nivel medio y 5% en el nivel alto

- Determinar el nivel de incidencia de la dirección del área de riesgos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

## Figura 5

*Distribución de los niveles de la dimensión dirección del área de riesgos y la variable índice de morosidad*



Nota: muestra la frecuencia de la dimensión de dirección del área de riesgos y la variable índice de morosidad

Interpretación:

Por último, la figura 5 muestra los niveles de la dimensión de dirección del área de riesgos de 65% en el nivel bajo, 25% en el nivel medio y 10% en el nivel alto, cabe mencionar que esto se debe a la falta de cumplimiento de los clientes en los pagos crediticios, lo que generó una deficiencia en el índice de morosidad de 55% en el nivel bajo, 40% nivel medio y 5% en el nivel alto.

Por otro lado, se mostraron los resultados con respecto al instrumento del análisis documental.

**Tabla 1**

*Datos de frecuencia de la variable gestión crediticia y el índice de morosidad en Caja Trujillo Yurimaguas al año 2023*

MACROGESTIÓN	VARIACIÓN	VAR.MORA	% MORA	VAR. CLIENTES
NO MINORISTA	-42,435	0	47,3%	0
MED	-42,435	0	47,3%	0
NORTE 3	-42,435	0	47,3%	0
TIENDAS	-2,363,806	3,467,773	7.4%	-120
TIENDAS	-2,363,806	3,467,773	7.4%	-120
NORTE 3	-2,363,806	3,467,773	7.4%	-120
TDA YURIMAGUAS	204,274	104,688	4.8%	2

*Nota:* índices obtenidos de Caja Trujillo Yurimaguas, 2023.

Interpretación:

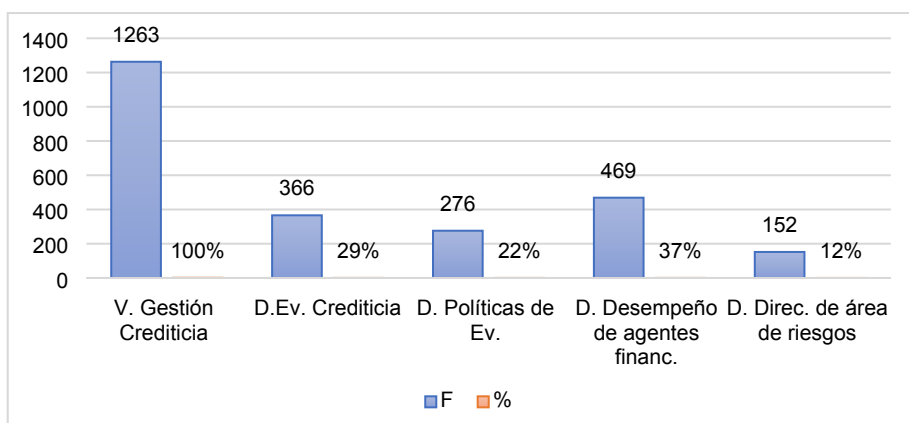
En la figura se puede evidenciar la gestión crediticia, la cual estimula altos índices de morosidad en la institución, manifestándose al año 2023 una gestión deficiente de los indicadores de evaluación y colocación de créditos, siendo una desventaja notoria en el manejo de cartera de clientes y en la dirección en la recuperación de capitales.

**Análisis de frecuencias**

Esto se puede evidenciar en la figura a continuación:

**Figura 6**

*Datos de frecuencia de la variable gestión crediticia*



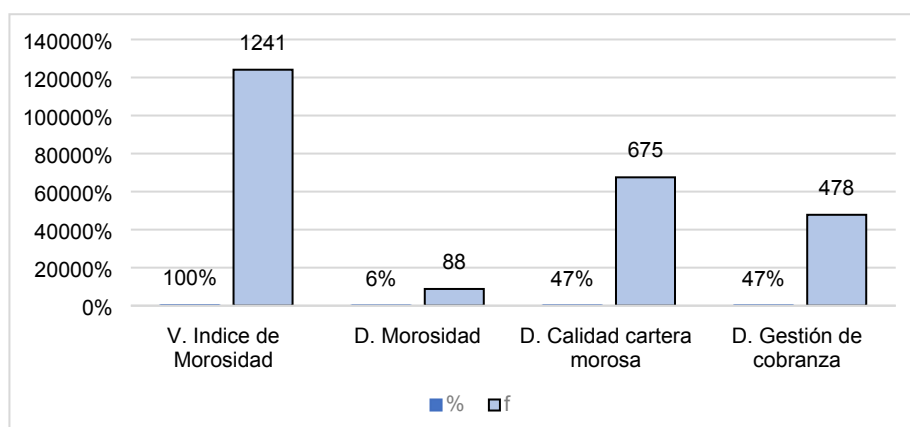
*Nota:* frecuencias obtenidas del cuestionario a colaboradores de Caja Trujillo Yurimaguas, 2023.

Interpretación:

Se muestra los valores descriptivos de frecuencias de la variante gestión crediticia, así como de sus dimensiones, estableciendo que sólo el 29% afirma conocer los procesos asociados a la evaluación crediticia ordenada, un 22% de los trabajadores encuestados considera conocer las políticas de evaluación, únicamente un 37% reconoce el desempeño establecido por los agentes financieros y un bajo porcentaje del 12% establece una identificación del área de riesgos en la gestión y colocación de créditos. Estos resultados evidencian carencias acerca de los principales procesos en la captación de créditos y la secuencia del proceso de análisis en la colocación de créditos, coincidiendo con las deficiencias observadas a nivel del manejo de la cartera de clientes, el cual recae de forma inicial en los agentes financieros.

### Figura 7

*Datos de frecuencia de la variable índice de morosidad*



*Nota:* frecuencias obtenidas del cuestionario a colaboradores de Caja Trujillo Yurimaguas, 2023.

Interpretación:

Se consideran los valores descriptivos de frecuencias de la variante índice de morosidad, así como de sus dimensiones, estableciendo un bajo porcentaje del 6% afirma conocer los procesos asociados a gestión del área de morosidad y cobranzas de la institución, un alentador 47% de los trabajadores encuestados considera conocer la calidad del proceso del manejo de la carpeta de clientes morosos, un 47% de los trabajadores encuestados afirma identificar la gestión de

cobranza realizada por la institución y sus diferentes medidas. Los resultados están por debajo del 50% de eficiencia de lo que debería registrar el manejo de la cartera de clientes morosos, presentando una deficiencia significativa en el análisis de la morosidad de los usuarios los cuales son delegados después del análisis exhaustivo del analista de créditos, retrasando a la gestión del área en cuestión.

**Tabla 2**  
**Cartera morosa**

Analista	Cartera total		Variación		Variación		Variación		% mora vigente	% mora mes anterior
	Vencida		Vencida		judicial		total			
	Número	monto	Número	monto	número	monto	número	monto		
ar01 - administrador refinanciación	32	90,327.19	17	55,188.01	0	0	17	55,188.01	60.88	22.44
bbbd - Balbín delgado bybyan	24	47,805.74	5	5,607.07	0	0	5	5,607.07	0.59	0.51
smrv - ramirez vilca silvia mary	11	37,087.88	1	2,815.35	0	0	1	2,815.35	0.61	0.58
rrrm - rojas majipo roy roger	51	168,151.17	2	9,496.16	6	7,844.53	8	17,340.69	3.38	2.92
lesy - salas yahuarcani luis edhino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
rasp - suncion pinedo rafael	13	51,775.39	7	20,678.68	0	0	7	20,678.68	0.82	0.51
<b>Totales</b>	<b>131</b>	<b>395,147.37</b>	<b>32</b>	<b>93,785.27</b>	<b>6</b>	<b>7844.53</b>	<b>38</b>	<b>101,629.80</b>		

*Nota:* índices obtenidos de Caja Trujillo Yurimaguas, 2023.

**Interpretación:**

La siguiente muestra el nivel de la cartera morosa que posee la entidad financiera en Yurimaguas donde la cartera total vencida fue de 395,147.37, así como la variación vencida de 93,785.27, demás de la variación judicial de 7844.53, también la variación total de 101,629.80; estas cantidades permitieron determinar el porcentaje de la mora vigente entre 0.59 a 60.88%, mientras que el % de la mora del mes anterior fue de 0.51 a 22.44%.



**Tabla 3**  
**Cartera Vigente**

ANALISTA	AGENCIA	CARTERA VIGENTE		CARTERA TOTAL		VARIACION		DESEMBOLSOS DEL MES		CARTA	TOTAL		CART . CLI	CART . CLI	N° CRÉDITOS CANCELADOS	SALDO TOTAL CRÉDITOS	SALDO TOTAL CRÉDITOS	% MORA CRÉDITOS
		NUMERO	MONTO	(VIG + JUD)		(VIG + JUD)		NUMERO		FIANZA	OPERACIONES		MES ANT	MES ACT	REASIGNADOS	REASIGNADOS	VENCIDOS REASIGNADOS	REASIGNADOS
				NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUEVOS	REFINAN	NUMERO	NUMERO	MONTO				
AR01 - ADMINISTRACION REFINANCIACION		37	148,367.18	37	148,367.18	-1	-8,219.06	0	0	0	0	S/0.00	632	37	1	148,367.18	22,908.40	15.44
BBBD - BALBIN DELGADO BYBYAN	68 - TIENDA YURIMAGUAS	369	8,012,278.67	375	8,038,423.69	-9	92,867.52	1	0	0	18	S/604,450.00	385	369	0	-38,314.04	-1,343.10	0
SMRV - RAMIREZ VILCA SILVIA MARY	68 - TIENDA YURIMAGUAS	279	6,001,525.30	279	6,001,525.30	1	171,437.57	1	0	0	14	S/470,300.00	278	279	0	0.00	0.00	0
RRRM - ROJAS MAJIPO ROY ROGER	68 - TIENDA YURIMAGUAS	406	4,886,669.69	424	4,965,744.09	-19	192,928.60	2	0	0	21	S/192,070.00	442	390	0	-36,222.93	-7,100.19	0
LESY - SALAS YAHUARCANI LUIS EDHINO	68 - TIENDA YURIMAGUAS	124	1,058,668.64	124	1,058,668.64	6	56,035.26	8	0	0	22	S/134,950.00	0	118	16	923,718.64	3,781.52	0.4
RASP - SUNCION PINEDO RAFAEL	68 - TIENDA YURIMAGUAS	251	6,244,733.35	257	6,275,830.06	1	230,367.07	1	0	0	19	S/698,250.00	97	230	12	1,699,573.05	9,675.83	0.56
Totales		1466	26,352,242.83	1496	26,488,558.96	-21	163,842.72	13	0	0	94	S/2,100,020.00	1834	1423	29	2,697,121.90	27,922.46	

*Nota:* índices obtenidos de Caja Trujillo Yurimaguas, 2023.

**Interpretación:**

Con respecto a la cartera vigente que se obtuvo en la tienda de Yurimaguas fue de 1 466 cantidad, la cual asciende a un monto de 26,352,242.83, seguido de la cartera total de 1 496 y de un monto de 26,488,558.96; en cuanto a la variación entre lo vigente y judicial fue de -21 y el monto de 163,842.72, en ese sentido se observó que el número de crédito cancelados reasignados fueron de 29 .

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de normalidad

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Gestión crediticia	,894	20	,032
Índice de morosidad	,889	20	,026

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: muestra la prueba de normalidad de las variables de gestión crediticia e índice de morosidad

Interpretación:

Para el desarrollo de la prueba de normalidad de las variantes gestión crediticia e índice de morosidad se estableció por medio de la prueba de Shapiro-Wilk, asimismo la significancia fue de 0,032 y el coeficiente que se empleó fue correlación de Pearson.

### Hipótesis general:

La gestión crediticia incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Hi): La gestión crediticia si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Ho): La gestión crediticia no incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre las variables de gestión crediticia e índice de morosidad*

	Gestión Crediticia (Agrupada)	Índice de morosidad (Agrupada)
Gestión Crediticia (Agrupada)	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1 ,920** ,000

	N	20	20
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	,920**	1
(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: muestra la correlación de las variantes de gestión crediticia e índice de morosidad

Interpretación:

Con respecto a la correlación de las variantes de gestión crediticia e índice de morosidad se obtuvo una relación de 0,920 y una significancia de 0,000, por lo que se admite la hipótesis alterna de la gestión crediticia si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

### Hipótesis específicas:

- a) La evaluación crediticia incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Hi): La evaluación crediticia si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Ho): La evaluación crediticia no incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

### Tabla 6

*Correlación entre la dimensión de evaluación crediticia y la variable de índice de morosidad*

		Evaluación crediticia (Agrupada)	Índice de Morosidad (Agrupada)
Evaluación crediticia	Correlación de Pearson	1	,950**
(Agrupada)	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Índice de Morosidad	Correlación de Pearson	,095**	1
(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: muestra la relación entre la dimensión de evaluación crediticia y la variable de índice de morosidad

Interpretación:

Con respecto a la correlación entre la dimensión de evaluación crediticia y la variante de índice de morosidad se obtuvo una relación de 0,950 y una significancia de 0,000, por lo que, se accede la hipótesis alterna de la evaluación crediticia si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

b) Las políticas de créditos inciden en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Hi): Las políticas de créditos si inciden en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Ho): Las políticas de créditos no inciden en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

### Tabla 7

*Correlación de la dimensión de políticas de evolución y la variable de índice de morosidad*

		Políticas de evaluación (Agrupada)	Índice de Morosidad (Agrupada)
Políticas de evaluación (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,990**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Índice de Morosidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,990**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: muestra la correlación de la dimensión de políticas de evolución y la variable de índice de morosidad

Interpretación:

La presente tabla muestra los resultados que se obtuvieron en la correlación de la dimensión de políticas de evolución y la variante de índice de morosidad se obtuvo una relación de 0,990 y una significancia de 0,000, por lo que se admite la hipótesis alterna de las políticas de créditos si inciden en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

c) El desempeño de los agentes financieros incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Hi): El desempeño de los agentes financieros si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Ho): El desempeño de los agentes financieros no incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

### Tabla 8

*Correlación de la dimensión de desempeño de los agentes financieros y la variable de índice de morosidad*

		Desempeño de los agentes financieros (Agrupada)	Índice de Morosidad (Agrupada)
Desempeño de los agentes financieros (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,950**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Índice de Morosidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,950**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: muestra la correlación de la dimensión de desempeño de los agentes financieros y la variable de índice de morosidad

Interpretación:

Los resultados expusieron la correlación de la dimensión de políticas de evolución y la variante de índice de morosidad se obtuvo una relación de 0,950 y una significancia de 0,000, por lo que, se admite la hipótesis alterna sobre el desempeño de los agentes financieros si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

d) La dirección del área de riesgos incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Hi): La dirección del área de riesgos si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

(Ho): La dirección del área de riesgos no incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

**Tabla 9**

*Correlación de la dimensión de dirección del área de riesgos y la variable de índice de morosidad*

		Dirección del área de riesgos (Agrupada)	Índice de Morosidad (Agrupada)
Dirección del área de riesgos (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,980**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Índice de Morosidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,980**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: muestra la relación de la dimensión de dirección del área de riesgos y la variable de índice de morosidad

Interpretación:

Los resultados mostraron que existe relación entre la dimensión de políticas de evolución y la variable de índice de morosidad se obtuvo una relación de 0,980 y una significancia de 0,000, por lo que se admite la hipótesis alterna de la dirección del área de riesgos si incide en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

## V. DISCUSIÓN

Desde la observación del objetivo general determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, se pudo confirmar la relación y grado de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad presentado por la Caja Trujillo en la sede de Yurimaguas con un valor de relación de 0,920 puntos mediante el coeficiente de correlación Pearson y un nivel de significancia del p valor =  $0.001 < 0.05$ , evidenciando la aceptación de lo propuesto en la presente investigación mediante la hipótesis alternativa y el rechazo total a la hipótesis nula. Asimismo, se obtuvo que el 50% de los trabajadores opinaron que se hallan en el nivel bajo, 35% nivel medio y el 5% en el nivel alto, en otras palabras, la actual situación de morosidad observada en el índice de medición es resultado de la gestión crediticia establecida en el proceso de colocación de créditos por parte de los agentes financieros donde el 55% en el bajo, 19% medio y 10% en el alto.

Por otro lado, se evidencia en el análisis documental en el cual se puede observar los altos índices de morosidad presentados en la última gestión crediticia, pudiendo confirmar que los elementos analizados si poseen incidencia en los valores encontrados. Esta variabilidad es comparable con las demás sedes pertenecientes a la misma institución que logran generar una gobernabilidad de sus políticas y procesos de evaluación – colocación monetaria, en ese sentido, se muestra los resultados sobre la gestión crediticia y el índice de morosidad de s/.204,274 en la variación, 104,688 en la variación de mora, 4.8% el porcentaje de la mora, y por último la variación de clientes de 2, estos resultados fueron con respecto a la entidad financiera de Yurimaguas. Esto va de la mano con los hallazgos derivados en los cuales el escaso manejo de la evaluación crediticia del 29%, el 22% en el desconocimiento de las políticas de evaluación y el poco interés en las actividades en la dirección del área de riesgos a cargo del proceso posterior a la colocación en un 12%, reafirman el riesgo de la transacción financiera impulsando una situación adversa en la recuperación de fondos para la institución. La Caja Trujillo en la sede de Yurimaguas a pesar de mantener los mismos principios en la colocación de activos al igual que las demás sedes, mantiene un desbalance de control y conocimiento en el personal analista, lo cual influye notablemente en las deficiencias encontradas.

Este resultado es comparable con lo establecido por Echegaray (2022) y Espinoza et al. (2022) quienes en sus estudios plantean la necesidad de mejorar las políticas de gestión crediticia a fin de impulsar indicadores de seguimiento sanos, así como perseguir objetivos no únicamente enfocados en el alcance de metas e inserción financiera, sino que además las políticas establezcan criterios sólidos para evitar situaciones controversiales al momento del manejo de cartera.

En ese caso, la Teoría de la selección de cartera de Zhou et al., (2019) y Hidalgo (2021) se evoca a la versatilidad que posee el sistema monetario el cual manifiesta importantes cambios a nivel de transacciones, permitiendo mejorar incluso la calidad de vida de los solicitantes. Por otro lado al hablar del índice de morosidad, Luna y Sarmiento Espinoza (2018) y sus similares Albuquerque et al. (2019) en la teoría relacionada al riesgo financiero y el valor económico, ofrecen una perspectiva más osada respecto al manejo condicionado de los instrumentos económicos financieros.

Respecto al objetivo específico 1 Determinar el nivel de incidencia de la evaluación crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, los resultados exponen a un proceso que está relacionado de forma moderada con el índice de morosidad con un nivel significativo menor al 0.05, estableciendo un nivel de incidencia del 50%, partiendo de la falta de integridad en el manejo de normativas asociadas al otorgamiento de créditos a fin de mejorar las metas personales propuestas por cada uno de los agentes financieros; esto conlleva un desorden explícito en la colocación de productos financieros que luego se convertirían en una carga latente para la institución. De igual forma, la observación minuciosa de los ingresos y gastos, así como la veracidad en el mantenimiento puntual de créditos otorgados por otras instituciones son factores imprescindibles en la base del cálculo crediticio porque demuestra una intención de pago, así como un compromiso de puntualidad, pero si estos poseen lagunas generan una baja calificación y bajan las probabilidades de un desembolso efectivo. En ese caso la Caja Trujillo en la ciudad de Yurimaguas, ofrece tasas de acuerdo con el mercado, pero así mismo cierta flexibilidad en la colocación de créditos a partir de diferentes aspectos de evaluación lo que trae consigo una mala determinación del impulso económico del entorno, cayendo en incongruencias en los resultados esperados.



En estas circunstancias se toma en cuenta lo expresado por Holgado (2022) y González (2021), en los cuales se muestran elementos que intercedieron de modo inmediato en la estimación crediticia, tales como un estado de emergencia en el año 2019 que propició el incremento de las provisiones bancarias a fin de no caer en incongruencias producto de un incremento exponencial de los créditos de consumo y la cartera atrasada.

Desde una perspectiva teórica Zhou et al., (2019) y Hidalgo (2021) indican que la evaluación crediticia es una visión consolidada de los movimientos en el flujo de ingresos y salidas que demuestra el cliente, lo cual al entrar en un filtro de condiciones potencia la probabilidad de un otorgamiento del crédito. Del mismo modo, Luna y Sarmiento Espinoza (2018) van más allá en sus apreciaciones en las cuales indican que es deber de la institución financiera generar alcances de seguridad como la colocación de primas de seguro que logren restringir el flujo monetario.

Respecto al objetivo específico 2 Determinar el nivel de incidencia de las políticas de créditos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, los resultados exponen a un proceso que está relacionado de forma alta con el índice de morosidad con un nivel significativo menor al 0.05, estableciendo un nivel de incidencia del 60%, declarando que las normativas y políticas relacionadas con la gestión crediticia serían insuficientes para un resultado eficiente ya que poseen un alto desconocimiento e incertidumbre al momento de ponerlas de manifiesto, lo que compromete la capacidad de pago del usuario e incrementa la disfuncionalidad de los indicadores de morosidad. En cuanto a la Caja Trujillo en la ciudad de Yurimaguas ha mantenido un bajo perfil en las políticas tomando en cuenta el ingreso económico y la aleatoriedad de los ingresos, así como una confianza que no ha sido sostenible en el periodo de los últimos años; las condiciones de reactivación han sido lentas y las políticas tuvieron un reajuste para motivar la colocación, pero esta situación no tuvo una reevaluación en donde se ponga mayores restricciones ya en busca de una estabilidad futura.

Es así como Granda et al. (2021), Moran et al. (2021) establecen que las políticas y normativas establecidas por las entidades financieras son elementos incisivos y determinantes en el desempeño de los deberes ya que manifiestan que es

información que debe ser compartida tanto por el analista crediticio como expuesta hacia los clientes, para que ellos puedan tomar conciencia de la importancia de un cumplimiento puntual en sus pagos

En una perspectiva teórica, Zhou et al., (2019) y Hidalgo (2021) reafirman que las políticas de evaluación son normativas internas establecidas y concebidas por cada institución financiera privada, las cuales si bien es cierto toman como ente direccional los indicadores macro es decisión unilateral la flexibilización o endurecimiento de las mismas.

Respecto al objetivo específico 3 Determinar el nivel de incidencia del desempeño de los agentes financieros en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, los resultados exponen a un proceso que está relacionado de forma alta con el índice de morosidad y un nivel significativo menor al 0.05, estableciendo un nivel de incidencia del 70%, declarando que el desempeño de los agentes financieros a pesar que poseen el conocimiento suficiente sobre la gestión crediticia eficaz éste es escaso para un tratamiento adecuado de los fondos. El desempeño parte desde la información brindada al cliente, análisis, asesoría colocación, desembolso y posterior observación del crédito, el cual está enmarcado en las políticas internas las que deben ponerse de manifiesto a lo largo del proceso de inversiones. En la Caja Trujillo en la ciudad de Yurimaguas los agentes financieros gozan de capacitación constante en el manejo de datos, el cual va de la mano con el entrenamiento en plataformas de riesgo por las cuales se obtiene información sobre el comportamiento del cliente respecto a cantidades adeudadas en diferentes instituciones dentro del sector, dicha información puede ser cotejada con la base datos interna la cual genera un reporte del cliente y sobre las oportunidades obtenidas o de lo contrario si posee alguna falta dentro de su cumplimiento. De igual forma, el agente financiero o analista, solicita información histórica de ingresos y gastos, analiza la secuencia de los aportes y establece una media entre el ingreso y las cuotas que podría dividir el monto solicitado, siempre y cuando, sea informado el cliente del riesgo en el aumento de la tasa de interés. De esta manera, también el agente posee la responsabilidad de generar el desembolso, elegir la cuenta asociada, informar sobre los cargos, entregar cuadros de amortización y descuentos, así como de indicarle que se le hará algunas llamadas de seguimiento

para verificar que todo vaya de acuerdo con lo expuesto. Sin embargo, varios de estos puntos son llevados a cabo de manera ligera, lo cual contribuye a desembolsos que carecen de argumento o en su defecto mantenían un comportamiento dudoso.

En cuanto a los antecedentes, Salazar (2021), Bozzo (2020) aluden la importancia del desempeño del gestor financiero en la calidad del crédito y en el manejo triunfante de la cartera de usuarios, la cual va de la mano con la señal de un entorno de confianza para que las interacciones monetarias logren eficiencia y que estas deberán ser compartidas entre las diferentes bases de datos a fin de contemplar información completa y fiable que pueda optimizar las ideas en cuanto a la tasación inicial la cual en varias ocasiones suele conservar sesgos según los objetivos particulares.

Desde una perspectiva teórica, Zhou et al., (2019) y Hidalgo (2021) el desempeño del agente financiero no es una simple acción asociada a la captación de clientes y desembolso, sino que está inmersa en cualidades relacionadas a la investigación de antecedentes, la descripción y análisis exacto de las oportunidades, una constante información de como relacionar un producto financiero ideal hacia las necesidades de un cliente.

Respecto al objetivo específico 4 Determinar el nivel de incidencia de la dirección del área de riesgos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023, los resultados exponen a un proceso que está relacionado de forma positiva alta con el índice de morosidad y un nivel significativo menor al 0.05, estableciendo un nivel de incidencia del 65%, siendo partícipe de la importancia de la antelación ante la fragilidad de las garantías que están debilitando la calidad crediticia. La relevancia de este aspecto es que es poco desarrollado en la gestión crediticia porque se considera un componente adicional al proceso y por ende suele ser poco evaluado. La Caja Trujillo con sede en Yurimaguas, ha desestimado este proceso de dirección, delegándolo a servicios externos y actividades virtuales que participan de la información de vencimiento y canales externos que brindan información básica sobre la categoría del acatamiento de los compromisos. Este último indicador todavía no se ha tomado en cuenta dentro de las mediciones mensuales

y se ha convertido en un protocolo operativo mas no estratégico en el manejo monetario.

En cuanto a los antecedentes, Periche et al. (2020) y Rocca et al. (2018) coinciden en que existen condiciones que están envueltas en los altos índices moratorios de instituciones financieras, entre ellas los bajos niveles de supervisión y dirección que ofrecen los asesores financieros, ya que dentro de las actividades claves es justo que éstos demuestren un grado de interés adicional al desembolso monetario.

En la teoría, Zhou et al., (2019) y Hidalgo (2021) consiguen concordar en que la dirección y supervisión del proceso de colocación de créditos debe incluir un seguimiento que no sea delegado a un área de cobranzas propiamente dicho, ya que las medidas asumidas por la subcontratación o incluso por la misma área interna podrían reducir las posibilidades de llegar a un acuerdo fructuoso, debido que la persistencia dificulta una comunicación honesta con el cliente.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Con respecto al objetivo general determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Se concluyó que existe relación entre las variantes de 0,920, asimismo se obtuvo que la entidad financiera no posee un adecuado control sobre la gestión crediticia sus socios afectando así al índice de la morosidad.
2. Asimismo, el objetivo específico determinar el nivel de incidencia de la evaluación crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Se concluyó que existe relación de 0,950, además que la entidad financiera no establece una adecuada gestión sobre la evaluación crediticia en función al cobro de los préstamos afectando a la estabilidad económica.
3. En cuanto al objetivo específico determinar el nivel de incidencia de las políticas de créditos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Se concluyó que existe relación de 0,990, asimismo el personal no establece un adecuado proceso sobre las políticas de los créditos que las entidades financieras ejecutan ante el cumplimiento del pago de los préstamos por estos.
4. Así como el objetivo específico determinar el nivel de incidencia del desempeño de los agentes financieros en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Se concluyó que existe relación fue de 0,950, cabe mencionar que la entidad presenta una deficiencia en la colocación de los créditos, además de que los clientes no cumplen con el pago de los créditos afectando así al índice de morosidad de esta.
5. Por último, el objetivo específico determinar el nivel de incidencia de la dirección del área de riesgos en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Se concluyó que existe relación de 0,980, además que el área de riesgos no ejecuta un adecuado control en el cumplimiento de los pagos crediticios por los socios, lo que generó una deficiencia en el índice de morosidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la dirección financiera de la Caja Trujillo de la ciudad de Yurimaguas que observe la posibilidad de hacer una reformulación de sus factores de gestión crediticia, así como de sus indicadores de morosidad, incluyendo una investigación formal y adecuada del entorno, niveles de ingreso y movimiento económico de las personas locales y pymes; de esa forma se podrá revertir el contexto por la que pasa el establecimiento local.
2. Se recomienda a la dirección financiera de la Caja Trujillo de la ciudad de Yurimaguas que haga una reformulación de su procedimiento de evaluación crediticia tomando en cuenta situaciones de emergencia que puedan flexibilizar los términos acordados, así como, la posibilidad de una supervisión del cumplimiento de éste de forma periódica a fin de no crear sesgos ni particularidades que vayan en contra de lo ofrecido a nivel institucional.
3. Se recomienda a la dirección financiera de la Caja Trujillo de la ciudad de Yurimaguas que brinde un estudio fehaciente de sus políticas de crédito, información básica y comprensible, de tal forma que sea de total comprensión tanto de los agentes financieros como del público en general y que estas puedan generar confianza desde la solicitud hasta un potencial desembolso monetario.
4. Se recomienda a la dirección financiera de la Caja Trujillo de la ciudad de Yurimaguas que establezca un seguimiento más exhaustivo en el desempeño de los agentes financieros a fin de observar no únicamente el cumplimiento de la colocación del crédito, sino que además se demuestre una asesoría integral al cliente antes, durante y después del desembolso.
5. Se recomienda a la dirección financiera de la Caja Trujillo de la ciudad de Yurimaguas que establezca dentro de sus procesos financieros una asesoría constante y seguimiento al cliente, para lo cual se podrían integrar diferentes canales de comunicación a fin de hacer expedita la información, de ésta forma se puede establecer indicadores eficientes que midan tanto elementos cuantitativos como cualitativos que influyen en la gestión de créditos y en su defecto en los índices de morosidad presentados a la fecha.

## REFERENCIAS

- Albuquerque, R., Koskinen, Y., & Zhang, C. (2019). Corporate social responsibility and firm risk: Theory and empirical evidence. *Management Science*, 65(10), 4451-4469. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/mnsc.2018.3043>
- Anson, I. (2018). Partisanship, political knowledge, and the Dunning-Kruger effect. *Political Psychology*, 39(5), 1173-1192. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/pops.12490>
- Arias, A., Luna, P., Hoyos, J., & Echevarri, J. (2022). *Desarrollo de una aplicación para el cálculo del riesgo de crédito en entidades del sector solidario colombiano—ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2758392117/7BB6CF2A898044AAPQ/113?accountid=37408>
- Bozzo, S. (2020). Over Indebtedness, Credit Information Systems and Protection of Consumer's Personal data in Chile. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 55, 99-130. <https://doi.org/10.4067/S0718-68512020000200099>
- Cabrera, D., & Acuña, L. (2022). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 7(1), 404-429. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552222>
- Campiglio, E., Daumas, L., Monnin, P., & von Jagow, A. (2023). Climate-related risks in financial assets. *Journal of Economic Surveys*, 37(3), 950-992. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/mnsc.2018.3043>
- Cont, R., Kotlicki, A., & Valderrama, L. (2020). Liquidity at risk: Joint stress testing of solvency and liquidity. *Journal of Banking & Finance*, 118, 105871. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2020.105871>
- de Lecea, R. S. M. (2018). Challenges in risk management in banks (an apology of the risk manager). *Boletín de Estudios Económicos*, 73(225), 459-473.
- Echegaray, V. (2022). Riesgo de crédito: Evidencia en la banca múltiple peruana. *Boletín de Coyuntura*, 32, 6-16.
- Espinoza, E., Espinoza Cruz, M. A., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2022). Financial management and credit risk in the cajas municipales de ahorro y crédito on

- the stock exchange of Lima, 2016-2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6), 123-144.
- Fica, A. L. L., Casanova, M. A. A., & Mardones, J. G. (2018). Credit risk analysis, credit scoring model proposal. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 181-207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Gonda, T. (2022). Observing the Dunning-Kruger Effect in the Results of Tourism Studies. *Journal of Environmental Management and Tourism (JEMT)*, 13(6), 1551-1556. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1113015>
- González, A. (2021). Methodology for the Evaluation of the Liquidity Risk at the Credit Bank and Commerce. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2308-01322021000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322021000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Guseva, I., & Kulikova, E. (2021). The Role of Factors for Development of Modern Socio-economic Systems in Evolvement of Value and Money Theories. *Socio-economic Systems: Paradigms for the Future*, 1585-1596. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-56433-9\\_164](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-56433-9_164)
- Granda, J. L., Falconí Tello, M. A., Cabezas Paltán, G. M., & Esparza Paz, F. F. (2021). Behavior of the credit record in financial institutions in the time of covid19. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 152-164. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>
- Hauri, S. B. (2020). Sobreendeudamiento, Sistemas De Información Crediticia Y La Protección De Los Datos Personales Del Consumidor En Chile. *Revista de Derecho*, 55, 99-130.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hidalgo, C. (2021). Economic complexity theory and applications. *Nature Reviews Physics*, 3(2), 92-113. <https://www.nature.com/articles/s42254-020-00275-1>
- Holgado, K. (2022). Effects of COVID-19 and number of debtors on consumer loans in Peru. *Quipukamayoc*, 30(64), 9-21. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.22925>
- Jansen, R., Rafferty, A., & Griffiths, T. (2021). rational model of the Dunning–Kruger effect supports insensitivity to evidence in low performers. *Nature Human*



- Behaviour, 5(6), 756-763. <https://www.nature.com/articles/s41562-021-01057-0>
- Kang, H. (2018). The moderating effect of banks on the relationship between a start-up's patent performance and loan default rate. *International Journal of Entrepreneurship*, 22(1), 1-19. <https://www.proquest.com/openview/aaf6b1b68a8ec65f863cf44d0c5d16fa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29727>
- Klamargias, A., Petropoulos, A., Siakoulis, V., & Mylonas, D. (2022). A Combined Statistical Framework for Forecasting Default Rates of Greek Financial Institutions' Credit Portfolios. *Bank of Greece Working Paper*, 243, 1-42. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4196616](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4196616)
- Limache, E., Choque Apaza, V., & Piaggio Canivillo, M. A. (2021). Program proposal for the optimization of water resources in arid zones of Tacna, Peru. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 521-535.
- Lizarazu, E. (2002). The Model SI/LL of J.R. Hicks (1937): Keynes and the Classics. *Investigación económica*, 62(242), 81-126.
- Luna, K. A., & Sarmiento Espinoza, W. H. (2018). Study of financial risk (5c) under the diffuse approach. *Revista Economía y Política*, 28, 50-64. <https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Mamani, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Maque, I., & San-Jose, L. (2017). Understanding and Solving Late Payment: The Role of Organizational Routines. *Management International*, 22(1), 146-156. <https://doi.org/10.7202/1053694ar>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
- Miranda, R. (2022). Política exterior y percepción del mundo. El caso de Argentina frente a los cambios sistémicos 1. *Revista Enfoques*, 20(37), 103-125.
- Moran, L. A., Pincay Vences, N. J., Abrigo Vivas, O. J., & Rojas Parraga, L. G. (2021). Financial risk management in service companies facing COVID-19 in Ecuador. *Acta universitaria*, 31. <https://doi.org/10.15174/au.2021.3139>

- Mosso, M. M., & López, F. (2020). Causas económicas de morosidad en la cartera hipotecaria titulizada en México. *Análisis económico*, 35(89), 215-238.
- Pacheco, L. P. (2019). Acceso al crédito, innovación tecnológica e inserción externa de las empresas argentinas 2010-2012. *Apuntes Del CENES*, 38(67), 157-190. <https://doi.org/10.19053/01203053.v38.n67.2019.7903>
- Peña, T. (2022). Etapas del análisis de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 45(3). <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v45n3e340545>
- Periche, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., & Chamolí-Falcón, A. W. (2020). Delinquencies in the confinement of Covid-19 in the Rural Savings and Root Credit Fund, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212.
- Quintero, C., Tobar, T., & Gonzabay, D. (2019). Desempeño financiero en las organizaciones: Análisis desde la gerencia general Chairman. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 890-903. <https://www.redalyc.org/journal/290/29060499016/29060499016.pdf>
- Rocca, E., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez Guillamón, A. (2018). Factores determinantes para la concesión de crédito por parte de las entidades financieras a las Mipymes. *Tec Empresarial*, 12(1), 19-30. <https://doi.org/10.18845/te.v12i1.3568>
- Salazar, J. G. (2021). Measurement of Credit Risk Using the Risicar Method. *Semestre Económico*, 24(56), 325-353. <https://doi.org/10.22395/seec.v24n56a14>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General*. Bernardo Reyes.
- Sauñe, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Tello, J., Hernani-Merino, M., & Límaco-Mamani, B. I. (2017). CAPACIDAD TRANSACCIONAL: EVIDENCIAS DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO. *Revista de Administração de Empresas*, 57, 37-50. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020170104>
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según

Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(63), 17.

Ugoani, J. (2020). Credit risk management evaluation and bank management effectiveness: 1995–2015 dimensionality. *Sumerianz Journal of Economics and Finance*, 3(10), 178-188. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3809733](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3809733)

Zhou, X., Wang, L., Liao, H., Wang, S., Lev, B., & Fujita, H. (2019). A prospect theory-based group decision approach considering consensus for portfolio selection with hesitant fuzzy information. *Knowledge-Based Systems*, 168, 28-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.knosys.2018.12.029>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 01: Gestión Crediticia</b>	De Lecea (2018) define a la gestión crediticia como la creación de condiciones en una interactividad de construcción de escenarios adecuados, desde la previsión, análisis gestión, seguimiento y mitigación de riesgos. Así también se gestiona a través del estricto cumplimiento y conocimiento a profundidad de la metodología crediticia, pautas y políticas de riesgo crediticio por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, cuyos resultados son asegurados por las líneas de supervisión de negocios y riesgos.	Fue medida mediante la encuesta conformada por 17 ítems tomando en cuenta sus dimensiones; indicadores de morosidad, calidad de cartera de créditos, gestión de cobranzas.	Evaluación Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Indicador de ingresos</li> <li>■ Indicador de solvencia</li> </ul>	Ordinal
			Políticas de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación de historial crediticio sistema</li> </ul>	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación de historial crediticio comprobantes de actividad e ingresos.</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación de historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones.</li> </ul>	
			Desempeño de los agentes financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación crediticia mediante documentación adicional y/o anexa.</li> </ul>	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colocación de créditos</li> </ul>	
			Dirección del área de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos.</li> </ul>	Ordinal
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créditos perdidos.</li> </ul>					
	Chavarín (2015) la define	Fue medida mediante	Indicador de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ratio de morosidad</li> </ul>	Ordinal

<b>Variable 02: Índice de morosidad</b>	como el pago atrasado es la principal preocupación de cualquier funcionario que trabaje en una institución financiera. Las personas involucradas con los préstamos a pequeñas y micro empresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la delincuencia; porque cuando surge, provoca incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, ya que el incumplimiento pone en peligro la estabilidad institucional.	la encuesta conformada por 17 ítems tomando en cuenta sus dimensiones; indicadores de morosidad, calidad de cartera de créditos, gestión de cobranzas.	Calidad de cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Categoría dudosa</li> <li>■ Categoría incobrable o perdida</li> <li>■ Categoría recuperable</li> </ul>	Ordinal
			Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incidencia del cobro</li> <li>■ Negociación del cobro</li> <li>■ Medio de cobro</li> </ul>	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seguimiento del cobro</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA

#### OBJETIVO:

Recopilar información valiosa sobre gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

#### Estimado (a) participante:

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tendrá carácter confidencial y los datos proporcionados serán de uso exclusivo de la investigación, manteniendo fidelidad con la información recibida.

***¡Muchas gracias por anticipado su valiosa colaboración!***

A continuación, me permito formular las siguientes preguntas de acuerdo con las variables y dimensiones en estudio:

**Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)**

Dimensiones	Indicadores	Variable 01: Gestión Crediticia	TA	DA	I	D S	TD S
Evaluación Crediticia	Indicador de ingresos	1. Para la gestión de créditos es indispensable la observación de ingresos de forma independiente o dependiente.					
		2. Para la gestión de créditos es necesario presentar documentación comprobatoria de ingresos de los últimos 6 meses.					
	Indicador de solvencia	3. Para la gestión de un crédito es necesario la observación de gastos.					
		4. Para la gestión de un crédito se necesita la verificación de pagos constantes en créditos pasados.					
		5. Para la gestión de un crédito se necesita que los pagos no posean históricos no posean lagunas que hayan afectado el récord crediticio.					
Políticas de evaluación	Evaluación de historial crediticio sistema	6. Para evaluación crediticia se revisa el historial crediticio dentro del sistema de calificación.					
	Evaluación de historial crediticio comprobantes de actividad e ingresos.	7. Para la evaluación crediticia se revisa la veracidad de los documentos de ingresos.					

	Evaluación de historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones	8. Para la evaluación crediticia se revisa la tenencia de créditos otorgados por otras instituciones financieras.					
	Evaluación crediticia mediante documentación adicional y/o anexa.	9. Para la evaluación del crédito se solicita documentación adicional ya garantías o documentos por cobrar.					
Desempeño de los agentes financieros	Colocación de créditos	10. La colocación de créditos se maneja desde una cartera de clientes consensuada y aprobada por la Caja Trujillo.					
		11. La colocación de créditos permite incluir en la cartera de colocaciones clientes no observados directamente por la Caja Trujillo.					
	Créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos.	12. Posterior a la colocación se revisa el cumplimiento de pagos del cliente.					
		13. Posterior a la colocación se le asesora al cliente sobre la importancia de mantener un buen historial de pagos.					
	Créditos perdidos.	14. Se conserva una base de datos para la gestión de créditos no cerrados.					
		15. Se gestiona la cartera de clientes que no cerraron la colocación de crédito, ya sea retomando el contacto o eliminándolo.					
Dirección del área de riesgos	Evaluación de cumplimiento de pagos	16. Se realiza un seguimiento del cumplimiento de forma mensual antes y después de la fecha de vencimiento.					
	Evaluación de cartera de riesgo.	17. Se realiza un seguimiento de los pagos que son ejecutados fuera del tiempo de vencimiento.					

## CUESTIONARIO SOBRE EL ÍNDICE DE MOROSIDAD

### OBJETIVO:

Recopilar información valiosa sobre gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023.

### Estimado (a) participante:

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tendrá carácter confidencial y los datos proporcionados serán de uso exclusivo de la investigación, manteniendo fidelidad con la información recibida.

***¡Muchas gracias por anticipado su valiosa colaboración!***

A continuación, me permito formular las siguientes preguntas de acuerdo con las variables y dimensiones en estudio:

**Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)**

Dimensiones	Indicadores	Variable 02: Índice de morosidad	TA	DA	I	D S	TD S
Indicador de morosidad	Ratio de morosidad	1. La institución evalúa su comportamiento a nivel de morosidad a fin de mejorar su gestión financiera.					
Calidad de cartera morosa	Categoría dudosa	2. La Caja Trujillo gestiona su cartera de cobranza dudosa mediante asesoría constante y beneficios de aplazamiento.					
		3. La Caja Trujillo ofrece refinanciamiento en caso de créditos incobrables.					
	Categoría incobrable o perdida	4. La Caja Trujillo ofrece promociones para el pago de un porcentaje de la deuda total asumida por el cliente.					
		5. La Caja Trujillo informa a sus clientes sobre los informes de castigo que se emiten a la SBS.					
		6. La Caja Trujillo ofrece a sus clientes diferentes formas de pago para el cumplimiento de las deudas vencidas.					
	Categoría recuperable	7. La Caja Trujillo ofrece negociaciones a sus clientes para definir fechas de pago y fraccionamiento.					
8. La Caja Trujillo evalúa los ingresos y ofrece asesoría para la recuperación del bienestar financiero del cliente.							



		9. La Caja Trujillo personalmente asesora a sus clientes para la recuperación de créditos.					
Gestión de cobranza	Incidencia del cobro	10. La Caja Trujillo en sus comunicaciones consulta a sus clientes las razones del atraso en el pago del crédito.					
		11. La Caja Trujillo ofrece a sus clientes opciones de pago de acuerdo a cada situación particular.					
	Negociación del cobro	12. La Caja Trujillo delega la negociación y cobranza a agencias externas.					
		13. La Caja Trujillo ofrece promociones de negociación del monto adeudado a sus clientes en diferentes campañas estacionales.					
	Medio de cobro	14. La Caja Trujillo utiliza diferentes medios de cobranza de sus créditos de acuerdo a la respuesta del cliente.					
		15. La Caja Trujillo asesora sobre las diferentes formas de pago y canales de atención que puede utilizar sus clientes para pagar su deuda.					
	Seguimiento del cobro	16. La Caja Trujillo hace un seguimiento no invasivo a sus clientes sobre sus pagos vencidos.					
		17. La Caja Trujillo establece estrategias para el seguimiento no invasivo de sus clientes deudores.					

### **Anexo 3. Modelo de Consentimiento y/o asentamiento informado, formato UCV**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO (\*)**

Título de la investigación: Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023

Investigador (a) (es): Lucia Leidy Torrejón Guevara

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023”, cuyo objetivo es determinar el nivel de incidencia de la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Cesar Vallejo.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿De qué manera incide la gestión crediticia en el índice de morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023?

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución Universidad Cesar Vallejo. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Lucia Leidy Torrejón Guevara email: .....  
y Docente asesor Dr. Puicán Rodríguez, Víctor Hugo email:  
.....

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV

### Juicio de expertos N°1:

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la Gestión Crediticia
<b>Autora:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Caja Trujillo
<b>Significación:</b>	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

##### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Crediticia</li> <li>Políticas de evaluación</li> <li>Desempeño de los agentes financieros</li> <li>Dirección del área de riesgos</li> </ul>	De Lecea (2018) define a la gestión crediticia como la creación de condiciones en una interactividad de construcción de escenarios adecuados, desde la previsión, análisis gestión, seguimiento y mitigación de riesgos. Así también se gestiona a través del estricto cumplimiento y conocimiento a profundidad de la metodología crediticia, pautas y políticas de riesgo crediticio por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, cuyos resultados son asegurados por las líneas de supervisión de negocios y riesgos.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición de la Gestión Crediticia elaborado por Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Medir aspectos relacionados al manejo actual de la evaluación crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Indicador de ingresos	1-2	3	4	4	-
• Indicador de solvencia	3-5	2	3	3	Se podría mejorar ítem 5, indicando: "Para la gestión de un crédito se necesita verificar récord crediticio".

- Segunda dimensión: Políticas de evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la viabilidad de las políticas de evaluación crediticia aplicadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de historial crediticio sistema	6	3	4	4	-
Evaluación de historial crediticio comprobantes de actividad e ingresos.	7	4	4	4	Para la evaluación crediticia se revisa la veracidad de los documentos <i>que sustentan</i> ingresos.
Evaluación de historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones.	8	4	3	4	-
Evaluación crediticia mediante documentación adicional y/o anexa.	9	3	4	3	-



- Tercera dimensión: Desempeño de los agentes financieros
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el actual desempeño de los agentes crediticios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocación de créditos	10-11	3	4	4	-
Créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos.	12-13	4	4	4	-

Créditos perdidos.	14-15	3	4	4	-
--------------------	-------	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Dirección del área de riesgos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos de dirección usados en la gestión de riesgo crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de cumplimiento de pagos.	16	4	4	4	-
Evaluación de cartera de riesgo.	17	4	4	4	-




---

Mg. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez  
DNI N° 70506527  
Mat. 02-6853

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contabilidad		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el índice de morosidad
<b>Autora:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Caja Trujillo
<b>Significación:</b>	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Índice de morosidad	Indicador de morosidad Calidad de cartera morosa Gestión de cobranza	Chavarín (2015) la define como el pago atrasado es la principal preocupación de cualquier funcionario que trabaje en una institución financiera. Las personas involucradas con los préstamos a pequeñas y micro empresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la delincuencia; porque cuando surge, provoca incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, ya que el incumplimiento pone en peligro la estabilidad institucional.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del índice de morosidad elaborado por Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Indicador de morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la posición institucional ante el índice de morosidad gestionado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Ratio de morosidad	1	3	4	4	-

- Segunda dimensión: Calidad de cartera morosa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los aspectos relacionados a la gestión actual de la cartera morosa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categoría dudosa	2	3	4	4	-
Categoría incobrable o perdida	3-6	4	4	4	-
Categoría recuperable	7-9	3	4	4	- La Caja Trujillo ofrece negociaciones a sus clientes para definir fechas y <i>calendario</i> de pago.



- Tercera dimensión: Gestión de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de sus estrategias y acciones actuales de cobranza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia del cobro	10-11	4	4	4	-
Negociación del cobro	12-13	4	3	4	-
Medio de cobro	14-15	3	4	4	-
Seguimiento del cobro	16-17	4	3	4	-

Mg. Alexandra Jazmín Tuesta Vázquez  
DNI N° 70506527  
Mat. 02-6853

## Juicio de expertos N°2:

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Roberto Bohorquez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	8 AÑOS		
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir la Gestión Crediticia
<b>Autora:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Caja Trujillo
<b>Significación:</b>	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Crediticia</li> <li>Políticas de evaluación</li> <li>Desempeño de los agentes financieros</li> <li>Dirección del área de riesgos</li> </ul>	De Lecea (2018) define a la gestión crediticia como la creación de condiciones en una interactividad de construcción de escenarios adecuados, desde la previsión, análisis gestión, seguimiento y mitigación de riesgos. Así también se gestiona a través del estricto cumplimiento y conocimiento a profundidad de la metodología crediticia, pautas y políticas de riesgo crediticio por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, cuyos resultados son asegurados por las líneas de supervisión de negocios y riesgos.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición de la Gestión Crediticia elaborado por Bach. Lucía Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Medir aspectos relacionados al manejo actual de la evaluación crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Indicador de ingresos	1-2	4	4	4	
• Indicador de solvencia	3-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Políticas de evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la viabilidad de las políticas de evaluación crediticia aplicadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de historial crediticio sistema	6	4	4	4	
Evaluación de historial crediticio comprobantes de actividad e ingresos.	7	4	4	4	
Evaluación de historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones.	8	4	4	4	
Evaluación crediticia mediante documentación adicional y/o anexa.	9	4	4	4	

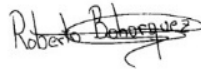


- Tercera dimensión: Desempeño de los agentes financieros
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el actual desempeño de los agentes crediticios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocación de créditos	10-11	4	4	4	
Créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos.	12-13	4	4	4	
Créditos perdidos.	14-15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección del área de riesgos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos de dirección usados en la gestión de riesgo crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de cumplimiento de pagos.	16	4	4	4	
Evaluación de cartera de riesgo.	17	4	4	4	




---

Mg. Roberto Bohorquez  
C.I. 0923554166

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mg. Roberto Bohorquez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	8 AÑOS	
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario para medir el índice de morosidad
<b>Autora:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Caja Trujillo
<b>Significación:</b>	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Índice de morosidad	Indicador de morosidad Calidad de cartera morosa Gestión de cobranza	Chavarín (2015) la define como el pago atrasado es la principal preocupación de cualquier funcionario que trabaje en una institución financiera. Las personas involucradas con los préstamos a pequeñas y micro empresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la delincuencia; porque cuando surge, provoca incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, ya que el incumplimiento pone en peligro la estabilidad institucional.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del índice de morosidad elaborado por Bach. Lucía Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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





4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Indicador de morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la posición institucional ante el índice de morosidad gestionado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Ratio de morosidad	1				

- Segunda dimensión: Calidad de cartera morosa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los aspectos relacionados a la gestión actual de la cartera morosa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categoría dudosa	2	4	4	4	
Categoría incobrable o perdida	3-6	4	4	4	
Categoría recuperable	7-9	4	4	4	



- Tercera dimensión: Gestión de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de sus estrategias y acciones actuales de cobranza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia del cobro	10-11	4	4	4	
Negociación del cobro	12-13	4	4	4	
Medio de cobro	14-15	4	4	4	
Seguimiento del cobro	16-17	4	4	4	

*Roberto Bohorquez*

Mg. Roberto Bohorquez  
C.I. 0923554166

## Juicio de expertos N°3:

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Liliana Del Carmen Suárez Santa Cruz
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Auditoría
Institución donde labora:	Contraloría General de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el índice de morosidad
Autora:	Bach. Lucía Leidy Torrejón Guevara
Procedencia:	Perú
Administración:	Bach. Lucía Leidy Torrejón Guevara
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Índice de morosidad	Indicador de morosidad Calidad de cartera morosa Gestión de cobranza	Chavarín (2015) la define como el pago atrasado es la principal preocupación de cualquier funcionario que trabaje en una institución financiera. Las personas involucradas con los préstamos a pequeñas y micro empresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la delincuencia; porque cuando surge, provoca incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, ya que el incumplimiento pone en peligro la estabilidad institucional.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del índice de morosidad elaborado por Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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



4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Indicador de morosidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir la posición institucional ante el índice de morosidad gestionado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Ratio de morosidad	1	3	4	4	-


- Segunda dimensión: Calidad de cartera morosa
- Objetivos de la Dimensión: Identificar los aspectos relacionados a la gestión actual de la cartera morosa.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categoría dudosa	2	3	3	4	-
Categoría incobrable o perdida	3-6	4	4	4	-
Categoría recuperable	7-9	4	4	4	-



- Tercera dimensión: Gestión de cobranza
- Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de sus estrategias y acciones actuales de cobranza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Incidencia del cobro	10-11	4	4	4	-
Negociación del cobro	12-13	4	3	4	-
Medio de cobro	14-15	3	4	4	-
Seguimiento del cobro	16-17	3	4	4	-

  
 Mag. CPC. Lilia Suárez Santa Cruz  
 DNI N° 41837348  
 Cód. Mat. 2579

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Liliana del Carmen Suárez Santa Cruz		
Grado profesional:	Maestría (x )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa x ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Auditoría		
Institución donde labora:	Contraloría General de la República		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión Crediticia
Autora:	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
Procedencia:	Perú
Administración:	Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Caja Trujillo
Significación:	utilizará el cuestionario de 17 preguntas con una calificación de Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Incierto (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación Crediticia</li> <li>Políticas de evaluación</li> <li>Desempeño de los agentes financieros</li> <li>Dirección del área de riesgos</li> </ul>	De Lecca (2018) define a la gestión crediticia como la creación de condiciones en una interactividad de construcción de escenarios adecuados, desde la previsión, análisis gestión, seguimiento y mitigación de riesgos. Así también se gestiona a través del estricto cumplimiento y conocimiento a profundidad de la metodología crediticia, pautas y políticas de riesgo crediticio por parte de los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio, cuyos resultados son asegurados por las líneas de supervisión de negocios y riesgos.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición de la Gestión Crediticia elaborado por Bach. Lucia Leidy Torrejón Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** .....

- Primera dimensión: Evaluación Crediticia
- Objetivos de la Dimensión: Medir aspectos relacionados al manejo actual de la evaluación crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Indicador de ingresos	1-2	3	3	4	-
• Indicador de solvencia	3-5	2	2	3	5. Para la gestión de un crédito se necesita que los pagos no posean históricos no posean lagunas que hayan afectado el récord crediticio. Dicha pregunta no se entiende, mejorarlo.

- Segunda dimensión: Políticas de evaluación
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la viabilidad de las políticas de evaluación crediticia aplicadas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de historial crediticio sistema	6	3	4	3	-
Evaluación de historial crediticio comprobantes de actividad e ingresos.	7	4	4	4	-
Evaluación de historial crediticio con créditos otorgados por otras instituciones.	8	3	3	4	-
Evaluación crediticia mediante documentación adicional y/o anexa.	9	3	3	3	9. Para la evaluación del crédito se solicita documentación adicional ya garantías o documentos por cobrar. Mejorar la redacción de la pregunta.

- Tercera dimensión: Desempeño de los agentes financieros
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el actual desempeño de los agentes crediticios.

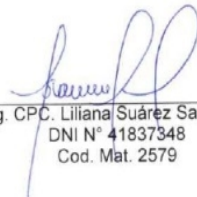
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colocación de créditos	10-11	3	4	4	-



Créditos mantenidos a nivel de pagos cumplidos.	12-13	3	3	4	-
Créditos perdidos.	14-15	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Dirección del área de riesgos
- Objetivos de la Dimensión: Medir los aspectos de dirección usados en la gestión de riesgo crediticia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de cumplimiento de pagos.	16	4	4	4	x
Evaluación de cartera de riesgo.	17	4	4	4	x



Mag. CPC. Liliana Suárez Santa Cruz  
DNI N° 41837348  
Cod. Mat. 2579





FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD


Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Nosotros Dr. Puican Rodriguez, Víctor Hugo, Dra. Toro López, Rita De Jesús, docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, y Escuela Profesional de Contabilidad, Programa académico contabilidad de la Universidad César Vallejo SAC (Chiclayo), asesor (a) de Tesis titulada: “**Gestión crediticia y morosidad en la Caja Trujillo, Yurimaguas 2023**” del autor Lucia Leidy Torrejon Guevara, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% 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 el trabajo de investigación / 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.

Chiclayo 27 de Marzo del 2024

Puican Rodriguez Víctor Hugo	
DNI 42813931	 CPC Víctor Hugo Puican Rodríguez Magister en Gestión Pública Docente en Planificación y Gestión MAT. N° 02-8533
ORCID 0000-0001-7402-9576	
Firma	

Toro López, Rita De Jesús	
DNI 40185758	
ORCID 0000-0001-7402-9576	
Firma	