








20.0%



Fecha: 2024-10-26 19:36 PET



* Todas las fuentes 52 | Fuentes de internet 30 | Documentos propios 6 | Archivo de la organización 5 | Biblioteca Anti-plagio de PlagScan 11



- ✓ [0]  La República: <https://www.larepublica.co/finanzas/bancos-cooperativas-y-companias-de-financiamiento-si-responderian-ante-riesgos-inesperados-2954100>
 517 resultados



- ✓ [1]  repositorio.uam.edu.com:http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40683/TESIS-IMF_Password_Removed.pdf?sequence=1&isAllowed=y&pdf?sequence=1
 189 resultados
 1 documento con coincidencias exactas



- ✓ [3]  Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
 213 resultados



- ✓ [4]  repositorio.uce.edu.pe:<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
 153 resultados



- ✓ [5]  repositorio.uss.edu.pe: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 168 resultados



- ✓ [6]  repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26754/1/TESIS LULA .pdf
 141 resultados



- ✓ [7]  repositorio.unc.edu.pe:<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 152 resultados



- ✓ [8]  repositorio.uplah.edu.pe:https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 132 resultados



- ✓ [9]  <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-colombia-los-bancos-con-mayores-y-menores-indices>.
 133 resultados



- ✓ [10]  Credit risk management. Praga: Springer.
 142 resultados



- ✓ [11]  Gestión:<https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
 125 resultados



- ✓ [12]  repositorio.caffit.edu.pe:<https://repository.efaifit.edu.co/server/api/core/bitstreams/f0950e50-898f-4b18-bc5d-874050cda26b/content>
 119 resultados



- ✓ [13]  repositorio.http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 120 resultados



- ✓ [14]  Economía y Negocios, 4(1), 77–89. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>
 109 resultados



- ✓ [15]  repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3696/T016_46555520_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 113 resultados



- ✓ [16]  repositorio.uandina.edu.pe: <https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/1db614c4-1318-40bf-881d-6466d0b64b24/content>
 116 resultados



- ✓ [17]  <https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-credificio>
 76 resultados



- ✓ [18]  repositorio.ufps.edu.com:<https://repositorioinstitucional.ufps.edu.co/bitstream/handle/20.500.14167/3169/cuerpo%20del%20trabajo%20modelo%20de%20evaluaci%20c3%20n%20credicia%20para%20la%20>
 103 resultados



- ✓ [20]  repositorio.unc.edu.pe:<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3492/SANTA%20CRUZ%20PALOMINO%20LUIS%20MIGUEL%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
 98 resultados



- ✓ [22]  <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>
 100 resultados



- ✓ [23]  Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
 72 resultados



- ✓ [25]  <http://econjournals.com/index.php/ijefi/article/download/6001/pdf>
 101 resultados



- ✓ [27]  repositorio.ups.edu.pe:<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 79 resultados



- ✓ [28]  de un documento PlagScan fechado del 2018-06-11 21:07
 92 resultados



- ✓ [29]  repositorio.upla.edu.pe:https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 94 resultados



- ✓ [30]  de un documento PlagScan fechado del 2019-03-06 00:15
 92 resultados



- ✓ [31]  repositorio.uisek.edu.ec:<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/%20morosidad%20y%20su%20impacto%20en%20la%20rentabilidad%20en%20los%20bancos%20privados%20en%20imbabu.pdf>
 69 resultados


- ✓ [32]  Legal and ethical issues in research. Indian Journal of Anaesthesia, 76-80.
 86 resultados































- ✓ [33]  http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf
 76 resultados

- ✓ [34]  https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf
 79 resultados

- ✓ [35]  <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>.
 75 resultados

- ✓ [36]  Revista de Investigación Valor Agregado, 8(1), 70-85.
 79 resultados

- [37]  https://www.researchgate.net/publication/311424252_Expected_Utility_Hypothesis_-_its_origin_and_development.

- [37]  0.2% 65 resultados
-
- [38]  <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1067/909>
 0.2% 74 resultados
-
- [39]  <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919313067>
 0.3% 73 resultados
-
- [40]  Determining and predicting correlation of macroeconomic indicators on credit risk caused by overdue credit. *Banks and Bank Systems*, 13(3), 114-119.
 0.1% 63 resultados
-
- [41]  <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200504/e-20-del-credito-bancario-se-cocentra-en-los-sectores-mas-castigados-por-el-coronavirus-7949835>
 0.2% 55 resultados
-
- [42]  Process of Risk Management. En A. Hessami, *Perspectives on risk, assessment and management paradigms* (págs.1-16).
 0.3% 56 resultados
-
- [43]  Resolución SBS N° 3780-2011. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Lima.
 0.2% 57 resultados
-
- [44]  Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122.
 0.1% 54 resultados
 1 documento con coincidencias exactas
-
- [46]  The commercial banks' credit risk efficiency: Empirical evidence from Kosovo. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8(2), 240-254.
 0.2% 56 resultados
-
- [47]  https://www.researchgate.net/publication/282886709_Analysis_of_risks_and_their_impact_on_enterprise_performance_by_creating_enterprise_risk_model
 0.1% 52 resultados
-
- [48]  https://www.researchgate.net/publication/304669880_Credit_risk_management_in_commercial_banks
 0.3% 57 resultados
-
- [49]  Credit Risk Management Practices and Performance of Commercial Banks in South Sudan. *Journal of Financial Risk Management*, 10(3), 306-316.
 0.2% 54 resultados
-
- [50]  http://centerforpbefr.rutgers.edu/TaipeiPBFRyD/01-16-09%20papers/3-3%20Hsien-hsing%20Liao_CID105h.pdf
 0.2% 42 resultados
-
- [51]  <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
 0.1% 49 resultados
-
- [52]  <https://www.elmundo.es/economia/2020/05/19/5ec2b9ddfdffde338b45b3.html>
 0.1% 50 resultados

74 páginas, 13352 palabras

Nivel del plagio: 20.0% seleccionado / 100.00% en total

400 resultados de 52 fuentes, de ellos 30 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios, Comparar con mis documentos en el repositorio de la organización, Comparar con el repositorio de la organización, Comparar con la Biblioteca Anti-plagio de PlagScan*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO
URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA,
2023**

Autores:

Bach. BUENO VASQUEZ, MARY GUISELA

Bach. CUEVA VARGAS, JESSICA ROXANA

Asesor

Dr. Romero Paredes, Carlos

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2023

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO
URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD EN LA CAJA PIURA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA,
2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Contador Público

Bach. BUENO VASQUEZ, MARY GUISELA

Bach. CUEVA VARGAS, JESSICA ROXANA

Asesor

Dr. Romero Paredes, Carlos

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2023

COPYRIGHT © 2023 by
MARY GUÍSELA BUENO VÁSQUEZ
JESSICA ROXANA CUEVA VARGAS
Todos los derechos reservados

A:

Agradezco profundamente a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido pilares fundamentales para alcanzar cada objetivo y meta que me he propuesto. En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi fortaleza y guía para lograr este propósito. A mi padre, José, por sus valiosas enseñanzas, por nunca dejarme sola y por ser un ejemplo a seguir; él ha sido mi mayor motivación para alcanzar mis metas. A la memoria de mi amada madre, Flor, quien siempre estará presente en cada uno de mis logros. A mi hermana, Karina, por su apoyo constante y por impulsarme mentalmente a seguir adelante. A mis hijos, Derek y Dandy, quienes son el motor y la razón de todos mis proyectos y propósitos. A mi compañero de vida, Gustavo, por estar presente en todos mis logros y por caminar siempre a mi lado. A mi amiga, Janeth, por su apoyo incondicional en la realización de este proyecto.

Mary Guísela

Dedico este logro especialmente a mi madre, quien fue tanto padre como madre para mí, enseñándome el valor del esfuerzo, brindándome educación y permitiéndome crecer profesionalmente. Sin su sacrificio, apoyo y ejemplo, este logro no habría sido posible. También se lo dedico a mis hijos, Franz, Fabricio y Aitana, quienes son mi fuente de fuerza y motivación para seguir adelante

. Jessica Roxana

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, la salud y su presencia constante en mi vida. Mi gratitud también va para mis profesores, cuya guía y enseñanza me permitieron culminar esta etapa. A mi esposo y mis hijos, por su apoyo incondicional y motivación constante para alcanzar este proyecto. A mi padre, por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo es posible, y a mi hermana, quien siempre estuvo a mi lado, pendiente y apoyándome día a día para culminar este objetivo con éxito.

Mary Guísela

Finalmente, agradezco a Dios por brindarme una experiencia enriquecedora durante mi paso por la universidad, a la institución por formarme como profesional, y a cada maestro por sus conocimientos y enseñanzas. Gracias a ellos, hoy doy un gran paso en mi vida profesional. Por último, gracias a mi familia y amigos por creer siempre en mí.

Jessica Roxana

ÍNDICE

Dedicatoria	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción del problema de investigación.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivo específico.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.4.1 Justificación teórica.....	5
1.4.2 Justificación práctica	5
1.4.3 Justificación metodológica	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes teóricos de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3 Antecedentes locales	10
2.2 Marco teórico	11
2.3 Marco conceptual	13
2.4 Hipótesis.....	20
2.4.1 Hipótesis general	20
2.4.2 Hipótesis específicas	20
Capítulo III: Método de investigación.....	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.1.1 Tipo aplicada	21
3.1.2 Enfoque cuantitativo.....	21
3.2 Diseño de Investigación	22

3.2.1	No experimental de corte transversal	22
3.3	Área de Investigación	23
3.4	Población	23
3.5	Muestra	23
3.6	Métodos de investigación	23
3.6.1	Hipotético – deductivo	23
3.6.2	Inductivo – deductivo	24
3.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
3.7.1	Técnicas de recolección de datos	24
3.7.2	Instrumento de recolección de datos	25
3.8	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	25
3.9	Aspectos éticos de la investigación	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		28
4.1	Presentación, análisis e interpretación de resultados	28
4.2	Prueba de hipótesis	37
4.3	Discusión de los resultados	40
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		44
5.1	Conclusiones	44
5.2	Recomendaciones	45
REFERENCIAS		47
ANEXOS		55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valoración crediticia desde enero hasta octubre del 2023	28
Tabla 2 Asignación de créditos (enero hasta octubre del 2023).	28
Tabla 3 Gestión del riesgo crediticio (enero hasta octubre del 2023).....	30
Tabla 4 Categoría deficiente - enero hasta octubre del 2023	31
Tabla 5 nivel de dudoso	33
Tabla 6 nivel perdido	34
Tabla 7 Morosidad mensual	36
Tabla 8 Prueba de normalidad Shapiro - Wilk.....	37
Tabla 9 Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad (entre los meses de enero y octubre del 2023).....	38
Tabla 10 Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura (entre enero y octubre del 2023).....	38
Tabla 11 Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura (entre los meses de enero y octubre 2023).....	39
Tabla 12 Estadístico de fiabilidad de la gestión del riesgo crediticio	74
Tabla 13 Estadístico de fiabilidad de la morosidad	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación	22
Figura 2 Valoración crediticia (enero hasta octubre del 2023)	28
Figura 3 Asignación de créditos (enero hasta octubre del 2023)	29
Figura 4 Gestión del riesgo crediticio (enero hasta octubre del 2023)	30
Figura 5 Categoría deficiente - enero hasta octubre del 2023.....	32
Figura 6 nivel de dudoso	33
Figura 7 nivel perdido	35
Figura 8 Morosidad mensual.....	36

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la Caja Piura – Cajamarca 2023; y para ello utilizó un enfoque de investigación básica con un diseño no experimental y transversal, en un nivel correlacional. Empleó métodos deductivos, analítico y el enfoque hipotético-deductivo. La muestra se limitó a 16 empleados de la Caja Piura, a quienes se les aplicó un cuestionario, y además se usó una guía para el análisis documental. Los hallazgos principales mostraron que el 62.5% de los empleados opina que la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura es inadecuada; en cuanto a la morosidad en la Caja Piura, se observó un aumento del 6.41% al 9.49% entre enero y abril, lo cual se atribuye al incremento de la cartera vencida por el incumplimiento en los pagos de los socios; la investigación confirmó una relación significativa entre ambas variables, con un valor p de 0.011 ($p < 0.05$), y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.601, lo que indica una relación negativa y moderada, lo cual sugiere que mejorar los procesos de evaluación de los solicitantes y realizar un seguimiento riguroso de sus pagos tras la concesión del crédito puede reducir considerablemente los casos de morosidad en la entidad.

Palabras claves: Evaluación crediticia, Gestión de riesgo de crédito, morosidad y otorgamiento de crédito.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how credit risk management is related to delinquency in the Piura – Cajamarca 2023 Capa; and to do so, it used a basic research approach with a non-experimental and cross-sectional design, at a correlational level. He used deductive, analytical methods and the hypothetico-deductive approach. The sample was limited to 16 employees of Caja Piura, to whom a questionnaire was applied, and a guide was also used for documentary analysis. The main findings showed that 62.5% of employees believe that credit risk management at Caja Piura is inadequate; Regarding delinquency in Caja Piura, an increase was observed from 6.41% to 9.49% between January and April, which is attributed to the increase in the overdue portfolio due to non-payment by partners; The research confirmed a significant relationship between both variables, with a p value of 0.011 ($p < 0.05$), and a Spearman correlation coefficient of -0.601, which indicates a negative and moderate relationship, which suggests that improving the processes of Evaluating applicants and rigorously monitoring their payments after granting the loan can considerably reduce cases of delinquency in the entity.

Keywords: Credit evaluation, credit risk management, delinquency and credit granting.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción del problema de investigación

El crédito y la morosidad son dos componentes de los negocios y de las finanzas, que se encuentran íntimamente asociados, por esta razón, las instituciones financieras se han preocupado por minimizar la probabilidad de aumento de la tasa de morosidad en las ventas a crédito, a través del uso de la herramienta de la gestión de riesgos, bajo la aplicación de metodologías cuantitativas, entre otros (Hinostroza, 2021).

En el contexto internacional, en España la problemática sobre la morosidad es álgida, alcanzando una tasa de 8.48% esto está siendo originado por el aceleramiento de la demanda de crédito, es decir los ciudadanos están solicitando créditos de forma masiva. Al existir más demanda, cabe la posibilidad de que el filtro de calificación no esté siendo efectivo, originando que existan clientes que no puedan tener la solvencia necesaria para afrontar el pago de las cuotas. Por otro lado, en Ecuador la problemática de la morosidad, está influido por el desconocimiento del cliente en materia de finanzas, sumado ello, que las instituciones de crédito no tienen procedimientos establecidos en cuanto a evaluación de créditos (Rivera, 2021).

Las empresas que se encuentran en el sector financiero enfrentan distintos tipos de riesgos, siendo el principal el riesgo de incumplimiento (Vilariño, 2000). Las microfinanzas, como instituciones diseñadas para otorgar préstamos a personas de bajos ingresos y captar ahorros, también están expuestas al riesgo. Aunque los clientes de menores ingresos suelen

cumplir con sus pagos debido a que no se les exige garantías (Sangwayire, 2016), existen otros clientes que, por diferentes razones, no cumplen con sus compromisos. La posibilidad de que una institución de microfinanzas no recupere el dinero prestado es una vulnerabilidad frecuente y, a menudo, grave en este tipo de instituciones (Mendiola et al., 2015). Este riesgo está estrechamente relacionado con el riesgo crediticio, que se define como la probabilidad de pérdidas debido a la falta de disposición o capacidad de las contrapartes, deudores u otras partes obligadas a cumplir con sus compromisos contractuales, tanto dentro como fuera del balance (Belaunde, 2012).

En el contexto nacional, la superintendencia de banca y seguros, en la ciudad de Lima algunas cajas, como cooperativas y financieras incrementaron su nivel de morosidad por tipo de crédito y categoría; según a la coyuntura del otorgamiento de créditos a medianas empresas fue del 9.89 % al 2019, mientras que para el año 2020 fue del 13.65 %. Esto refleja que a mayor adquisición de préstamos y poca solvencia económica por parte de los microempresarios (Bardales et al. 2023).

La relación entre la gestión de riesgos de crédito y la morosidad en entidades financieras peruanas es un tema central en varias investigaciones recientes. En particular, la tesis de Julca Cuba (2019) explora cómo una administración efectiva de riesgos crediticios puede reducir significativamente la tasa de morosidad en cooperativas de ahorro y crédito en Perú. El cual encontró que una buena gestión del riesgo ayuda a seleccionar a los clientes adecuados y a establecer condiciones de crédito que sean

manejables para cada perfil de prestatario; mientras que la morosidad en el Perú, puede estar influenciada por factores económicos (como la inflación, el desempleo) y sociales (por ejemplo, el nivel de bancarización y la educación financiera). Por último, el estudio concluyó que una gestión rigurosa y proactiva del riesgo crediticio tiene una influencia significativa en la reducción de la morosidad, con un nivel de significancia estadística de 0.000. Esto destaca que áreas como la verificación de deudas y el seguimiento de créditos son fundamentales para disminuir el riesgo de incumplimiento en las cooperativas financieras.

En el contexto local, la institución financiera Caja Piura reveló un incremento en la tasa de morosidad ocasionando el riesgo crediticio, la morosidad institucional alcanzó el 4.73% al finalizar el año 2020, posteriormente presentó una tendencia decreciente en su morosidad hasta llegar a 4.35%; sin embargo, hay probabilidad de que el índice de morosidad incremente en los próximos periodos, a ello se suma los elevados castigos de cartera que se realizaron, cartera judicializada sumado a la constante rotación del personal y la deficiencia en la gestión de los créditos.

El problema para poder llevar a cabo un buen control de morosidad es el no contar con una eficiente gestión de riesgo de créditos, ya que los analistas de créditos no solo realizan la labor de colocar créditos, sino que también realizan la cobranza y demás labores vinculadas al crédito y cliente. Si persiste esta situación podría afectar la estabilidad económica de la empresa, deteriorando su imagen financiera, no permitiendo la mejora de su

calificación de riesgos y afectar seriamente el alcance de sus objetivos institucionales.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?
- ¿Cuál es la condición de morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?
- ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.

1.3.2 Objetivo específico

- Analizar la condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.
- Estudiar la condición de morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.

- Establecer cómo se relaciona la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.
- Establecer cómo se relaciona el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

La gestión del riesgo crediticio se ha convertido en un componente esencial para las instituciones financieras debido a la necesidad de minimizar pérdidas y asegurar la estabilidad económica. Teóricamente, esta investigación se fundamenta en el análisis del riesgo de crédito, el cual es ampliamente abordado en teorías financieras, como la Teoría de la Agencia y la Teoría de la Información Asimétrica. Estas teorías explican cómo la falta de información completa y los intereses desalineados entre prestamistas y prestatarios pueden aumentar el riesgo de incumplimiento y, por ende, la morosidad. Además, se analizarán modelos de gestión del riesgo crediticio, como el modelo de probabilidad de incumplimiento y los sistemas de puntuación crediticia, que son herramientas clave en la mitigación de riesgos.

1.4.2 Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, esta investigación busca proporcionar a las instituciones financieras herramientas y estrategias para mejorar la gestión del riesgo de crédito, lo cual es especialmente relevante en un contexto económico de incertidumbre o crisis. Una adecuada gestión del riesgo crediticio permite una asignación más

eficiente de los recursos financieros y reduce las pérdidas por morosidad. Esto no solo beneficia a las instituciones financieras, sino que también repercute positivamente en la economía general al facilitar el acceso a crédito seguro para los clientes. Asimismo, al reducir los niveles de morosidad, las entidades financieras pueden mantener un equilibrio financiero estable y mejorar su reputación en el mercado.

1.4.3 Justificación metodológica

La justificación metodológica de este estudio radica en la implementación de un enfoque cuantitativo, que permita medir la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los clientes a través de datos empíricos. Mediante el análisis estadístico y la aplicación de modelos econométricos, se podrá evaluar cómo las variables de riesgo crediticio impactan en los niveles de morosidad. La metodología también incluirá la recolección de datos de casos de instituciones financieras, lo que permitirá validar y contrastar las hipótesis establecidas en el estudio, obteniendo así conclusiones aplicables al sector financiero en su conjunto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes teóricos de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Para, Aguirre (2022) desarrolló la tesis Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la cartera morosa de una empresa del rubro financiero. Este trabajo se centró en la relación entre la gestión del riesgo crediticio y su impacto en la cartera morosa de la empresa ABC, banco de la Microempresa S.A., Agencia Canto Grande, durante el año 2019. Con una metodología descriptiva y un enfoque inductivo-deductivo, el estudio buscó proponer nuevos procedimientos operativos y de control para reducir el riesgo crediticio en la empresa, analizando y evaluando todas las herramientas de control aplicadas. Los resultados indicaron una relación positiva entre una buena gestión de riesgo crediticio y una disminución en la cartera morosa en la institución financiera evaluada.

Por otro lado, Muñoz (2020) realizó una investigación titulada Gestión financiera que minimice el riesgo crediticio de BanEcuador, sucursal Babahoyo, con el objetivo de identificar los principales problemas en la gestión financiera de dicha agencia. Este estudio exploratorio empleó cuestionarios dirigidos a unidades de observación específicas. La investigación reveló que la agencia enfrentaba un alto riesgo crediticio, con más de 3.000 clientes en cartera vencida y dificultades en la gestión de cobranza y colocación de créditos. Muñoz recomienda a la dirección de BanEcuador implementar una estrategia de mejora para la gestión del riesgo crediticio en su área financiera.

Asimismo, Chabusa y Mackay (2019), en su artículo científico *Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*, establecen como objetivo principal el control del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito. Para ello, se empleó una metodología basada en entrevistas a tres instituciones de Guayaquil. Los autores concluyeron que el control y monitoreo del riesgo operativo deben realizarse mediante gestiones cualitativas, como auditorías y evaluaciones continuas, para analizar riesgos financieros operativos potenciales. Además, resaltaron la importancia de que estas entidades definan criterios y métodos para corregir errores de manera efectiva, así como mantener la información institucional actualizada.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Vivanco (2022) presentó una tesis titulada *La gestión financiera y el riesgo crediticio de una caja municipal de ahorro y crédito en Ayacucho, 2021*. El estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre la gestión financiera y el riesgo crediticio en dicha entidad. Este trabajo, de enfoque cuantitativo y naturaleza aplicada, analizó seis estados financieros trimestrales de la empresa correspondientes a 2021, empleando como herramientas una guía de observación y una ficha de cotejo. La investigación concluye que existe una relación débil entre ambos factores, ya que la gestión financiera es el resultado de una planificación detallada, mientras que el riesgo crediticio es más complejo de identificar y controlar.

Montalvo (2020) desarrolló una tesis titulada *Gestión de cobranza y su influencia en la recuperación de cartera castigada en las empresas de provincia del Banco Falabella Perú, 2019*. Su objetivo fue analizar cómo influye la gestión de cobranza de las empresas responsables de recuperar la cartera castigada del Banco Falabella Perú en 2019. La metodología tuvo un enfoque mixto y diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 33 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario. El estudio concluyó que, durante el año 2019, fue crucial la gestión de cobranza para las agencias encargadas de la recuperación de la cartera castigada, destacando la importancia de establecer metas, controlar la documentación y ejecutar adecuadamente los procesos de cobranza.

Arratia (2021) llevó a cabo un estudio científico titulado *Gestión de cobranzas en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., distrito San Luis, 2021*, con el propósito de determinar si la gestión de cuentas por cobrar influye en el riesgo crediticio de la empresa Maestranza Hidráulica Perú S.A.C., situada en San Luis. El estudio fue fundamental y explicativo, con un diseño transversal no experimental. La población incluyó a todos los empleados de la empresa, mientras que la muestra estuvo compuesta por 45 empleados de diferentes departamentos (contabilidad, importaciones, cobranzas, ventas, almacén y producción). Se utilizó un cuestionario de 17 preguntas para recolectar datos a través de encuestas, y se aplicaron análisis estadísticos con el Alfa de Cronbach y el coeficiente de

correlación de Pearson usando el software SPSS versión 25 para medir la fiabilidad de las respuestas. Los resultados mostraron que la gestión de cobranza impacta considerablemente en el riesgo crediticio de la empresa.

2.1.3 Antecedentes locales

Santacruz (2019), en su trabajo *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca, 2017*, se propuso analizar la relación entre la administración de la cartera de créditos y la morosidad. Empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, utilizando un método inductivo-deductivo. La muestra estuvo constituida por 27 clientes encuestados. Se formuló la hipótesis de que existe una relación significativa entre la administración de cartera de créditos y la morosidad. Los hallazgos indicaron que el 66.7% de los datos reflejaron una falta de evaluación y seguimiento adecuados de los créditos, mientras que el nivel de morosidad fue alto según el 51.9% de los resultados. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables, con un valor p de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.671, indicando una relación del 67.1% entre la administración de la cartera de créditos y la morosidad.

Céspedes (2019), en su estudio *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*, tuvo como objetivo identificar los factores que generan la morosidad. La

investigación empleó un método inductivo-deductivo con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo, aplicando cuestionarios a una muestra de aproximadamente 50 personas. Se planteó que ciertos factores contribuyen a la morosidad, y los resultados destacaron deficiencias en la evaluación de los clientes, quienes reciben préstamos sin un protocolo adecuado. Además, la empresa no realiza seguimiento a los clientes después de otorgar el crédito, justificando esta falta de control por tiempo limitado o escasez de ingresos. Se concluyó que el alto nivel de morosidad se debe en gran medida a la limitada capacidad económica de los clientes, que podría reducirse con un modelo adecuado de evaluación crediticia.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría para la variable gestión del Riesgo crediticio

Teoría del riesgo financiero. Esta teoría postula que las instituciones financieras, como la Caja Piura, deben anticipar y mitigar posibles pérdidas en su cartera de créditos debido a incumplimientos por parte de los prestatarios. Según esta teoría: 1) la gestión del riesgo crediticio implica una evaluación sistemática de la probabilidad de impago y su impacto. Esto se hace mediante el análisis de variables como el historial de crédito del cliente, la capacidad de pago, y las garantías ofrecidas. 2) la implementación de políticas y estrategias de control del riesgo es fundamental. Estas pueden incluir la diversificación de la cartera, el establecimiento de límites de exposición al riesgo, y el monitoreo continuo de la situación financiera de los clientes. 3) esta

teoría sostiene que la eficiencia en la gestión del riesgo permite a las instituciones minimizar pérdidas y mantener la estabilidad financiera. En el contexto de la Caja Piura, esta teoría orienta el diseño de métodos para evaluar y calificar a sus clientes de acuerdo con su riesgo crediticio. El objetivo es reducir el número de créditos morosos y mantener una cartera equilibrada y rentable.

2.2.2 Teoría para la variable morosidad

Teoría del ciclo de crédito y la Teoría de la información asimétrica. Según estas teorías: **La teoría del ciclo de crédito** sugiere que la morosidad tiende a aumentar en periodos económicos difíciles, ya que la capacidad de los prestatarios para pagar sus deudas disminuye. Esto implica que las instituciones deben prever un aumento en los índices de morosidad durante tiempos de recesión económica. **La teoría de la información asimétrica** sostiene que los prestamistas no siempre cuentan con toda la información sobre la situación financiera y el comportamiento de pago de los clientes. Esto puede llevar a que ciertos créditos, considerados inicialmente seguros, resulten en morosidad. Aplicada a la *Caja Piura*, esta teoría sugiere que, mediante el análisis de patrones de morosidad y la observación de la información disponible sobre los clientes, se pueden tomar medidas para reducir la incidencia de pagos atrasados. Esto incluye ajustes en los criterios de aprobación de crédito y la mejora en los procesos de evaluación crediticia.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión del riesgo crediticio

La gestión del riesgo de crédito implica identificar y analizar factores de riesgo, así como establecer medidas para gestionar y minimizar estos riesgos en el proceso crediticio. Este proceso abarca estrategias, políticas y una estructura organizativa adecuada para otorgar créditos de manera sólida, con evaluaciones y políticas que permitan reducir riesgos. Las entidades financieras deben contar con personal capacitado para realizar evaluaciones precisas de crédito (García, 2015). Además, deben mantener el riesgo dentro de parámetros aceptables definidos por políticas internas, clasificando los créditos y aplicando procedimientos adecuados para la concesión de los mismos, según la complejidad de sus servicios y operaciones. Es fundamental revisar y ajustar constantemente las políticas, estrategias y objetivos relacionados con la gestión del riesgo (SBS, 2011).

La gestión de riesgo crediticio es crucial para la estabilidad y liquidez de los bancos, ya que les permite hacer frente a riesgos de crédito y fluctuaciones en el valor de instrumentos financieros. Una gestión eficiente implica establecer términos y condiciones que faciliten el pago de préstamos sin personalizar cada acuerdo, agrupando a los prestatarios según sus similitudes. La magnitud del riesgo se evalúa en función de factores como el tamaño del préstamo y el plazo de pago (Konovalova, Kristovska, & Kudinska, 2016). Además, una adecuada gestión del riesgo previene crisis financieras, reduciendo el impacto del riesgo crediticio, que es una de las

principales fuentes de inestabilidad en el sector bancario (İncekara & Çetinkaya, 2019).

2.3.2 Características de la gestión del riesgo crediticio

La gestión adecuada del riesgo de crédito ayuda a incrementar el rendimiento financiero y el valor para los accionistas, aunque esto implique asumir ciertos riesgos. Los bancos enfrentan diversos riesgos, como el de interés, de mercado, crediticio y de liquidez, y necesitan buenas prácticas de gestión para maximizar su valor. La gestión eficaz del riesgo empresarial representa una ventaja competitiva a largo plazo (Konovalova, Kristovska, & Kudinska, 2016). Para ello, es crucial que las entidades financieras definan criterios claros para aceptar riesgos, que deben estar incluidos en las políticas de crédito, garantizando así que el riesgo de crédito sea coherente con la estrategia de negocio de la entidad (SBS, 2011).

2.3.3 Modelo de gestión de riesgo crediticio

Un modelo efectivo en la gestión de riesgo de crédito es el ECRM, desarrollado por Hillson (2002), que no elimina riesgos, pero los minimiza. Implementar el ECRM mejora la eficiencia en procesos comerciales, generando beneficios como ahorro de recursos, protección de la reputación de la entidad, cumplimiento de regulaciones y preparación para situaciones inesperadas. Además, fortalece la toma de decisiones y aumenta el valor para los accionistas, especialmente en tiempos de crisis (Chuke & Okeke, 2018).

2.3.4 Características de una adecuada gestión de riesgo crediticio

Según İncekara y Çetinkaya (2019), una gestión sólida de riesgo crediticio requiere:

- ✓ Gestión de datos eficaz: La información debe ser segura y actualizada en tiempo real.
- ✓ Infraestructura eficiente: Un ciclo completo de evaluación de crédito garantiza precisión en la evaluación de riesgos.
- ✓ Informes claros: La presentación de datos debe resaltar las fortalezas y debilidades de un préstamo sin exceso de información irrelevante.

2.3.5 Dimensiones de la gestión del riesgo crediticio

Según García (2015), la gestión del riesgo de crédito en instituciones financieras debe contemplar dos procesos clave para evitar problemas económicos: la evaluación y la concesión de crédito.

a) Evaluación de crédito

Para realizar una evaluación crediticia adecuada, es fundamental contar con políticas establecidas que provean información precisa y relevante para analizar solicitudes de crédito. Estas políticas permiten determinar el monto del préstamo y verificar su viabilidad (SBS, 2019).

- ✓ *La experiencia crediticia*, es esencial en las políticas de crédito, ya que proporciona una base sobre el comportamiento financiero del solicitante, evaluando su historial de pagos con otras entidades (García, 2015).

- ✓ ***La capacidad de pago***, que debe verificarse dentro de estas políticas, evalúa si el cliente tiene los ingresos suficientes para asumir el nuevo crédito, tomando en cuenta su promedio mensual de ingresos (García, 2015).
- ✓ ***El flujo de ingresos y egresos***, busca analizar la información sobre el flujo de efectivo en distintos períodos, lo que ayuda a los gerentes a tomar decisiones informadas sobre la situación financiera de la entidad (Liao, Chen & Su, 2016).
- ✓ ***Los antecedentes crediticios***, permiten evaluar la capacidad de endeudamiento previa del cliente, proporcionando una base para decidir sobre la concesión del crédito (Siguas, 2019).

b) Concesión de crédito

Esta fase es esencial para asegurar una cartera de crédito saludable y reducir el riesgo crediticio. La concesión depende de las políticas de crédito de la entidad y de la evaluación realizada, garantizando que se lleve a cabo de manera responsable (García, 2015).

- ✓ ***La aprobación del crédito***, depende de un análisis de riesgos y de la capacidad del cliente para cumplir con el préstamo, siempre siguiendo las directrices de la institución (García, 2015).
- ✓ ***El seguimiento***, llevado a cabo por el analista de crédito, permite monitorear el comportamiento del cliente, disminuyendo riesgos y generando reportes de seguimiento, especialmente en casos de mora (García, 2015).

✓ *La recuperación*, busca lograr que la empresa recupere el crédito otorgado mediante tasas de interés; si la recuperación falla, existen opciones como la venta de deuda a otra entidad (García, 2015).

2.3.6 Morosidad

La morosidad representa el porcentaje de préstamos en mora, y su tasa es una medida de exposición al riesgo que refleja la calidad de la cartera de crédito de la institución. Las entidades revisan sus políticas crediticias cuando detectan un alto índice de morosidad, buscando reducir riesgos de pérdida por incumplimientos (Heredia & Torres, 2018). Una tasa de morosidad elevada indica un mayor riesgo financiero, mientras que tasas más bajas benefician la estabilidad de la institución (Velasco, 2017).

Para entender la morosidad, es fundamental señalar que esta aumenta cuando el prestatario no cumple con los pagos en las fechas acordadas según el contrato inicial con la entidad financiera. Un préstamo se considera en mora cuando no se han recibido varios pagos consecutivos durante meses. La morosidad afecta negativamente la calificación crediticia del prestatario, lo que dificulta futuras aprobaciones de crédito. Incluso si se obtiene un nuevo préstamo, una calificación baja probablemente conlleve una tasa de interés más alta (Chavarín, 2015).

La morosidad implica un pago atrasado que genera intereses adicionales, y el tiempo durante el cual un préstamo se encuentra en mora es el periodo en que la institución permite que el prestatario se ponga al día en sus pagos antes de declararlo oficialmente en mora. Durante este periodo, el prestatario puede evitar las consecuencias negativas de la

morosidad al regularizar los pagos. Si no lo hace, la institución cancelará el préstamo y lo considerará en mora. El plazo para este proceso puede variar según el tipo de préstamo y la entidad financiera (Díaz, 2018).

2.3.7 Importancia de medir la morosidad

Las tasas de morosidad son cruciales para que las entidades financieras evalúen el riesgo con sus prestatarios. Si se detecta una alta tasa de morosidad, es una señal de que deben revisar sus procedimientos de préstamo. Un aumento en la morosidad incrementa el riesgo para la entidad. Al reducir la tasa de morosidad, la institución puede protegerse de pérdidas significativas derivadas de los prestatarios que incumplen (Chavarín, 2015). Además, la morosidad puede reflejar las condiciones económicas, siendo más alta en periodos de recesión y baja en tiempos de crecimiento económico, y puede aplicarse a bonos y otras deudas corporativas (Díaz, 2018).

2.3.8 Formas principales de reducir la morosidad

Una medida es que las entidades financieras creen provisiones para cubrir créditos en mora, de modo que anticipen pérdidas futuras en función de la cartera de créditos. Este gasto de provisión debe aumentar proporcionalmente con el crecimiento de los créditos otorgados para evitar problemas financieros o tributarios (Velasco, 2017). Otra opción es aplicar una tasa de penalización al saldo restante tras la morosidad, tasa que puede reducirse si el prestatario cumple con los pagos. También, la entidad puede tomar activos del deudor, como propiedades, salarios o ahorros, para

recuperar parte de las pérdidas, por ejemplo, mediante la venta de propiedades en procesos de ejecución hipotecaria (Díaz, 2018).

2.3.9 Índice de morosidad

Este índice permite detectar problemas en los activos de la cartera de préstamos y medir la proporción de préstamos con pagos vencidos frente a la cartera total. También se le llama tasa de incumplimiento, y su valor refleja el porcentaje de préstamos pendientes de pago (FMI, 2018).

2.3.10 Dimensiones de la morosidad

Velasco (2017) señala que el índice de morosidad se calcula al dividir la cartera vencida entre el total de la cartera, obteniendo un porcentaje representativo. El FMI (2018) también indica que para determinar la morosidad es necesario conocer tanto la cartera bruta como la cartera en mora, así como el tiempo promedio de retraso de los clientes.

A. Cartera vencida y cartera total

La cartera vencida incluye los créditos con pagos atrasados, mientras que la cartera total engloba tanto los créditos pagados como los impagados, y debe mantenerse actualizada y organizada para evitar errores en la toma de decisiones (FMI, 2018). Dentro de estas carteras, existen categorías como normal, con problemas potenciales, deficiente, dudosa y en pérdida, que clasifican a los deudores según los días de atraso y el tipo de empresa o préstamo.

B. Demora de pago

Se refiere al tiempo de retraso en los pagos. Cuando el atraso supera los 90 días, el crédito se considera en riesgo y puede llegar a ser una deuda

castigada, lo que implica un reporte en centrales de riesgo (Velasco, 2017). La reprogramación o refinanciamiento de una deuda puede ayudar a cumplir los pagos, aunque podría incrementar los intereses a mediano plazo (Díaz, 2018).

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión del riesgo crediticio se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

- ✓ La condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca 2023, es de nivel inadecuado.
- ✓ La condición de la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca 2023, es creciente.
- ✓ La evaluación crediticia se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.
- ✓ El otorgamiento de créditos se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.

Capítulo III: Método de investigación

3.1 Tipo de investigación

3.1.1 Tipo aplicada

Este tipo de investigación se centra en una necesidad, problema u oportunidad contextual para una mayor aplicación del conocimiento y dar soluciones a estos requisitos que derivan de la aplicación del método científico (Castro et al., 2022).

En este caso, se analizaría cómo gestionar el riesgo crediticio y reducir la morosidad en Caja Piura. A diferencia de investigaciones teóricas, que buscan ampliar el conocimiento general, este tipo de estudio busca aplicar los hallazgos de manera concreta en una situación real.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Para Torres (2016) este enfoque se utiliza para entender continuidades, patrones, medias y semejanzas, comprender relaciones causales y probar o conformar teorías, hipótesis a través del análisis estadístico. De esta forma, los resultados se muestran de forma numérica o gráfica.

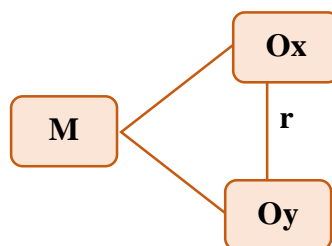
Este enfoque permite identificar patrones en la morosidad y en el riesgo crediticio mediante el uso de estadísticas, cálculos o modelos matemáticos. Al aplicar el enfoque cuantitativo, se pueden examinar variables como las tasas de morosidad y su relación con ciertas características de los préstamos o de los prestatarios en Caja Piura.

3.2 Diseño de Investigación

3.2.1 No experimental de corte transversal

De acuerdo con Sánchez (2001) intenta investigar los efectos de uno o más elementos que aporten simultáneamente al desarrollo de un suceso o problema; es decir, las variables de estudio se evalúan simultáneamente en un periodo de tiempo establecido. En este caso, el estudio de Caja Piura observaría la morosidad y el riesgo crediticio tal como ocurren en la institución, sin intervenir directamente en los procesos de crédito. Este diseño es útil cuando es poco práctico o ético realizar manipulaciones, como en el análisis de datos históricos de clientes y sus pagos.

Figura 1 Diseño de la investigación



Donde:

M: muestra

Ox: Observación a la variable gestión del riesgo crediticio

Oy: Observación a la variable morosidad

r: relación entre las variables

3.3 Área de Investigación

El estudio se efectuó en el área de Ciencias Empresariales y Administrativas, específicamente en el área de contabilidad financiera.

3.4 Población

A juicio de López (2007) la población es el grupo de elementos de los cuales se intenta estudiar sus propiedades o una de ellas; cuya veracidad se confirmará con los resultados derivados del estudio.

En consecuencia, la población estuvo conformada por 16 trabajadores de la Caja Piura, Cajamarca 2023.

3.5 Muestra

Según (López, 2007) la muestra es un fragmento peculiar de la población cuyas propiedades deben reproducirse con la mayor precisión posible.

Por consiguiente, la muestra estuvo conformada por la misma población al ser esta pequeña. Es decir, 16 trabajadores de la Caja Piura, Cajamarca 2023.

3.6 Métodos de investigación

3.6.1 Hipotético – deductivo

Según Rodríguez & Pérez (2017) parte de una hipótesis o suposición inicial sobre la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad, y luego se busca confirmar o refutar esta hipótesis mediante la recolección y el análisis de datos. A través de este método, se deducen predicciones específicas que luego se contrastan con los datos para evaluar la hipótesis.

3.6.2 Inductivo – deductivo

Para Rodríguez & Pérez (2017) combina el razonamiento inductivo, que va de observaciones específicas a conclusiones generales, con el deductivo, que va de lo general a lo específico. En este estudio, el investigador podría empezar observando casos individuales de morosidad en Caja Piura (inductivo) y luego construir una teoría general sobre las causas de la morosidad. Después, se podría aplicar un enfoque deductivo para hacer predicciones o hipótesis concretas basadas en esta teoría y probarlas en nuevos datos o muestras.

3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas de recolección de datos

Para este estudio, se utilizó la encuesta como técnica principal, ya que permitió obtener información precisa y relevante sobre las variables de gestión del riesgo crediticio y morosidad, fundamental para analizar su situación en el año 2023. Según Bernal (2016), las encuestas son herramientas eficaces para recolectar datos de manera rápida y sencilla a través de preguntas.

Además, se empleó la técnica de revisión documental, que consiste en un cuadro simple para obtener información consolidada de diversos documentos. Carrasco (2018) describe el análisis documental como un conjunto de actividades orientadas a representar documentos y su contenido desde una perspectiva distinta a la original.

3.7.2 Instrumento de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario para medir ambas variables en estudio. Este cuestionario se estructuró con base en la literatura específica de cada variable, y mediante sus ítems se recopiló la información necesaria para cumplir los objetivos del estudio (Anexos 2 y 3). La validación del cuestionario se llevó a cabo a través de la revisión por un panel de tres expertos, quienes evaluaron la pertinencia de cada ítem utilizando una escala. Asignaron "1" si estaban totalmente de acuerdo con una pregunta y "0" si no estaban de acuerdo.

Para evaluar la confiabilidad, se empleó el alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.851 y 0.879 para los cuestionarios de gestión de riesgo crediticio y morosidad, respectivamente. Estos coeficientes reflejan una consistencia interna adecuada (Anexo 5).

El segundo instrumento utilizado fue una ficha de recolección de datos. Esta ficha permitió recopilar información de documentos e informes originales, como el índice de morosidad mensual de 2023, lo que facilitó el análisis de la tendencia de la morosidad durante ese período (Anexo 4).

3.8 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

El procesamiento de los datos se realizó mediante software, utilizando Microsoft Excel para codificar la información y crear estadísticas descriptivas con tablas y gráficos. Para el análisis inferencial, se empleó el software SPSS, que permitió realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido al tamaño de la muestra, menor de 50 individuos.

Como el objetivo del estudio era relacionar dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una prueba no paramétrica adecuada cuando los datos no cumplen con la normalidad.

Análisis de datos

Para el análisis de datos, se empleó la estadística descriptiva, representando las variables y sus dimensiones en tablas de frecuencia y gráficos. Para el contraste de hipótesis, se utilizó la estadística inferencial y la prueba de normalidad Shapiro–Wilk, que indicó que ambas variables no seguían una distribución normal, por lo cual se usó la prueba Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos de la investigación

Este estudio evalúa la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura, Cajamarca considerar varios aspectos éticos para asegurar la integridad y protección de la información:

1. **Confidencialidad:** Se debe proteger la información personal y financiera de los clientes de la Caja Piura. Toda información recolectada en el estudio debe mantenerse confidencial y anónima, evitando cualquier divulgación de datos que permita identificar a los prestatarios o empleados.
2. **Consentimiento informado:** Si la investigación requiere la participación de empleados o clientes, estos deben ser informados sobre el propósito de la investigación, y se debe obtener su consentimiento antes de recolectar cualquier dato que los involucre.
3. **Justicia y transparencia:** La tesis debe analizar los datos de manera justa y objetiva. Esto significa que no se debe manipular la información para

obtener conclusiones que favorezcan a la institución o que puedan ser engañosas.

4. **Responsabilidad social:** Dado que los resultados pueden influir en la toma de decisiones de la institución, el investigador debe ser consciente del impacto social de sus hallazgos. Las recomendaciones deben estar orientadas a mejorar la gestión del riesgo crediticio sin perjudicar a clientes vulnerables ni fomentar prácticas que puedan llevar a la exclusión financiera.
5. **Integridad en el manejo de datos:** Los datos deben ser tratados con rigor científico, garantizando su autenticidad y veracidad. Además, el investigador debe evitar cualquier sesgo en el análisis que pueda distorsionar los resultados o conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

Condición de la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura,
Cajamarca 2023.

Tabla 1

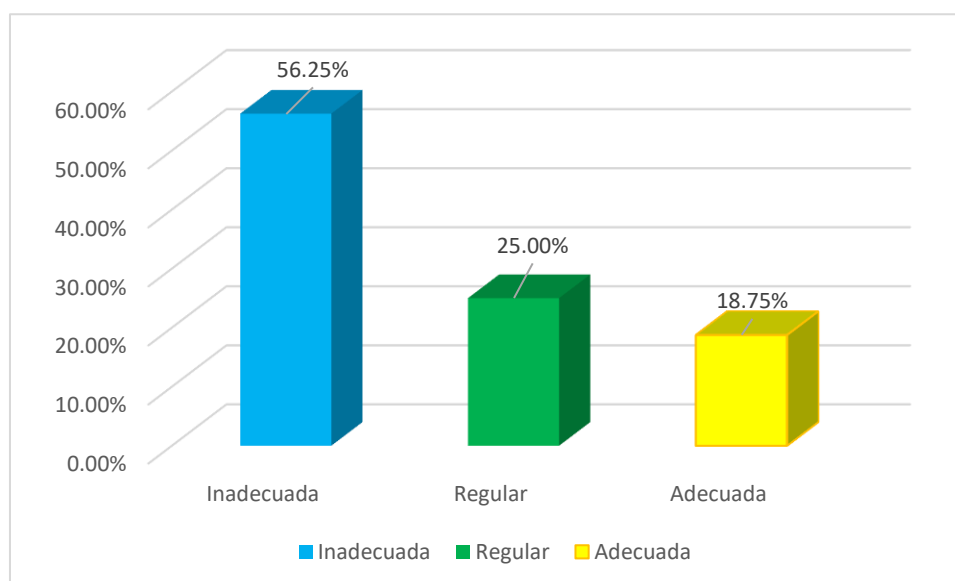
Valoración crediticia desde enero hasta octubre del 2023

	F	%
Inadecuada	9	56.25
Regular	4	25.00
Adecuada	3	18.75
Total	16	100%

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 2

Valoración crediticia (enero hasta octubre del 2023)



Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Con base en los resultados obtenidos en la tabla 1 y la figura 3, el análisis del cuestionario sobre la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura

revela que el 56.25% de los encuestados considera que la evaluación crediticia es inadecuada. Esto se debe a la falta de verificación del comportamiento financiero de los socios frente a otras obligaciones, la omisión de comprobar su capacidad de pago dentro del sistema de la Caja y la ausencia de revisión de su clasificación crediticia en otras entidades financieras. Por su parte, el 25% de los empleados calificó la evaluación como regular, mientras que el 12.5% la consideró adecuada.

Tabla 2

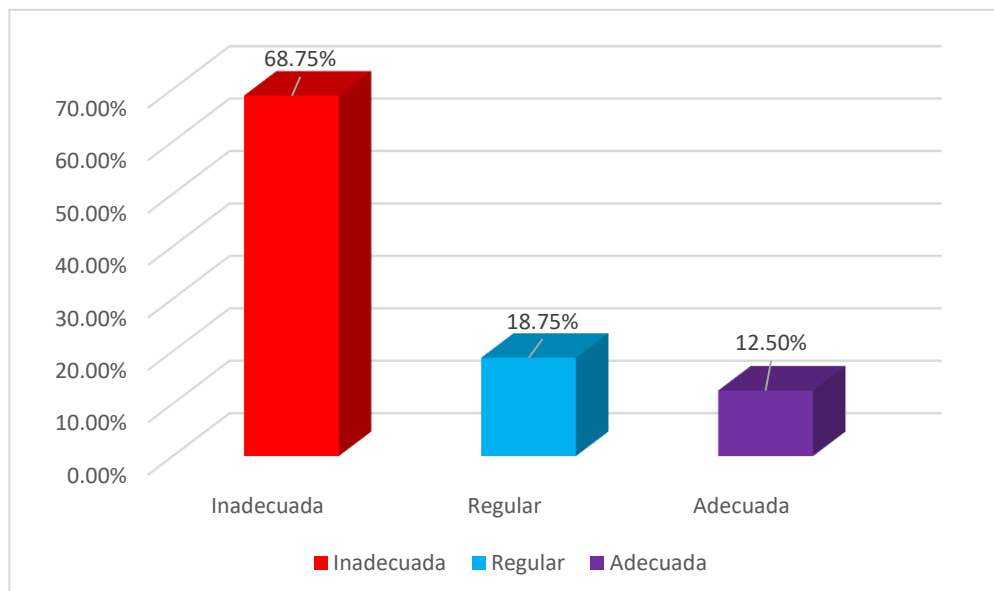
Asignación de créditos (enero hasta octubre del 2023).

	F	%
Inadecuada	11	68.75
Regular	3	18.75
Adecuada	2	12.50
Total	16	100

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 3

Asignación de créditos (enero hasta octubre del 2023)



Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Según la información de la tabla 2 y la figura 3, el 68.75% de los encuestados opina que el proceso de otorgamiento de créditos es inadecuado. Esto se atribuye a que no se siguen las directrices establecidas por la Caja, no se realiza un seguimiento adecuado a los créditos relevantes y no se define un porcentaje para cubrir la cartera vencida. Adicionalmente, el 18.75% de los encuestados considera que el otorgamiento es regular, mientras que el 12.5% lo califica como adecuado.

Tabla 3

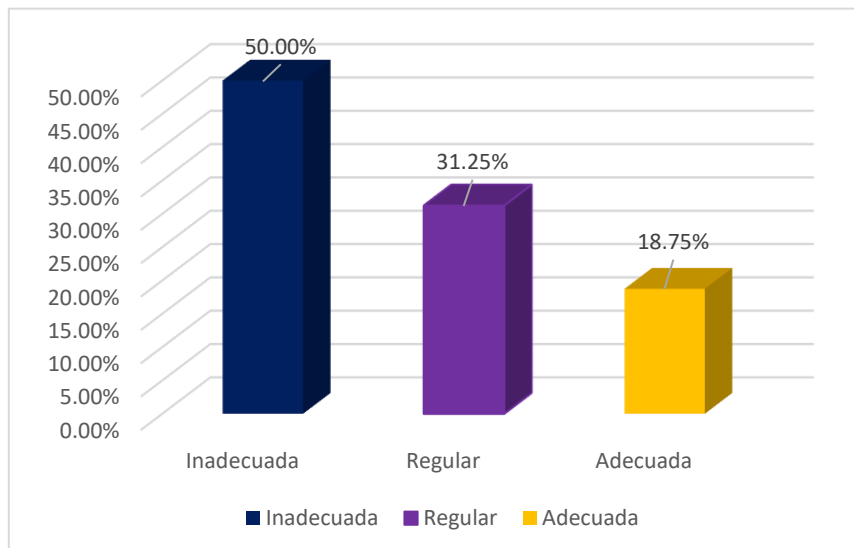
Gestión del riesgo crediticio (enero hasta octubre del 2023)

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	8	50.00
Regular	5	32.25
Adecuada	3	18.75
Total	16	100

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 4

Gestión del riesgo crediticio (enero hasta octubre del 2023)



Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

En relación con los datos de la tabla 3 y la figura 4, el 50% de los encuestados considera que la gestión del riesgo crediticio es inadecuada. Las razones incluyen la falta de verificación de la capacidad de pago de los socios dentro del sistema de la Caja, la omisión de revisar su calificación crediticia en otras instituciones, la ausencia de seguimiento a créditos relevantes y la falta de definición de un porcentaje para la cobertura de cartera vencida. Por otro lado, el 31.25% de los empleados califica la gestión como regular y el 18.75% como adecuada.

Identificar la morosidad en la Caja Piura, desde enero hasta octubre del 2023

Tabla 4

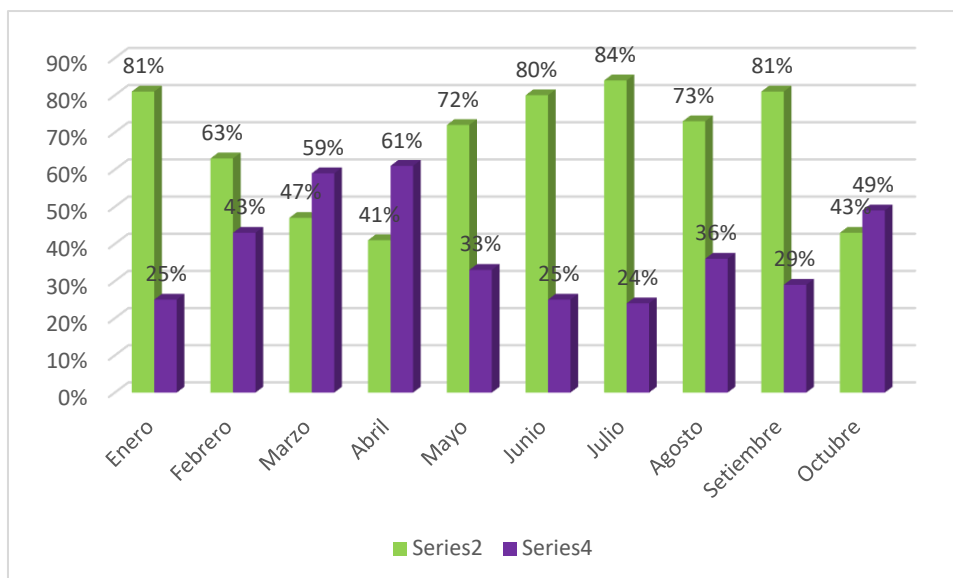
Categoría deficiente - enero hasta octubre del 2023

Meses	De consumo		Créditos hipotecarios	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	17	81%	6	25%
Febrero	15	63%	12	43%
Marzo	11	47%	10	59%
Abril	8	41%	11	61%
Mayo	6	72%	3	33%
Junio	8	80%	5	25%
Julio	9	84%	3	24%
Agosto	6	73%	6	36%
Setiembre	11	81%	4	29%
Octubre	6	43%	9	49%

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 5

Categoría deficiente - enero hasta octubre del 2023



Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

De acuerdo con los datos de la tabla 4 y la figura 5, respecto al nivel deficiente, se observó lo siguiente: en enero, los créditos de consumo representaron el 81%, y los hipotecarios, el 25%, manteniéndose sin cambios. En febrero, los créditos de consumo alcanzaron el 63% y los hipotecarios, el 43%; en marzo, fueron 47% y 59%, respectivamente. En abril, los créditos de consumo bajaron al 41%, mientras que los hipotecarios llegaron al 61%, manteniéndose sin cambios. En mayo, los créditos de consumo subieron al 72% y los hipotecarios bajaron al 33%; en junio, los créditos de consumo representaron el 80% y los hipotecarios, el 25%. Durante la segunda mitad del año, en julio, los créditos de consumo llegaron al 84% y los hipotecarios al 24%; en agosto, 73% y 36%; en septiembre, 81% y 29%; y en octubre, 43% y 49%, sin variaciones.

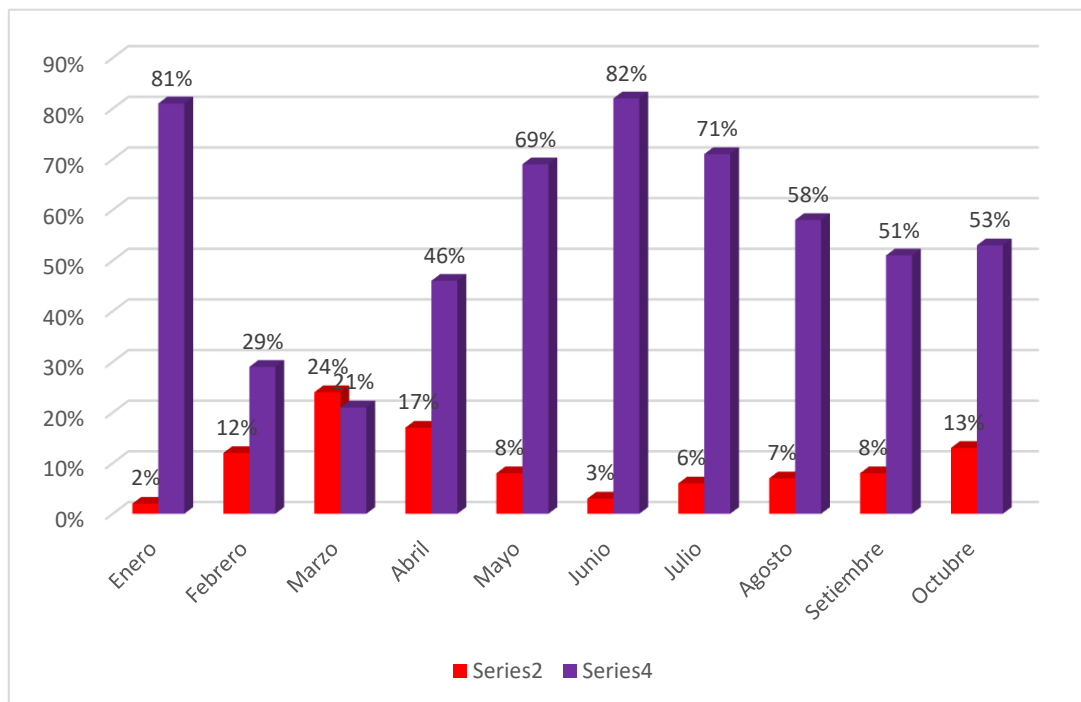
Tabla 5
nivel de dudoso

Meses	Frecuencia	De consumo		Créditos hipotecarios	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	2		2%	8	81%
Febrero	12		12%	6	29%
Marzo	24		24%	7	21%
Abril	17		17%	11	46%
Mayo	8		8%	12	69%
Junio	3		3%	16	82%
Julio	6		6%	9	71%
Agosto	7		7%	7	58%
Setiembre	8		8%	6	51%
Octubre	13		13%	9	53%

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 6

Nivel de dudoso



Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Los datos de la tabla 5 y la figura 6, correspondientes al nivel dudoso, muestran que, en enero, los créditos de consumo representaron el 2% y los hipotecarios, el 81%. En febrero, el porcentaje de créditos de consumo fue del 12% y los hipotecarios, del 29%; en marzo, del 24% y 21%, respectivamente. Durante abril y mayo, los créditos de consumo fueron del 17% y 8%, mientras que los hipotecarios alcanzaron el 46% y 69%, sin cambios. En junio, los créditos de consumo representaron el 3% y los hipotecarios el 82%. En la segunda mitad del año, en julio, los créditos de consumo alcanzaron el 6% y los hipotecarios el 71%; en agosto, 7% y 58%; en septiembre, 8% y 51%; y en octubre, 13% y 53%.

Tabla 6

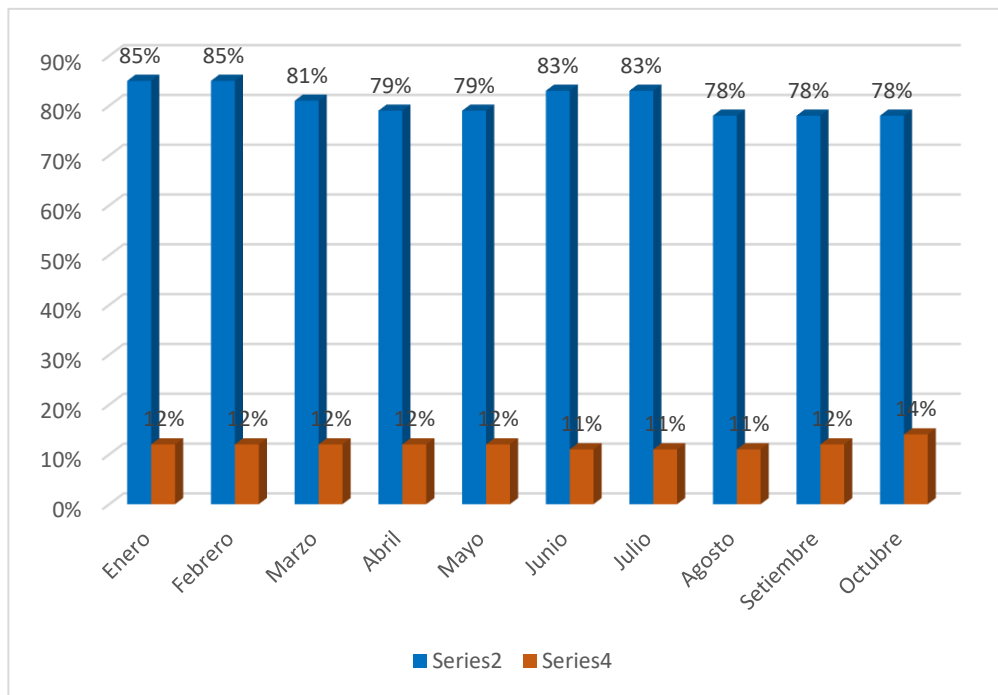
Nivel perdido

Meses	Frecuencia	De consumo	Créditos hipotecarios	
		Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Enero	112	85%	15	12%
Febrero	112	85%	15	12%
Marzo	113	81%	15	12%
Abril	109	79%	15	12%
Mayo	109	79%	15	12%
Junio	111	83%	14	11%
Julio	111	83%	14	11%
Agosto	105	78%	14	11%
Setiembre	105	78%	15	12%
Octubre	105	78%	17	14%

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 7

Nivel perdido



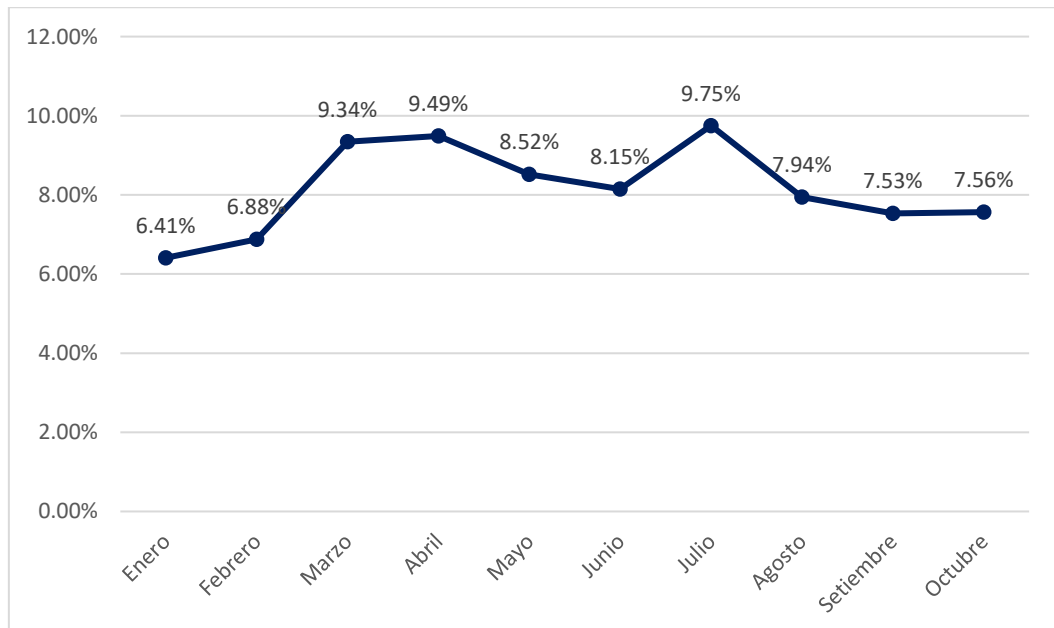
Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Por último, según la tabla 6 y la figura 7, en el nivel perdido, los datos muestran que, entre enero y mayo, los créditos de consumo se mantuvieron constantes en el 85% (enero a marzo) y 79% (abril y mayo), mientras que los hipotecarios se estabilizaron en el 12%. En junio y julio, los créditos de consumo subieron al 83%, con los hipotecarios bajando al 11%. De agosto a octubre, los créditos de consumo representaron el 78%, mientras que los hipotecarios oscilaron entre el 11%, 12% y 14%.

Tabla 7*Morosidad mensual*

Periodo	Cartera vencida (S/.)	Cartera total (S/.)	Demora de pago (cantidad de morosos)	Morosidad (%) $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	Morosidad (días) $\frac{\text{Cartera vencida} \times 360}{\text{Cartera total}}$
Enero	2,245,587.07	31,695,612.39	151	6.41%	28
Febrero	2,784,025.77	33,175,429.42	165	6.88%	29
Marzo	2,765,391.58	33,856,321.72	178	9.34%	31
Abril	2,678,574.07	34,559,857.21	176	9.49%	32
Mayo	2,547,698.94	35,864,555.79	172	8.52%	26
Junio	2,709,887.88	36,488,145.35	169	8.15%	25
Julio	2,412,873.11	37,269,243.67	167	9.75%	23
Agosto	2,509,941.19	37,469,842.48	164	7.94%	24
Setiembre	2,312,008.50	37,706,620.74	166	7.53%	23
Octubre	2,568,011.81	38,666,437.56	167	7.56%	23

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

Figura 8*Morosidad mensual*

Nota. Datos obtenidos de la baremación de los datos de la encuesta.

En cuanto a la tabla 9 y la figura 7, la tasa de morosidad en la Caja Piura mostró un aumento del 7.41% al 8.49% entre enero y abril de 2013, debido al incremento en la cartera vencida y al aumento en el número de socios morosos, con un promedio de 29 días de morosidad. Entre abril y julio, la morosidad descendió al 6.75%. Posteriormente, se presentaron fluctuaciones hasta noviembre, cuando la tasa comenzó a reducirse, cerrando diciembre en un 5.93%.

4.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis

Prueba de normalidad de la gestión del riesgo crediticio

H1: La variable gestión del riesgo crediticio NO tiene una distribución normal

H0: La variable gestión del riesgo crediticio SI tiene una distribución normal

Prueba de normalidad de la morosidad

H1: La variable morosidad NO tiene una distribución normal

H0: La variable morosidad SI tiene una distribución normal

Tabla 8

Prueba de normalidad Shapiro - Wilk

	Estadístico	Shapiro–Wilk	
		Gl	p-valor
Gestión del riesgo crediticio	.809	16	.011
Morosidad	.875	16	.021

Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura.

Tabla 9

Relación entre la evaluación crediticia y la morosidad (entre los meses de enero y octubre del 2023)

			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1.000	-.689*
		Sig. (bilateral)	.	.012
		N	16	16
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-.689*	1.000
		Sig. (bilateral)	.012	.
		N	16	16

Nota: Encuesta aplicada.

Los datos de la tabla 9 muestran que la correlación entre las variables estudiadas tiene un nivel de significancia de 0.012, inferior a 0.05, lo cual lleva a aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El coeficiente de correlación arrojó un valor de -0.689, indicando una relación moderada y negativa entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura. Esto sugiere que se revisan los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del solicitante para evaluar si la aprobación del crédito resulta favorable para la entidad.

Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura

Tabla 10

Relación entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura (entre enero y octubre del 2023)

)

		Otorgamiento crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Otorgamiento crediticio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,669
	Morosidad	N	.008
		Coefficiente de correlación	16
		Sig. (bilateral)	16
		N	16

Nota: Encuesta aplicada

Los datos de la tabla 10 muestran que la correlación entre las variables estudiadas tiene un nivel de significancia de 0.012, inferior a 0.05, lo cual lleva a aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El coeficiente de correlación arrojó un valor de -0.669, indicando una relación moderada y negativa entre el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura. Esto sugiere que se revisan los antecedentes crediticios y la capacidad de pago del solicitante para evaluar si la aprobación del crédito, y no se sabía si podría realizar el pago en el tiempo acordado.

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura

Tabla 11

Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura (entre los meses de enero y octubre 2023)

		Gestión del riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,601*
	Morosidad	N	.011
		Coefficiente de correlación	16
		Sig. (bilateral)	16
		N	16

Nota: Encuesta aplicada

Los datos de la tabla 11 muestran que la correlación entre las variables estudiadas tiene un nivel de significancia de 0.011, inferior a 0.05, lo cual lleva a aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El coeficiente de correlación arrojó un valor de -0.601, indicando una relación moderada y negativa entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura. Este resultado demuestra que no todos los socios están en condiciones de cumplir con sus compromisos de pago, ya sea por inestabilidad en sus ingresos, antecedentes de deudas bancarias, entre otros factores que pueden generar un perfil de riesgo. Por lo tanto, es posible que algunos socios contribuyan a la morosidad. Además, si se determina que un socio no puede garantizar los pagos tras la aprobación del crédito, es necesario evaluar la implementación de soluciones para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.

4.3 Discusión de los resultados

De acuerdo con el primer objetivo específico, que consiste en identificar la condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura en 2023, se determinó que el 56.25% de los encuestados considera que dicha gestión es inadecuada. Esto se atribuye a la falta de verificación de la capacidad de pago de los socios dentro del sistema de la Caja, la ausencia de revisión de su calificación crediticia en otras instituciones financieras, la carencia de seguimiento a créditos importantes y la inexistencia de un porcentaje definido para la cobertura de cartera vencida. Este porcentaje supera ampliamente al 25% que califica la gestión como regular y al 18.75% que la considera adecuada. En general, más de la mitad de los trabajadores perciben la gestión

del riesgo crediticio como deficiente. Una gestión adecuada es fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de una entidad, y el hecho de que el 81.25% de los encuestados no confíe plenamente en esta capacidad resalta la necesidad de mejoras significativas. Estos resultados coinciden con el estudio de Chabusa y Mackay (2019), quienes reportaron que el 50% de los empleados de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador consideraban adecuada la gestión del riesgo crediticio. Asimismo, son consistentes con los hallazgos de Arratia (2021), quienes identificaron una gestión inadecuada que llevó a proponer un modelo de mejora. Investigaciones como las de Muñoz (2020) y Vivanco (2022) también señalaron deficiencias en la gestión del riesgo crediticio debido a la falta de identificación, medición y control de los riesgos, mientras que Santacruz (2019) destacó la importancia de un manejo adecuado de la cartera y el seguimiento efectivo de los créditos.

Respecto al segundo objetivo específico, que busca analizar la morosidad en la Caja Piura, se observó que entre enero y abril la morosidad aumentó del 6.41% al 9.49%, principalmente por el incremento en la cartera vencida y el aumento en la cantidad de socios morosos. El promedio de días de morosidad fue de aproximadamente 30 días. Posteriormente, la morosidad mostró variaciones, disminuyendo del 7.56% en agosto al 7.51% en octubre. Estos resultados son consistentes con estudios previos, como el de Montalvo (2020), que analizó la morosidad entre 2015 y 2020 en Perú, encontrando niveles entre el 7% y el 10%. Asimismo, Vivanco (2022) reportó un promedio de 8.49% en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ayacucho, resultados que se alinean con los hallazgos de este estudio. Adicionalmente, Arratia (2021)

indicaron que, tras la implementación de medidas restrictivas, la morosidad aumentó al 8.32% en 2020. Según el Fondo Monetario Internacional (2018), una cartera vencida corresponde a cuentas pendientes de cobro cuyo plazo ha expirado, lo que refuerza la tendencia observada de encontrar niveles de morosidad superiores al 7% pero menores al 10%.

En relación con el tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura, se identificó un valor de significancia (bilateral) de 0.012, menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de -0.689, indicando una relación negativa y moderada. Esto sugiere que un proceso riguroso de evaluación crediticia, incluyendo la verificación de antecedentes financieros y capacidad de pago, es esencial para reducir la morosidad. Este resultado coincide con el estudio de Céspedes (2019), quien encontró que un nivel alto de morosidad estaba relacionado con la falta de modelos de evaluación crediticia adecuados. Asimismo, Montalvo (2020) reportó una relación significativa entre la evaluación crediticia y la morosidad, en línea con los hallazgos de esta investigación.

En cuanto al cuarto objetivo específico, relacionado con la conexión entre el otorgamiento de créditos y la morosidad, se obtuvo un valor de significancia (bilateral) de 0.008, menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de -0.669. Esto refleja una relación negativa y moderada, destacando la importancia de implementar procedimientos de seguimiento que permitan tomar medidas correctivas a tiempo en caso de incumplimientos. Resultados similares fueron reportados por Montalvo

(2020), quien demostró que un adecuado proceso de otorgamiento crediticio reduce la morosidad. García (2015) también enfatizó la relevancia de un otorgamiento responsable para garantizar la estabilidad de la cartera crediticia.

Finalmente, en relación con el objetivo general, que es determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura, se identificó un valor de significancia (bilateral) de 0.011 y un coeficiente de correlación de -0.601, indicando una relación negativa y moderada. Esto subraya la necesidad de un enfoque integral que evalúe exhaustivamente la capacidad de pago de los socios, su historial crediticio y su flujo de ingresos, complementado con un monitoreo adecuado de los pagos. Investigaciones como las de Arratía (2021) y Aguirre (2022) han demostrado una conexión significativa entre la gestión del riesgo crediticio y la estabilidad financiera de las instituciones. Además, Santacruz (2019) destacó que una gestión adecuada mejora la identificación y prevención de la morosidad. Estos hallazgos refuerzan la importancia de una gestión eficiente del riesgo crediticio para garantizar la sostenibilidad de las entidades financieras.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El 62.5% de los empleados opina que la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura es inadecuada. Esto se debe a que no se verifica de manera adecuada la capacidad de pago de los socios dentro del sistema cooperativo ni su calificación crediticia en otras entidades. Además, no se realiza un seguimiento a créditos importantes y no se ha establecido un porcentaje para cubrir la cartera morosa.
- En cuanto a la morosidad en la Caja Piura, se observó un aumento del 6.41% al 9.49% entre enero y abril, lo cual se atribuye al incremento de la cartera vencida por el incumplimiento en los pagos de los socios. Esto también resultó en un mayor número de socios morosos, con un promedio de morosidad de aproximadamente 30 días. En los meses posteriores, la morosidad mostró variaciones, disminuyendo de 7.94% en agosto a 7.51% en octubre.
- Se encontró que la evaluación crediticia está significativamente relacionada con la morosidad en la Caja Piura, con un nivel de significancia de 0.012. Además, se calculó una correlación de Spearman de -0.689, lo que indica una relación negativa y moderada. Esto sugiere que la evaluación de los solicitantes, considerando antecedentes crediticios y su capacidad de pago, podría facilitar la aprobación de créditos de forma segura para la entidad.
- Asimismo, se determinó que el otorgamiento de créditos también se relaciona significativamente con la morosidad en la Caja Piura, dado que

el nivel de significancia fue de 0.008 y el coeficiente de correlación de Spearman fue -0.669. Esto sugiere que los procesos de seguimiento son esenciales para garantizar que los socios realicen sus pagos a tiempo y para tomar medidas rápidamente en caso de morosidad.

- Finalmente, se concluyó que la gestión del riesgo crediticio tiene una relación significativa con la morosidad en la Caja Piura, con un nivel de significancia de 0.011 y un coeficiente de correlación de Spearman de -0.601, lo que indica una relación negativa y moderada. Esto resalta la importancia de un cumplimiento riguroso de un sistema que incluya actividades de evaluación y seguimiento de cuotas después de la aprobación de créditos, lo que contribuiría a reducir la probabilidad de morosidad.

5.2 Recomendaciones

- Primero, el estudio recomienda evaluar trimestralmente la capacidad de pago de los socios, asegurándose de que se encuentren en clasificación normal. También se debe establecer un porcentaje para cubrir la cartera morosa en la normativa, con el fin de asegurar una adecuada gestión del riesgo crediticio y disminuir el nivel de morosidad.
- Por otro lado, se sugiere implementar un sistema de cobranza mensual, ya sea por teléfono, mensaje o visitas presenciales, para evitar atrasos, morosidad dudosa y pérdidas, garantizando que los pagos se realicen en las fechas correspondientes. Esto ayudará a reducir significativamente la morosidad y mejorará la situación económica y financiera de la entidad.

- Se recomienda realizar un seguimiento semanal para asegurar que los pagos se efectúen en las fechas pactadas y ser justos al evaluar el monto, respetando las pautas de la entidad para disminuir la morosidad en los próximos años.
- Finalmente, se sugiere realizar evaluaciones mensuales de los perfiles de los solicitantes para contar con un listado y proceder a las autorizaciones crediticias de manera adecuada, con el objetivo de reducir la morosidad y evitar el aumento de la cartera morosa.

REFERENCIAS

- Albarran, V., Montes, F., y Meza, I. (2015). *El riesgo de no pago en una institución microfinanciera del municipio de Tenancingo estado de México, 2011-2014*. Universidad Autónoma del Estado de México, Tenancingo. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/40683/TESIS-IMF_Password_Removed.pdf?sequence=1
- Amaya, J. (21 de enero de 2020). *Bancos, cooperativas y compañías de financiamiento sí responderían ante riesgos inesperados*. La República: <https://www.larepublica.co/finanzas/bancos-cooperativas-y-companias-de-financiamiento-si-responderian-ante-riesgos-inesperados-2954100>
- Baltazar, C. (2016). Modelo de gestión del riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
- Bnamericas. (06 de julio de 2020). *Morosidad en Colombia: los bancos con mayores y menores índices*. Bnamericas: <https://www.bnamericas.com/es/reportajes/morosidad-en-colombia-los-bancos-con-mayores-y-menores-indices>
- Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Gestión: <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios*, 4(1), 77–89.

<https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1352>

Calderón, J. (2014). *Estados financieros*. Lima: JCM Editores.

Calle, J. (28 de febrero de 2018). *¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?* Cero:

<https://www.riesgoscero.com/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.

Castro, L., y Vásquez, R. (2015). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle La Leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3016/TESIS%2027.10.2015%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Céspedes, W. (2015). *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco-Cajamarca: una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. Universidad Nacional de Cajamarca.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf>

Chuke, E., y Okeke, C. (2018). Impact of Credit Risk Management on the Performance of Selected Nigerian Banks. *International Journal of Economics and Financial Issues*.

<http://econjournals.com/index.php/ijefi/article/download/6001/pdf>

Condor, K., y Taípe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. Universidad Peruana de Los Andes, Huancayo.

http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

Díaz, R. (2018). Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos. *Superintendencia de Bancos*.

http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf

Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.

Fondo Monetario Internacional, FMI. (2018). *Morosidad de Cartera*. FMI,

Washington

D.C:

https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf

García, G. (2015). *Gestión del riesgo crediticio en entidades financieras*. PICP.

Universidad Abierta Interamericana, Rosario.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>.

Golik, J. (2016). *Expected Utility Hypothesis – its origin and development*. Gdańsk University of Technology, Gdańsk.

https://www.researchgate.net/publication/311424252_Expected_Utility_Hypothesis_-_its_origin_and_development.

Heredia, F., y Torres, H. (2018). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz – 2018. *Tzhoecoen*.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/1067/909>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Hincapié, L. (2018). Análisis del riesgo crediticio y riesgo operacional en los fondos mutuos de inversión en Colombia. Universidad EAFIT, Bogotá.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12961/Linamaria_HincapieMarin_2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y

İncekara, A., y Çetinkaya, H. (2019). Credit Risk Management: A Panel Data Analysis on The Islamic Banks in Turkey. *Procedia Computer Science*.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919313067>

Izarra, M. (2016). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582 – Huancavelica - periodo 2014*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1358/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200088.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, M. (04 de mayo de 2020). *El 20% del crédito bancario se concentra en los sectores más castigados por el*

<https://www.elperiodico.com/es/economia/20200504/e-20-del-credito-bancario-se-cocentra-en-los-sectores-mas-castigados-por-el-coronavirus-7949835>

- Jordan, P., y Peralta, O. (2019). Riesgos en los depósitos de ahorros de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba, periodo 2017. Universidad Andina del Cusco, Cusco. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2822/1/Pavel_Oscar_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Kaehler, B., y Grundei, J. (2018). *HR Governance: A theoretical introduction*. Cham: Springer. https://www.researchgate.net/publication/326209797_The_Concept_of_Management_In_Search_of_a_New_Definition
- Kiseliáková, D., Horváthová, J., Sofrankova, B., y Šoltés, M. (2015). Analysis of risks and their impact on enterprise performance by creating enterprise risk model. *Polish Journal of Management Studies*, 11(2), 50-61. https://www.researchgate.net/publication/282886709_Analysis_of_risks_and_their_impact_on_enterprise_performance_by_creating_enterprise_risk_model
- Konovalova, N., Kristovska, I., y Kudinska, M. (2016). Credit risk management in commercial banks. *Polish Journal of Management Studies*. https://www.researchgate.net/publication/304669880_Credit_risk_management_in_commercial_banks
- Liao, H., Chen, T., y Su, Y. (2016). Credit analysis of corporate credit portfolios a cash flow based conditional independent default approach. *The 29th Annual Conference on PBFEM*, 1(1), 1-34. http://centerforpbefr.rutgers.edu/TaipeiPBFryD/01-16-09%20papers/3-3%20Hsien-hsing%20Liao_CID105h.pdf
- Martínez, V. (19 de mayo de 2020). *Alerta bancaria: La morosidad del crédito podría duplicarse por la pandemia*. El Mundo: <https://www.elmundo.es/economia/2020/05/19/5ec2b9ddfddffde338b45b3.html>

- Miranda, M. (06 de agosto de 2018). *SBS fortalecerá gestión del riesgo crediticio*. El peruano: <https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vázquez, M., & Díaz León, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*, 1-5. <https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cuantitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olobo, M., Karyeija, G., Sande, P., & Khoch, S. (2021). Credit Risk Management Practices and Performance of Commercial Banks in South Sudan. *Journal of Financial Risk Management*, 10(3), 306-316. <https://doi.org/10.4236/jfrm.2021.103018>
- Pandey, M., Mittal, M., & Subbiah, K. (2021). Optimal balancing & efficient feature ranking approach to minimize credit risk. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1(2), 100037. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2021.100037>
- Pedroza, M. (2019). *Modelo de evaluación crediticia para la reducción del riesgo de cartera en la Cooperativa de Caficultores del Catatumbo Ltda. de la ciudad de Ocaña*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Ocaña. <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/2451/1/32294.pdf>
- Sahiti, A. & Sahiti, A. (2021). The commercial banks' credit risk efficiency: Empirical evidence from Kosovo. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8(2), 240-254. <https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i2.635>

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Santacruz, L. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca. 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3492/SANTA%20CRUZ%20PALOMINO%20LUIS%20MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SBS. (2011). *Resolución SBS N° 3780-2011*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Lima.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf
- SBS. (2019). *Resolución SBS N° 480-2019*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Lima. <https://es.scribd.com/document/400507731/Resolucion-Sbs-0480-2019>
- Siguas, A. (2019). *EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA CLASIFICACIÓN CREDITICIA DEL DEUDOR EN LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C., IQUITOS, PERIODO-2018*. Universidad Privada de la Selva Peruanas.
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/81/ALDO%20FLAVIO%20SIGUAS%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Srinivas, K. (2019). Process of Risk Management. En A. Hessami, *Perspectives on risk, assessment and management paradigms* (págs. 1-16).
https://www.researchgate.net/publication/331783796_Process_of_Risk_Management
- Tsintsadze, A., Oniani, L., & Ghoghoberidze, T. (2018). Determining and predicting correlation of macroeconomic indicators on credit risk caused by overdue credit. *Banks and Bank Systems*, 13(3), 114-119.
[http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13\(3\).2018.11](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13(3).2018.11)
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados*. Universidad Internacional SEK, Quito.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20>

0DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACT
O%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%2
0PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf

Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85.

Witzany, J. (2017). *Credit risk management*. Praga: Springer.
https://www.researchgate.net/publication/314119706_Credit_Risk_Management

Yip, C., Reena, L., y Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 76-80.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencias

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023?</p> <p>Problema específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023? • ¿Cuál es la condición de morosidad en la Caja Piura de la 	<p>Objetivo General Determinar cómo se relaciona la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023. • Estudiar la condición de morosidad en la 	<p>Hipótesis General La gestión del riesgo crediticio se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.</p> <p>Hipótesis específica</p> <ul style="list-style-type: none"> • La condición de la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca 2023, es de nivel inadecuado. • La condición de la morosidad en la Caja Piura de 	Gestión del riesgo crediticio	Evaluación crediticia	Experiencia crediticia	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Método Hipotético, deductivo, analítico</p> <p>Población y muestra Población: 16 trabajadores de la Caja Piura. Muestra: 16 trabajadores de la Caja Piura.</p> <p>Técnica Encuesta</p>
					Capacidad de pago	
					Flujo de egresos e ingresos	
			Otorgamiento crediticio	Antecedente crediticio		
				Aprobación		
				Seguimiento		
Morosidad	Recuperación					
	Categoría deficiente	Atrasos entre 59 a 120 días				
	Categoría dudosa	Atrasos entre 121 a 364 días				
	Categoría perdida	Atrasos mayores a 365 días				

<p>ciudad de Cajamarca, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023? • ¿Cómo se relaciona el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023? 	<p>Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer cómo se relaciona la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023. • Establecer cómo se relaciona el otorgamiento de créditos y la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023. 	<p>la ciudad de Cajamarca 2023, es creciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación crediticia se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023. • El otorgamiento de créditos se relaciona significativa con la morosidad en la Caja Piura de la ciudad de Cajamarca, 2023. 				
---	--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario – variable Gestión del riesgo crediticio

El objetivo de este instrumento es conocer la condición de la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura, mediante las respuestas de cada uno de los trabajadores de las áreas. Por favor, se requiere su sinceridad para cada una de las siguientes preguntas.

Instrucciones

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un “X” la alternativa elegida.

Escala	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo

N°	GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	1	2	3	4	5
		D1. Evaluación crediticia				
I.1. Experiencia crediticia						
1	En la Caja Piura se realiza la verificación de la experiencia crediticia del solicitante					
2	Se constata el comportamiento del socio revisando si es responsable con otras obligaciones financieras					
I.2. Capacidad de pago						
3	Se verifica la capacidad de pago que tiene el socio en el sistema de la Caja					
4	Se comprueba la disponibilidad económica del socio para que acceda a un crédito					
I.3. Flujo de ingresos y egresos						
5	Se evalúan los flujos de caja tanto a nivel de actividades de operación, inversión y financiamiento					
6	Existe suficiencia en relación con la estructura de pasivos ajustados al ciclo productivo del negocio					

	I.4. Antecedentes crediticios					
7	Se evalúa si el solicitante tuvo previamente acceso al crédito en otras entidades financieras					
8	Se evalúa que el solicitante posea una clasificación normal en créditos en otras entidades financieras					
	D2. Otorgamiento crediticio					
	I.1. Aprobación					
9	Para la aprobación de créditos se considera el monto y el socio para que el analista realice la evaluación.					
10	La aprobación se realiza de acuerdo con las pautas establecidas por la Caja					
	I.2. Seguimiento					
11	Se realiza el seguimiento de créditos importantes de la Caja					
12	Se evalúan aquellos créditos con riesgo a generar mora					
	I.3. Recuperación					
13	La Caja tiene establecido un porcentaje para la cobertura de cartera perdida					
14	La Caja brinda la facilidad para que se realice una compra de deuda por otra entidad financiera					

Anexo 3: Cuestionario – variable Morosidad

El objetivo de este instrumento es conocer la condición de morosidad en la Caja Piura, mediante las respuestas de cada uno de los trabajadores de las áreas. Por favor, se requiere su sinceridad para cada una de las siguientes preguntas.

Instrucción: Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un “X” la alternativa elegida.

Escala	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	MOROSIDAD	1	2	3	4	5
		Categoría deficiente				
1	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso entre 59 a 120 días					
2	La Caja tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 59 a 120 días					
3	Es recurrente que los socios ingresen a la categoría de deficiente					
4	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
	Categoría Dudoso					
5	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso entre 121 a 365 días					
6	La Caja tiene alta cantidad de créditos cuyas fechas de pago están con un atraso de 121 a 365 días					
7	Frecuentemente los socios demoran entre 121 a 365 días en realizar el pago correspondiente de sus créditos					
8	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
	Categoría Pérdida					
9	Se ha incrementado la cartera de clientes con atraso mayor a 365 días					

10	Se brinda facilidades para que el socio pueda cumplir con su deuda vencida					
11	Después de notificarse al socio, siempre continúa presentando demora en el pago de las cuotas					
12	La Caja actualmente atraviesa una crisis económica por la falta del pago de créditos					

Anexo 4: Ficha de registro para la variable morosidad

Ficha de registro

Periodo	Cartera vencida (S/.)	Cartera total (S/.)	Demora de pago (cantidad de morosos)	Morosidad (%) $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	Morosidad (días) $\frac{\text{Cartera vencida} \times 360}{\text{Cartera total}}$
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Setiembre					
Octubre					

Anexo 5: Análisis de Confiabilidad

Tabla 12 Estadístico de fiabilidad de la gestión del riesgo crediticio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	11

Tabla 13 Estadístico de fiabilidad de la morosidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	10

Según la tabla 12 y 13, se puede muestra que el nivel de fiabilidad de la gestión del riesgo crediticio presentó un valor de 0.851, lo que indica una confiabilidad muy significativa, es decir existe consistencia entre los ítems del cuestionario. Por otro lado, el nivel de fiabilidad de la morosidad tuvo un valor de 0.879, lo que indica una confiabilidad muy significativa, es decir existe consistencia entre los ítems del cuestionario.

Anexo 5: Base de datos

Encuestados	Gestión del riesgo crediticio													
	Evaluación crediticia								Otorgamiento crediticio					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14
1	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5
5	3	3	3	3	2	5	3	3	3	5	3	3	3	5
6	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3
7	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
8	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4
9	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
15	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
16	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2

Encuestados	Morosidad											
	Categoría Deficiente				Categoría Dudoso				Categoría Pérdida			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12
1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4
4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3
6	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4
7	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2
8	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
9	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5
11	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
12	4	4	3	3	5	3	5	4	5	4	4	4
13	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5
14	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4
15	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4