



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de  
una entidad financiera Chiclayo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Pomares Rojas, Carlos Herbert (ORCID: 0000-0002-0758-3179)

**ASESORA:**

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre María Carmela estaré eternamente agradecido por inculcarme a no darme por vencido y que todo lo consigo con la perseverancia a pesar de las adversidades de la vida. A mis hermanos Carlos Augusto y Patricia del Carmen y mis sobrinos María Fernanda, María Antonela y Jimmy Emanuel por darme siempre en seguir adelante e inculcarles valores morales.

### **Agradecimiento**

A Dios por darme la oportunidad de estar con vida y darme la esperanza que algún día me encontraré con mis seres queridos que están junto a él. A mi familia por estar siempre conmigo en los momentos más adversos que hemos enfrentado. A mis maestros por darme sus enseñanzas y a Merly Paola por su apoyo continuo para llevar a cabo mi profesión.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	29
3.2. Operacionalización de variables .....	31
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos .....	33
3.5. Procedimientos .....	35
3.6. Método de análisis de datos.....	36
3.7. Aspectos éticos .....	36
IV. RESULTADOS.....	37
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES .....	50
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS .....	62

## Índice de tablas

Tabla 1: Población de la Sede Chiclayo.....	32
Tabla 2: Estadísticas de Fiabilidad .....	35
Tabla 3: Resultados Descriptivos de la Variable Administración de Riesgos y sus Dimensiones de una Entidad Financiera Chiclayo, 2021. ....	37
Tabla 4: Resultados Descriptivos de la Variable Cartera de Calidad Crediticia y sus Dimensiones de una Entidad Financiera Chiclayo, 2021.....	38
Tabla 5: Tablas cruzadas, relación entre Administración de Riesgo y la Calidad de Cartera Crediticia .....	39
Tabla 6: Tablas cruzadas, relación entre Administración de Riesgos y la Cartera Vigente .....	40
Tabla 7: Tablas cruzadas, relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera Vencida .....	41
Tabla 8: Tablas cruzadas, relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera de Alto Riesgo. ....	42
Tabla 9: Correlaciones: hipótesis general .....	43
Tabla 10: Correlaciones: hipótesis específica 1 .....	44
Tabla 11: Correlaciones: hipótesis específica 2 .....	45
Tabla 12: Correlaciones: hipótesis específica 3 .....	46
Tabla 13: Operacionalización de variable de Administración de Riesgos .....	66
Tabla 14: Operacionalización de variable de Cartera Crediticia.....	66
Tabla 15: Validación de expertos .....	70
Tabla 16: Valores del coeficiente alfa de Cronbach .....	85
Tabla 17: Valores de la prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman.....	85
Tabla 18: Alfa de Conbrach - Primera variable Administración de Riesgos .....	86
Tabla 19: Alfa de Conbrach - Segunda variable Cartera Crediticia .....	86

## Índice de figuras

Figura 1: Diagrama del diseño metodológico .....	29
Figura 2: Diagrama de la metodología de la muestra.....	32
Figura 3: Relación entre Administración de Riesgo y la Calidad de Cartera Crediticia .....	89
Figura 4: Relación entre Administración de Riesgos y la Cartera Vigente .....	89
Figura 5: Relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera Vencida...	90
Figura 6: Relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera de Alto Riesgo .....	90
Figura 7: Informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sobre la morosidad según tipo y modalidad de crédito de las entidades financieras en el año 2020 .....	99
Figura 8: Informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sobre la morosidad según tipo y modalidad de crédito de las entidades financieras en el año 2021 .....	101

## Resumen

Se estableció en la presente investigación como objetivo la conexión entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de un organismo financiera en Chiclayo, 2021, en base al sustento a las distintas teorías de la administración de riesgo y de la calidad de la cartera crediticia.

Además, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo y diseño no experimental transversal. Por otra parte, la muestra fue de 95 clientes morosos, con un muestreo probabilístico aleatorio; el instrumento fue de cuestionario con escala de Likert con 5 opciones de respuestas y la técnica de investigación fue la encuesta, para luego ser aplicados y procesar los datos, la cual será realizada en Excel, para analizar estadísticamente con el SPSS versión 26, donde además serán representadas en gráficos y tablas para ser examinadas, demostrando de forma minuciosa los datos y exponer los resultados del análisis investigado. Se realizó la validez a través del juicio de 3 expertos y la confiabilidad por el alfa de Crombach donde se logró un coeficiente de confiabilidad 0,855 para las variables investigadas. Se concluyó finalmente que existe correlación positiva media, medido significativamente en el nivel 0,01 (bilateral) igual a 0,447 entre la administración de riesgo y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera, 2021.

**Palabras clave:** Morosidad. Cartera de créditos, Gestión riesgos, Administración del riesgo crediticio, riesgo crediticio.

## **Abstract**

The objective of this investigation was established as the connection between risk management and the quality of the credit portfolio of a financial institution in Chiclayo, 2021, based on the support of the different theories of risk management and portfolio quality. credit.

In addition, the research was applied, correlational level, quantitative approach, hypothetical-deductive method and non-experimental cross-sectional design. On the other hand, the sample consisted of 95 delinquent clients, with a random probability sampling; The instrument was a questionnaire with a Likert scale with 5 response options and the research technique was the survey, to then be applied and process the data, which will be carried out in Excel, to analyze statistically with the SPSS version 26, where in addition They will be represented in graphs and tables to be examined, thoroughly demonstrating the data and exposing the results of the investigated analysis. Validity was performed through the judgment of 3 experts and the reliability by Cronbach's alpha, where a reliability coefficient of 0.855 was achieved for the investigated variables.

It was finally concluded that there is a mean positive correlation, measured significantly at the 0.01 (bilateral) level equal to 0.447 between risk management and the quality of a financial institution's loan portfolio, 2021.

**Keywords:** Delinquency. Credit portfolio, Risk management, Credit risk management, credit risk.

## I. INTRODUCCIÓN

En una entidad financiera dedicada a la cartera crediticia, líder en rubro financiero. A raíz de la pandemia tuvo un incremento en el indicador de la morosidad crediticia, debido a que muchos de los clientes se vieron afectados en sus ingresos y optaron por priorizar la salud y la alimentación. La empresa tomó acciones de reprogramaciones, campaña de pago diferido y condonaciones, herramientas que permitieron mejorar la calidad de cartera crediticia ofreciéndole facilidades a los clientes, sin embargo se ha podido observar que la campaña de condonaciones ha permitido recuperar cartera, afectando la rentabilidad de la empresa y más aún que se detecta clientes que ya se acostumbraron a atrasarse para no pagar los intereses que les corresponde, buscando incluso contemplar los días establecidos para que tengan más descuento y pese a que se les indica que es por única vez, son reincidentes.

La empresa se encarga directamente de la administración de riesgos, el área de riesgos prendarios está encargada de realizar el seguimiento de la cartera vencida, pero en ocasiones con la finalidad de llegar a su meta realizan gestión de descuentos que están por debajo de lo indicado por parte de la entidad, ocasionando una disconformidad en los clientes, indicándoles un porcentaje menor de descuento, pero ellos ya tienen otro con más descuento. Para las condiciones de otorgamiento de crédito, no todos los usuarios tienen los mismos requisitos al entrar en morosidad. Permitiendo segmentar a los usuarios en base a su intención de pago, motivo de retraso, capacidad de pago, su ubicación y solvencia. Logrando alcanzar una mejor precisión de las vías de comunicación y con soluciones de pago de acuerdo a sus necesidades.

De acuerdo al foro de expertos en “Guardianes de la Cartera” la directora de Cartera de Arco Grupo Bancoldex de Colombia, enfatiza que han crecido rápidamente las opciones de financiamiento, de tal forma los nuevos originadores de crédito, solicitan a las entidades financieras cambiar el modelo tradicional de cobranza, para liderar una dinámica, permanente, sistemática y ágil, que logre afianzar la cobranza preventiva y relacional, ya que ésta compromete a un proceso comercial y estratégico, variando la antigua

percepción operativa. En el actual entorno VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad), demanda un entendimiento amplio del ciclo económico, identificando estacionalidades por desaceleración y/o sectores, y transformándolos en oportunidades como lo es el diseño efectivo de prospección estratégicas en moderar el riesgo de colocaciones futuras, poniendo en práctica un modelo de cobranza que asegure mayor rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento para la entidad financiera (Ruiz, 2019).

Continuando con el foro de expertos, la gerente de Soluciones Amigables Banco W, manifiesta que en la actualidad se tiene clientes más conectados con su entorno y más informados de los servicios y productos que adquiere. Esto permite tener un asesor con más oportunidades, conocimiento y mayores niveles de transparencia. Es preciso con soluciones y herramientas no solo por cada producto y mercado. Actualmente es indispensable construir con el cliente una solución en cuanto a su realidad económica de la cartera en riesgo. Tener como foco al cliente en cada contacto que con ellos tengamos mediante nuestros canales virtuales o presenciales, otorgando un trato cortés, y asegurándonos de que en esa relación siempre haya tacto, altos valores éticos, cultura de servicio, admitiendo en el otro a una persona que necesita de apoyo. Para obtener una mayor conexión en el deudor vencido, es clave tener una escucha empática (Mayor, 2019).

En Publimetro Noticias, revela en una investigación mexicana que hay un endeudamiento atrasado, con una caída en la morosidad con más del 49%, con un promedio de 35 mil 499 pesos; presentando retrasos del 63.9% y un sobreendeudamiento del 35.2%, el estudio también demuestra que no están al día de sus pagos que representa el 30.7% y sobre endeudados al 354%. Cabe mencionar que al calcular el índice de morosidad ajustada (IMORA), que contempla el 12.87% por la falta de pago de la cartera crediticia de los deudores y la deuda por más de tres meses de cartera atrasada. Permitiendo demostrar que no existe una formación, ni score financiero de los consumidores mexicanos (Mendoza, 2019).

Además, las empresas, corporaciones e instituciones son elementos sistemáticos que vienen atravesando en relación a diferentes entornos, contextos e intereses, que se manifiesta en un grupo de interés con un mismo objetivo, pero con un escaso margen de intención, tomando una mayor inclinación a una gestión comunicacional organizacional mejorando de manera continua y estableciendo procesos y evaluaciones, logrando el desarrollo empresarial a través en la toma de decisiones de las actuales empresas. Logrando a nivel internacional un dinamismo que encamina a incrementar la solicitud del crédito a través de las beneficios al inscribirse en las instituciones crediticias que logren alcanzar una administración de riesgos crediticios adecuadas con un margen de riesgo autorizado (Guzmán, 2018), por tal motivo optan las instituciones financieras recomendar estrictos lineamientos a través de fundamentos metodológicos para evaluar detenidamente las solicitudes ejecutadas por futuros clientes solicitando una cartera crediticia de calidad (Casero & Giraldo, 2018).

Respecto a la perspectiva económica por parte la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria), el vicepresidente técnico, manifiesta que el panorama como luce el negocio en cara a la administración del riesgo crediticio requiere de ajustes para el capital y por ellos requiere de importantes retos en el sector, sino también para el futuro. Apuntando a una recuperación moderada de la actividad productiva, para ello podría interpretarse como un mayor crecimiento del crédito, pero con la probabilidad que sea de manera gradual. Después, la magnitud y el momento con que se comience a dar reducciones en la tasa de política monetaria contribuirán de manera no repulsiva sobre qué tanto se dinamizará el crédito en 2017. Se plantea por parte de la banca otorgando oportunidades a los clientes en materia de inversión y ahorro, bajo la idea principal de gestionar los diferentes riesgos de manera eficiente, adecuada y óptima, estableciendo un monitoreo constante sobre su incidencia y las condiciones económicas sobre el negocio bancario. Siendo una característica del sector es lograr mantenerse de manera sólida. Para los indicadores permite evaluar la liquidez y el riesgo por impago encontrándose en niveles adecuados y estables. Hasta septiembre de 2016, solo 3.2% se encuentra vencida el total de cartera, en comparación de un año atrás del 3%. Por otra parte, nos muestra

el indicador de cubrimiento que las provisiones existentes conceden cubrir más de una vez la cartera vencida (Malagón, 2017).

Ante la crisis económica en Perú, el malestar por la falta de pago tomo su mayor inquietud entre clientes de las empresas crediticias, notaron un limitado volumen de pago, aumentándose los niveles de morosidad no registrados durante la historia de 7.29% en el 2009. Por esa razón las instituciones se vieron en la obligación a reorganizar su estructura operacional de riesgos en cobranza, una relación comunicacional con el cliente, reestructurando los productos de acuerdo a la sección y necesidades de la población. Este desarrollo logra reducir de manera semejante, el gran número de trámites costosos como realizar llamadas telefónicas y visitas personalizadas; para lograr una buena administración de riesgos, logrando una eficiente calidad de cartera crediticia por parte del área de gestión en la emisión de créditos. (Deloitte, 2015).

En el Perú, se demostró adecuadas normas en el cumplimiento de una gestión de riesgos en cobranza para obtener un mejor reembolso de ingresos de membresías y por mantenimiento, estructurar las cobranzas, organizar y realizar seguimiento de los días atrasados y montos de mora, que implica realizar tácticas que permitan reducir los días y pagos morosos pendientes. Para evitar la morosidad se debe establecer acuerdos de los beneficios por estar al día en sus pagos desde el primer día, permitiendo lograr capacidades en el cumplimiento de los pagos por parte de los proveedores (Rivas, 2014).

En cuanto a la administración de riesgo en cuanto a la calidad de cartera de créditos en el Perú se establecieron medidas preventivas para paralizar sueldos e imponer de este modo a quienes rechazan pagar los créditos, como medio de cobro a través de las redes sociales, llamadas, mensajes de texto y de voz. Siendo lenta y fastidioso en los juzgados que solo aplica a los morosos más rebeldes medidas judiciales, integrando las organizaciones de cobranza, una cartera entre el 20% y 25% (Gestión, 2014).

Actualmente el sistema económico del país se encuentra en un gran índice de morosidad por cartera de créditos asignados a una variedad de clientes, por medio de entidades financieras u otro giro de negocio y poca variedad de estrategias que solventen a reducir la morosidad, es donde cada

desarrollo operativo no impone con lineamientos preestablecidos, permitiendo que dichas técnicas manuales se encuentren atrasados y la automatización de los mismos son solicitados de manera urgente. Siendo para el colaborador sus tareas diarias, que pueden significar un impedimento refiriéndose a las cobranzas que no se logran realizan a tiempo, motivando a tener problemas de alto riesgo administrativo para cualquier tipo de compañía. Por esta razón, la cartera crediticia se perjudicó durante la pandemia del Covid 19, la situación económica y financiera de diferentes organizaciones se vieron afectadas.

En base a lo anterior, planteamos para este trabajo de investigación el problema general: ¿Cómo es la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021? De igual forma ante los motivos expuesto los problemas específicos abarcan: ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021? ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021? ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021?

Se comprueba en la presente investigación en el tema teórico, se considera importante el conocimiento de la variable: administración de riesgos, que se sustenta en solventar los pagos de los clientes de manera oportuna, evitando incumplimientos de los contratos de crédito por parte de los clientes y sobreendeudamiento de alto riesgo de las entidades financieras; generando sostenibilidad y rentabilidad para la entidad financiera en el tiempo. El estudio de la investigación, desde el punto de vista práctico, permitirá aportar a los estudiantes que desean aplicar herramientas en la cartera crediticia de calidad y permita ampliar conocimientos en sus investigaciones futuras, con la finalidad de contribuir la rentabilidad y sostenibilidad en el tiempo de las organizaciones financieras. Finalmente hay justificación metodológica, porque se aplicarán métodos y técnicas válidos y confiables, para obtener información relevante de los clientes con problemas de pago, como resultado mejorar los créditos en cobranza, bajar la tasa de morosidad y rentabilidad de cartera crediticia vigente.

En este trabajo se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021 y los objetivos específicos abarcan: Determinar la relación entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Determinar la relación entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Determinar la relación entre la administración de riesgos y cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021.

En el presente estudio se planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021 y como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Existe una relación significativa entre administración de riesgos y cartera de alto riesgo de una entidad financiera de Chiclayo, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, a nivel internacional, cabe nombrar a Büşra (2021), en su estudio tiene como objetivo revelar los factores predichos para el comportamiento financiero de los involucrados en el incumplimiento de evaluaciones de riesgo crediticio de manera confiable y precisa. En el campo de crédito se ha implementado una evaluación sistemática, donde se requirieron muchas personas donde analizaron las decisiones de incumplimiento. Un número notable ha comprobado que los factores que afectan la calificación de la espera de procesamiento y en algunos casos han investigado el comportamiento financiero sobre el pago de la deuda, la responsabilidad y el abuso de crédito. Se han descubierto una variedad de factores socioeconómicos, demografía, psicología, situaciones y comportamientos; se ha analizado los resultados financiados en muchas veces diferente. Las conclusiones del estudio han revelado el cambio de modelo relacionado con el uso de fuentes de datos no tradicionales, especialmente técnicas de datos e innovación grandes.

En los últimos años, para Gramespacher & Posth (2021), los métodos de ciencia de datos se han desarrollado significativamente y por lo que las rutas se han abierto en muchos bancos comerciales y financieros. Un ejemplo es el proceso de revisar y aprobar aplicaciones de crédito cuando se usa para reducir las faltas de créditos raros pero costosos en categorías de préstamos. Pero hay desafíos. Debido a que los valores predeterminados son eventos raros, es difícil mejorar la precisión de la anticipación, incluso con técnicas automáticas de aprendizaje y las mejoras suelen ser marginales. Además, aunque desde la perspectiva de predecir eventos, el incumplimiento es como una perspectiva económica mucho más relevante con los usuarios finales, no debido a la alta asimetría al costo. Finalmente, existen restricciones reglamentarias en la aplicación, por lo que se pueden ajustar de acuerdo con las necesidades específicas de la calificación crediticia y cómo, en caso de costos de alta asimetría de las predicciones falsas, la lógica real para una optimización imprecisa sino para una función económica objetivo.

Según Siddique et al. (2021), entre todos los continentes del mundo, el continente más importante es Asia y aporta en el crecimiento mundial de un 60 %, pero afronta al problema de los préstamos morosos. Por ello, la investigación tiene como objetivo captar el efecto de la gestión del riesgo crediticio y los factores específicos del banco en el desarrollo financiero de los bancos comerciales del sur de Asia. El índice de liquidez y la tasa activa promedio se usaron como factores específicos del banco. Por otra parte, el rendimiento sobre el activo (ROA) y el rendimiento sobre el capital (ROE) se tomaron como una medida en el desarrollo financiero.

Para Anurudha et al. (2021), es evaluar si existe una relación entre el desempeño financiero y las técnicas de gestión del riesgo crediticio de las instituciones microfinancieras en Kampala, Uganda. Investigó si existe una relación entre la evaluación del riesgo crediticio, la identificación del riesgo crediticio, la mitigación del riesgo crediticio, el seguimiento del riesgo crediticio y el desempeño financiero de las instituciones microfinancieras en Kampala utilizando una muestra de 60 empleados de las áreas de finanzas y crédito. Se usó el coeficiente de correlación lineal de Pearson para examinar la relación entre el desempeño financiero y las técnicas de gestión del riesgo crediticio. Los resultados indican que la identificación del riesgo crediticio y la evaluación del riesgo crediticio tienen una relación positiva fuerte con el desempeño financiero, mientras que el monitoreo del riesgo crediticio y la reducción del riesgo crediticio tienen una relación positiva fuerte y significativamente positiva. Como conclusión se debe enfatizar constantemente la evaluación de riesgos crediticios, la determinación de los riesgos de crédito efectivos, las técnicas de reducción de riesgo de crédito y el monitoreo del riesgo de crédito para mejorar la eficiencia financiera máximo.

Por parte de Catherine (2020), tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la eficiencia financiera de África Bank. La investigación se aplicó en un enfoque para analizar los estudios de casos y aplicar métodos cualitativos y cuantitativos. El Banco ha tratado de diversificarse y establecerse en el país, aunque la mayoría de los préstamos se otorgaron a diferentes regiones del país, pero ambos países vecinos les gusta Tanzania. El banco tiene más de 35 agencias, incluyendo 21 sucursales en el centro y

sucursales en el interior del país. La evaluación de crédito gestiona los riesgos de crédito efectivos y brindar ventajas competitivas en el mercado. Por lo tanto, se puede concluir que la calificación crediticia determina la rentabilidad y la supervivencia de un banco. El valor R-cuadrado es de 0,978, lo que indica un cambio del 97,8 % en el desempeño del banco debido a cambios en las calificaciones de los clientes, el control del riesgo crediticio y la diversificación del riesgo sobre el rango de confianza del 95 %. La investigación recomienda que la administración del Banco evalúe continuamente las prácticas de gestión de riesgos para ver si siguen siendo realistas frente a un entorno operativo en constante cambio, como los nuevos regímenes regulatorios. La investigación hace una contribución inicial al sugerir que existe una relación positiva entre el desempeño bancario y la gestión del riesgo de crédito. Esta información es útil para la formulación de políticas y la comprensión académica de los encargados de formular políticas bancarias.

En el presente estudio de Rehman et al. (2019), mantiene una investigación con diseño explicativo, cuyo objetivo fue obtener datos imparciales, creíbles y auténticos. Son datos que se obtuvieron de los trabajadores de los bancos comerciales; cuyo objetivo es reconocer las estrategias de gestión de riesgos promovidas por los bancos comerciales de Baluchistán, Pakistán, para minimizar o eliminar el riesgo crediticio. Los hallazgos del estudio son importantes ya que los bancos comerciales incluirán la efectividad de algunas estrategias de gestión de riesgos y pueden aplicarlas para reducir el riesgo crediticio. Esta explicación ha sido analizada con las opiniones de los trabajadores de bancos comerciales seleccionados, de las cuales que estrategias son útiles para minimizar el riesgo de crédito. Los datos cuantitativos recopilados de 250 empleados de bancos comerciales para elaborar un análisis de regresión múltiple. Los resultados detectaron cuatro áreas de impacto en la gestión del riesgo de crédito (CRM): el mayor impacto lo ejerce el gobierno corporativo, seguido de la diversificación, desempeña un papel importante en el índice de adecuación y en la cobertura de capital del banco. Este estudio enfatiza cuatro estrategias de administración de riesgos, lo que es necesario para que los bancos comerciales solucionen su riesgo crediticio.

Para Anagnostou et al. (2019), la solidez de los modelos de cartera de crédito es de gran interés para las organizaciones financieras, ya que los modelos claramente especificados generan reservas de capital insuficientes y sistemas financieros vulnerables. En este artículo, proponen un método para mejorar los modelos de cartera de crédito basados en el modelo de Merton mediante la incorporación de efectos de riesgo financiero. Si bien los riesgos de vinculación financiera se ignoran en la mayoría de los modelos, utilizaron métodos de redes bayesianas para explorar las relaciones directas e indirectas entre los créditos, mientras mantienen una representación realista de los modelos de factores. Se estudió y evaluó diversas técnicas para comprender la estructura y los parámetros de las redes financieras a partir de datos reales de CDS (Credit Default Swap). El enfoque se detalla en una cartera estilizada y se estima los impactos de las medidas de riesgo estándar.

Para De Paula et al. (2019), manifiestan que las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones sin fines de lucro, su objetivo depende de la gestión efectiva de los recursos crediticios y sus riesgos en línea con los principios de la teoría de la cooperación. Se tiene como objetivo proponer el uso de una combinación de puntajes de crédito e intereses para aumentar la efectividad del proceso de préstamo en las cooperativas de ahorro y crédito.

Para Khaled & Nor Shaipah (2019), el sector bancario es uno de los segmentos clave que respaldan el avance económico sostenible en Jordania. Por tanto, los bancos jordanos se consideran instituciones financieras importantes para lograr ganancias, buscando diversos servicios financieros en los clientes a través de la gestión de algunos tipos de riesgo. Las decisiones de préstamo para las organizaciones son fundamentales para poder evitar el riesgo crediticio. Aunque, la evaluación de sanciones de préstamos en los bancos jordanos se basó particularmente en la intuición y, algunas veces, en una combinación del criterio de crédito y de los modelos tradicionales de calificación crediticia. En consecuencia, es importante evaluar el riesgo del sector bancario en Jordania. Por lo tanto, los bancos mantendrán datos sobre sus clientes en almacenes de datos que pueden verse como activos de conocimiento ocultos que pueden leerse y ejercitarse a través de herramientas de minería de datos.

Para Lijun Bo et al. (2018), desarrollaron un marco de cartera de bonos para capturar la disminución exponencial en la magnitud del contagio entre eventos de incumplimiento sucesivos. Mostramos que la función de valor del problema de control es la solución clásica de un sistema recursivo de la ecuación parcial parabólica cuadrática idéntica de Hamilton-Jacobi-Bellman. Examinando la interacción entre las primas de riesgo, las reducciones en la magnitud de los incumplimientos y su volatilidad. El análisis estático comparativo muestra que un inversor opta por comprar una acción larga solo si captura una cantidad suficiente de la prima de riesgo. Si las fuerzas predeterminadas se deterioran más rápido, los inversores aumentarán el tamaño de su posición, si compran en corto o disminuirán el tamaño de su posición si compran en largo.

Según Sicking et al. (2018), consideran el problema de las pérdidas de cartera concurrentes en dos carteras de crédito que no se sobreponen. Para explorar la estructura de dependencia estadística completa de dichas pérdidas de cartera, consideramos sus cópulas empíricas por pares. En lugar de una dependencia gaussiana, normalmente encontramos una fuerte asimetría en las cópulas. Las grandes pérdidas paralelas a la cartera son mucho más factibles que las pequeñas. Estudiando las dependencias de estas pérdidas en cuanto al tamaño de la cartera, descubrimos que no sólo las grandes carteras de miles de contratos, sino también las medianas y pequeñas con sólo unas pocas decenas de contratos presentan correlaciones notables de pérdida de cartera. Los efectos idiosincráticos anticipados resultan ser insignificantes. Estos son datos problemáticos no solo para los inversores en productos estructurados de renta fija, sino especialmente para la estabilidad del sector financiero.

Asimismo, Belas et al. (2018), en varios estudios de investigación resuelven el problema de los factores de riesgo de crédito en el segmento de PYME. Los factores económicos a investigar cuantifican fácilmente desde una perspectiva metodológica y prevenir la evaluación compleja de las relaciones causales en los riesgos de tasas de interés y descubra diferentes barreras sociales. Permite introducir un modelo dependiendo de la gestión de riesgos de crédito efectivos en los segmentos de pequeñas y medianas empresas importantes factores económicos. La investigación experimental se ha llevado a cabo en el entorno empresarial checo 2017 en una empresa de muestras de 352.

El modelo de análisis estructural (SEM) es el método principal. Los resultados de la encuesta han confirmado que un enfoque eficaz para la gestión de riesgos de crédito de las pequeñas y medianas empresas está determinado por una serie de factores no económicos. Lo más importante es, el medio ambiente y el entorno familiar. Estos factores siguen factores económicos, como las relaciones con los bancos, el conocimiento financiero en el campo del capital y la disciplina. Las dimensiones multidimensionales de las conclusiones y la causalidad también han abierto una amplia discusión y han preparado una búsqueda de datos de alta calidad para descubrir más en este tema.

Para Alejandro & Avilés (2017), implementaron estrategias de cobranza y de créditos para evitar reducciones de préstamos caducados por parte de la empresa Samisa, Guayaquil. El estudio se basa del tipo descriptivo, aplicada de manera cualitativa con planteamiento cuantitativo. Aplicando una investigación de campo con una muestra de 12 personas encuestadas y entrevistadas en relación del área de gestión de riesgos y de cartera crediticia, argumentando los entrevistados que la organización no realiza algún tipo de contrato que manifieste las normas y plazo de crédito, emitiendo notificaciones como un medio de comunicar las cobranzas respectivas de los clientes. Concluyendo que debe mejorar la administración de riesgos, entablando condiciones y normas en la empresa, manteniendo una comunicación cordial con el deudor de tal manera que haya una rentabilidad y sostenibilidad de la empresa, salvaguardando una buena reputación.

Asimismo, Adzobu et al. (2017), el propósito es probar si la diversificación de las carteras de crédito en todos los sectores económicos conduce a reducir los riesgos crediticios y una mayor rentabilidad para los bancos ghaneses que se han caracterizado por un alto índice de morosidad. La investigación muestra que la diversificación de la cartera de préstamos no mejora la rentabilidad de los bancos ni reduce los riesgos crediticios de los bancos.

En el presente trabajo, Illanes et al. (2017), evalúa el riesgo crediticio de la economía, con la perspectiva del estudio sobre la estabilidad financiera. Este análisis se utiliza como un proxy de crédito otorgado por el sistema bancario. Utilizamos el modelo de parámetros no lineales en función del marco de la estructura de metron para el análisis de riesgo relacionado con la cartera de

crédito. En este modelo, el incumplimiento ocurre cuando el rendimiento de un agente económico cae por debajo de un cierto umbral dependiendo de diferentes variables macroeconómicas. Utilizamos este modelo para evaluar los módulos de riesgo de crédito en pruebas estresantes para el sistema bancario local. También estimamos la "elasticidad" de los tipos de crédito correspondiente al crédito corporativo y el crédito al consumidor, tanto en dólares nacionales como americanos. Obtenemos la configuración del modelo con la máxima probabilidad, en la que la función de volumen contiene un factor potencial aleatorio que se supone que debe seguir la distribución normal.

En el artículo de Colldeforns et al. (2017), se estudió la dificultad de estimar medidas de riesgo de crédito para carteras con exposición concentrada según modelos multifactorial gaussiano y multifactorial t-copula. Es bien sabido que el método Monte Carlo (MC) requiere muchos cálculos ya presentado con anterioridad. Se presentó técnicas digitales eficientes y potentes basadas en la teoría de Haar para recuperar la función de distribución acumulada de una variable de pérdida a partir de su función característica. Hasta donde se supo, es la primera vez que los modelos multifactoriales t-cópula se han considerado fuera del marco de MC. El análisis del error de aproximación y los resultados obtenidos en el experimento numérico muestran que una herramienta fiable y útil para medir el capital riesgo de crédito es coherente con el Pilar II del acuerdo de Basilea.

De acuerdo con Brachfield (2017), en su libro español, indicó sobre los tramites del riesgo de crédito a cliente en mantener la solvencia y evitando la desaparición de miles de empresas por la falta de pagos por parte de sus deudores. La principal causa del cierre de miles de empresas y que son sancionadas debido a la morosidad y los impagos de sus clientes. También un factor que retrasa en el pago de las facturas es que los usuarios solicitan cartera crediticia y ocasionan graves tensiones a corto plazo, en tiempo de crisis es muy complicado contribuyendo a reducir la rentabilidad y sus beneficios.

Para Mungaray et al. (2016), gran parte de la economía mexicana recalca que las Pymes representan el 95.4% de las empresas las cuales intervienen en el mercado económico, además en dicho país el 39.7% representa el empleo

total. Pese a que el aumento de este sector existe carencias para la continuidad y el incremento en el mercado económico.

Según Ugoani (2016), una gran cantidad cartera de préstamos de clientes morosos desgasta la capacidad de los bancos para recibir beneficios. En la década de los 90, muchos bancos nigerianos se debilitaron y volvieron muy menos rentables a causa de la excesiva cartera de préstamos en mora acumulada por la administración y los promotores del banco que dirigió a su desaparición. Las operaciones con información excepcional fueron causantes de la gran cartera de préstamos morosos en Nigeria, lo que involucra un permiso exagerado de préstamos a directores, promotores y otras personas significativas que se convirtieron irrecuperables e incobrables. Para lograr el objetivo de la investigación se realizaron análisis de datos a través de regresión y análisis descriptivos usando el paquete estadístico para las ciencias sociales para la regresión. Con resultado de la regresión de  $Y = 78.353 - 4.04x$  se consiguió que la cartera vencida tiene un efecto negativo en la rentabilidad bancaria.

Alberti et al. (2015), sustentan que hay inconvenientes en el mercado financiero argentino para el ingreso de los créditos de las Pymes, tienen restricciones en los mercados serios y legales para el financiamiento; además, hay restricciones porque no tienen las garantías apropiadas para el ingreso crediticio, dicho en otra forma, es la falta de políticas financieras de ciertas compañías Pyme; además, en Argentina el Banco Central planteó variables para el grupo Pyme sea apoyado adecuadamente y de esta manera confrontar el desequilibrio económico de Argentina.

Para Caiza (2015), en su investigación realizada en la ciudad de Ambato en Ecuador, sustenta que el principal objetivo es colaborar a mejorar y prevenir la recuperación de la cartera vencida a través de un ejemplo de administración de cobranzas en la Cooperativa de Crédito y Ahorro "Pakarymuy". Se usó una metodología analítico-sintética, histórico-lógica e inductivo-deductiva; a través de técnicas como la entrevista y encuestas con una población que fue de 436, con una muestra de 205. Concluyendo que desde el año 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakarymuy" tiene dificultades importantes que proviene de los elevados índices de morosidad, en virtud a la falta de seguimiento de los créditos aprobados; tratando de ayudar a reducir el porcentaje de morosidad de la cartera

atrasada a través del ejemplo de administración de cobranza y a su vez dinamizar y agilizar la recuperación de la cartera. Otra dificultad es que no desempeña un trabajo efectivo el área de cobranzas, ya que se limita al análisis no profundo y al requerimiento de información en base a la falta de los pagos, de difusión de procedimientos, que limita al retraso en la gestión de cobros de créditos.

En el mismo sentido, Rivero (2014), en su investigación, menciona que las actividades y funciones en la administración en la cartera de créditos de las organizaciones vidrieras más importantes de Venezuela, se logran a través de la reducción del monto por cobrar y el control del efectivo. Al otorgar créditos aumenta las ventas y al mismo tiempo los montos por cobrar que conlleva a un control, análisis y monitoreo con la finalidad de lograr resultados financieros favorables. En dicha investigación, se evalúa los procesos de otorgamiento de créditos a los clientes de la empresa vidriera, encontrando deficiencias administrativas existentes, que conllevó a una investigación de campo. La cual se detectó que la empresa no realiza de manera diaria una calidad actualizada de su cartera crediticia, descubriendo facturas vencidas desde el año 2012, colaboradores nuevos no reciben inducción y no tienen conocimiento del impacto negativo en la solvencia de la empresa al tener montos por recaudar y en el manejo del efectivo. Por tal motivo la investigación propone reajustar e implementar estrategias en la administración de riesgos, aumentar los saldos en la morosidad, realizar un reporte de cobranza, entablar relación con los clientes morosos que tienen facturas morosas del 2012, desarrollando cargos y planificando gestiones de riesgos dentro del personal de planta. Proponiendo realizas políticas y normas en el cumplimiento de las transacciones eficientes realizadas por la organización.

En cuanto a los antecedentes nacionales, tenemos Apoyos & Asociados (2020), refiere que Inversiones La Cruz S.R.L con más de 25 años dentro del rubro financiero que mantiene liderando a diferencia de otras entidades financieras del mercado prendario, las cuales en el año 2017 los créditos pignoratícios se convirtieron de no revolventes a revolventes determinado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), teniendo incremento en la capitalización continua de utilidades requeridas de patrimonio efectivo por la empresa, con una aprobación de una cartera crediticia de hasta el 250%,

manteniendo un capital global de un 20.7% hasta diciembre del 2019. ILC se expone a riesgos de mercado constante basándose en dos grupos: en los movimientos en el tipo de cambio en cuanto al dólar sobre el valor del oro y donde brotan los movimientos adversos en cuanto a las tasas de interés que perjudica el valor patrimonial como sus utilidades.

Además, García (2019), cuya metodología aplicó el método específico y general, es aplicada el tipo de investigación, con un nivel correlacional y fue transeccional correlacional como diseño. Se tomó una muestra de 24 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Región, donde el instrumento de la investigación fue a través de cuestionarios y la técnica fue en encuestas, donde luego de procesados y aplicados los datos con el apoyo del software estadístico SPSS 25. Los resultados logrados de la tabulación, se utilizó la evaluación estadístico bilateral y la T de Student, la cual aceptaron realizar el índice de morosidad, riesgo crediticio y la gestión de riesgos donde se vincula con la financiera, rentabilidad y economía, además; con el estadístico Rho de Spearman se planteó que ambas variables guardan relación con el trabajo investigado.

Asimismo, Condor & Taipe (2019), en su investigación, buscó investigar distintas opciones para demostrar lo importantes es gestionar el riesgo crediticio, por eso que la gestión eficiente del riesgo crediticio ayuda a las empresas financieras a estar preparados y anticiparse ante las futuras eventualidades de riesgo de crédito. El propósito del estudio es saber cómo hay relación entre la administración del Riego Crediticio y el índice de morosidad en MiBanco en la agencia Chupaca en el 2018, esto llevo a responder si existe relación significativa y directa del objetivo ya mencionado. Donde el método de la investigación fue científico, con un nivel de investigación fue correlacional, fue básica el tipo de investigación y con un diseño transversal correlacional. Cuya muestra se tomó a 30 trabajadores (asesores de créditos) que fueron registrados en el periodo 2018, donde el instrumento de la investigación fue a través de cuestionarios y la técnica fue en encuestas, donde luego de procesados y aplicados los datos con el apoyo del software estadístico SPSS 24 y de Microsoft Excel. Además; con el estadístico Rho de Spearman se planteó que se logró una correlación positiva débil que conlleva a manifestar que no necesariamente se obtiene una gestión o

plan del riesgo crediticio que implicará obtener resultados favorables de índice de morosidad para la investigación realizada.

En base a la memoria anual del año 2018 de la Edpyme Inversiones La Cruz (ILC) sus activos totales aumentaron a S/147,672 miles de soles, anotando un aumento de 2.23% con respecto al cierre del año 2017. Principalmente la cartera crediticia es rentable por parte de la empresa, con una participación de 78.74% del total de los activos totales. Teniendo una liquidez al cierre del año 2018, los fondos disponibles de ILC aumentaron a S/ 8,035 mil, con una disminución en 23.17% (S/ 2,423 mil), con respecto al año anterior. En cuanto a la evolución de cartera al cierre del año 2018, aumentó a S/122,568 mil, anotando un crecimiento de S/ 8,270 mil soles respecto al mes de diciembre 2018. La calidad de la cartera es medida por la cartera vencida o atrasada sobre la cartera total, ha crecido en 1.85%, dicho de otra manera, una ratio de morosidad de 6.14% del año 2016 ha una morosidad de 4.60%, teniendo la cartera vencida de S/7,521 mil, logrando un crecimiento de S/ 2,263 mil con respecto al año anterior (ILC, 2018).

Según Asbanc (2018), en el Perú en el mes de febrero logro un 3.24% en la banca peruana una morosidad en relación a la cartera crediticia, es decir 0.12 puntos mayor al mes anterior, logrando después de 13 años su mejor nivel, registrando una morosidad del 3.30% en el año 2005.

Para García (2018) manifiesta que se está reflejando en las carteras crediticias el aumento de la morosidad en el Perú, reduciendo la mora en créditos personales medianas empresas y en las principales MYPES. Por ese motivo las empresas entre ellas las pequeñas empresas no pueden desarrollar, crear y construir una marca.

Contreras (2017), tuvo como propósito de su investigación. La base metodológica se ejecutó bajo un diseño no experimental transversal, con un nivel correlacional descriptivo y el tipo de investigación es aplicada. Las informaciones recogidas se obtuvieron a través de la encuesta utilizando al cuestionario como instrumento, se obtuvo una muestra poblacional de 15 trabajadores y 20 colaboradores. Se realizó un análisis de datos, donde se procesaron y fueron analizados con ayuda del programa SPSS versión 24 donde se interpretó a base de tablas de frecuencia y gráficos, donde el análisis inferencia se empleó la

evaluación de Rho de Spearman para comprobar la falsedad o verdad de la hipótesis. Finalmente se determinó que la política de crédito afectó considerablemente la calidad de cartera crediticia, a causa de la actual situación que se cuenta en la administración el proceso para el consentimiento de un crédito, obteniendo un mayor valor de morosidad.

Rizo (2017), señala en su revista, que la morosidad en el Perú abarca un gran problema para las empresas, simbolizan las pymes un porcentaje más alto de morosidad, las cajas rurales y los bancos representan el 5%, donde el mayor inconveniente es la falta de trabajo que arrastra el país y no cumpliendo con las obligaciones, la expectativa que atraviesa el Perú está perjudicando mucho a las compañías que ya que es escaso en la actividad de negocio y mercado. Las entidades están realizando estas prácticas para poder reducir la morosidad son las empresas financieras. La implementación de estrategia que realizan estas empresas son contratos a medio riesgo, la cual permite medir conducta crediticia y el aforo en la anulación en sus clientes, replantear la deuda logrando reducir la morosidad de 6% a un 5%, obteniendo un manejo óptimo sobre la sesión de créditos (p. 32-35).

Según Arias (2017), en su trabajo de investigación cuya metodología se usó el enfoque cuantitativo, dirigiéndose a la investigación de las variables del estudio con cualidades a través de la indagación teórico-bibliográfica, por otro lado, el estudio de desarrollo y valores estadísticos; la forma bibliográfica-documental y por último la investigación de campo. Con una población de 32 cooperativas del Segmento 2. Concluyendo que las cooperativas del Segmento 2 presenta un análisis comprendido desde enero 2015 a junio 2016 presentando una tendencia creciente en sus indicadores de morosidad descendiendo el indicador a 17.54%, por otro lado, podemos revelar que la generación de provisiones para cobertura en la recuperación de cartera en riesgo, muestra dentro del periodo de análisis una mejora del 12.46%, logrando reflejar que el sector Cooperativo del Segmento 2 no está en la condición de desarrollar su cobertura de provisiones al mismo ritmo que aumenta su indicador de Morosidad. Hasta junio del 2016, los indicadores de morosidad y Cobertura de Provisión en el Segmento 2 del sector Cooperativo se ubican en el 12.60% y el 58.50%, siendo un notable indicador que llegara a materializar el no pago de los socios

de la cartera en riesgo de recuperación, afrontando una capacidad de su morosidad con las provisiones constituidas en 7.37%, con un análisis del riesgo de crédito queda al descubierto del 5.23%.

En base a la memoria anual del año 2017 de la Edpyme Inversiones La Cruz (ILC) sus activos totales subieron a S/144,454 mil, anotando un aumento de 8.53% con respecto al cierre del año 2016. La motivación principal se dio por el aumento en el rubro de cartera en S/9,849 mil, que significa un aumento de 9.90 con relación al año 2015. La cartera de créditos es el principal activo rentable por parte de la empresa, con una participación de 75.72% del total de los activos totales. Teniendo una liquidez al cierre del año 2017, los fondos disponibles de ILC ascendieron a S/ 10,458 mil, con un aumento en 39.96% (S/ 2,986 mil), con respecto al año anterior. En cuanto a la evolución de cartera al cierre del año 2017, aumentó a S/114,297 mil, anotando un crecimiento de S/ 10,478 mil, siendo el 10.09% respecto al cierre del año anterior, el resultado logrado fue determinado por el aumento de créditos consumo en S/ 1,413 mil y la cartera de los créditos pignoraticios en S/ 9,065.37 mil. La calidad de la cartera es medida por la cartera vencida o atrasada sobre la cartera total, ha crecido en 1.85%, dicho de otra manera, una ratio de morosidad de 4.60% del año 2016 ha una morosidad de 2.75%, teniendo la cartera vencida de S/5.258 mil, logrando un crecimiento de S/ 2,405 mil con respecto al año anterior (ILC, 2017).

Según Ticse (2015), en su investigación cuyo propósito permitió responder al problema con la hipótesis: si se administró efectivamente los riesgos crediticios, entonces reducirá su índice en la morosidad. El nivel investigado fue correlacional, el tipo fue aplicado y el método fue científico. La muestra estuvo formada por un Asistente y 15 Asesores de Negocio. El principal instrumento utilizado fue la encuesta y la técnica que se uso fue los cuestionarios. Para la elaboración de la base de datos en el proceso de análisis, comparación y la descripción de los resultados se usó el programa estadístico SPSS, donde el análisis inferencia se usó la prueba de Rho de Spearman para analizar la falsedad o verdad de la hipótesis. Se concluyó que si se gestiona efectivamente los riesgos crediticios; se reducirá su incidencia en la morosidad, mejorando la administración de riesgo crediticio a través de una evaluación

efectiva de créditos, tomando en cuenta al efecto del seguimiento de la cartera crediticia y las operaciones de otorgamiento de crédito.

Asimismo, Chávez (2015) realizó una medición por intervalo (correlación de Pearson, desviación estándar y media) y un tipo de escala nominal, a través de una encuesta tipo cuestionario. Se empleó de la Rho de Spearman resultados con un valor de 0,961 con una correlación directa muy alta y altamente significativa; por lo tanto, existe correlación entre los factores de morosidad y la rentabilidad, determinando que el aumento de los factores de morosidad perjudica la rentabilidad.

Para Coronel (2016), en su estudio de investigación tuvo como principal objetivo en comprobar la incidencia a través de un planeamiento estratégico de riesgos de cobranza para reducir la morosidad de la entidad financiera. Utilizando herramientas con diseño no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, que a través de encuestas tomando en cuenta la escala de Likert, elaborada fundamentalmente para el crecimiento de la institución financiera mi banco, como la correlación de las variables existentes de manera independiente como la dependiente. Cuyo resultado es encontrar una variable independiente que son las estrategias de riesgos de cobranza, de igual manera la variable dependiente es en cuanto a la morosidad; ambas variables son válidas y confiables según el Alfa de CronBach.

Asimismo, en los antecedentes locales tenemos a Salazar & Terán (2015), realizó su estudio en la ciudad de Chiclayo, vinculado con la morosidad que sugiere medidas para desarrollar una administración de riesgos en cobranza, la cual afecta en el rendimiento de las micro financieras. El objetivo es mejorar el proceso de cobranza a través de alternativas, logrando el aporte por parte del personal involucrando por medio de actividades que logren reducir el tiempo de los procesos de atención al cliente, como resultado es obtener un descenso del tiempo total planeado para la ejecución de una gestión en cobranza.

Se debe interactuar con los clientes con el propósito de desarrollar estrategias de cobro de manera efectiva para lograr que los clientes realicen sus pagos y gestionar de manera eficiente la recuperación de cartera y acciones de cobranza eficiente. Está presente investigación permitirá analizar, evaluar, implementar y recuperar la cartera crediticia perdida durante la pandemia del Covid 19 durante los años 2020 – 2021, permitiendo elaborar estrategias de

cobranza viable para lograr fidelizar clientes y lograr un desarrollo de crecimiento crediticio a la empresa.

Con referencia a la teoría epistemológica, para Hernández, tiene un enfoque cuantitativo, cuya investigación es establecido a un orden con conceptos que van limitado en cuestiones y objetivos investigativos, en base a una lectura existente, establecidos en variables, hipótesis aprobadas bajo un contexto estadístico como herramienta en donde mostramos las respuestas. Para las encuestas a investigar se utilizan variables definidas que se puede analizar en base a números, cuyas muestras que se trabajan son objetivas y sus datos con métodos estadísticos, considerando un enfoque de investigación cuantitativa. Se realiza la recolección de datos en un tiempo único o un solo momento, estos datos serán recogidos de forma transversal o transaccional, cuyo propósito es estudiar y describir su interacción o efecto en el momento dado. Tiene un alcance correlacional – explicativo, cuando un estudio busca describir propiedades o características, detallar o describir una periodicidad se denomina investigación descriptiva, buscando entablar un grado o relación de alianza entre las variables a investigar y buscando las causas de la relación encontrada, la cual se denominarán estudios explicativos. Siendo el caso de las variables Cartera Crediticia y Branding corporativo, donde se implementarán estrategias para la empresa en base a la administración de la marca aumentando así las colocaciones que se vienen ejecutando en los últimos meses.

Al positivismo se le considera una corriente filosófica que confirma que todo conocimiento proviene de alguna manera de la experiencia, por lo que se puede apoyar a través del método científico. Por esta razón, niega cualquier conocimiento previo a la experiencia. Epistemológicamente hablando, el positivismo significa “sin prejuicios o sin valor”. En otras palabras, que no acepta las ideas a priori o ideas previas porque todo está en abierto hasta que se pruebe objetivamente por medio de un método científico. En hacer énfasis primero al positivismo precursor de la filosofía social fue el filósofo francés Saint-Simon. Sin embargo, fue el sociólogo y filósofo francés Auguste Comte (1798 - 1857) el cual tradicionalizó como fuente filosófica junto con el político y el filósofo británico, John Stuart Mill (1806 – 1873).

Se busca sensibilizar a los clientes morosos de entidades financieras a cumplir con las responsabilidades financieras a través de herramientas motivacionales en base al contexto del COVID-19, sugiriendo medidas sanitarias impuestas, que trae consigo el COVID-19, evitando ocasionar más contagio a través de la atención presencial de los clientes debido a los incumplimientos y demora en los compromisos de pago; con el objetivo que la sociedad se adapte a las nuevas normas preventivas sanitarias y reducir contagios contra la COVID-19.

Tomando las bases teóricas, encontramos la primera variable: Administración de riesgos, según Riquelme (2021), su definición es el procedimiento de un control, organización, dirección y planificación de los recursos tanto materia como humano de una empresa, para disminuir al mínimo las incertidumbres y riesgos a fin de alcanzar un valor para mantener los riesgos asociados, el equilibrio, los objetivos de crecimiento y la rentabilidad de modo que facilite una seguridad sensata de alcanzar sus objetivos.

Para Estupiñan (2010), manifiesta que es un proceso constante, ordenado y firme a través de toda la empresa para medir, reportar, evaluar e identificar oportunidades y amenazas que afectan el poder lograr sus objetivos.

Asimismo, Quesada (2010), aclara que son buenas prácticas gerenciales, como una parte integral reconocida, de una gestión iterativa, las cuales son realizadas en secuencia, en el proceso de la toma de decisiones con probabilidad continua. La administración o gestión de riesgos es un método sistemático y lógico, aplicado para identificar, evaluar, tratar, analizar, comunicar y monitorear los riesgos afiliados a un proceso, actividad o función que faculten a las empresas a maximizar oportunidades y minimizar pérdidas.

Continuando a las dimensiones de la primera variable tenemos: Riesgo crediticio, según Riquelme (2021), su definición es cuando algunos elementos, en un momento determinado transmiten incertidumbre e inseguridad en el interior de una empresa. En cambio, no todo momento embarga una amenaza, también se puede conjeturar como alguna oportunidad, por lo que la empresa debe encontrarse en la capacidad de identificar y aprovechar cual percance. También toma en referencia a riesgos financieros o económicos, como puede abarcar políticas empresariales, operaciones de arbitraje, inversiones, contratación, financiamientos, entre otros.

EALDE (2020), define EALDE (Escuela de Negocios Online para Directivos, Profesionales y Emprendedores) a la probabilidad de que pasen sucesos futuros dudosos a voluntad que puedan ocurrir un perjuicio económico. Pueden derivar de las transacciones que realiza una organización, obligadas a realizar pagos y derechos de cobro. En los últimos años se ha vuelto más globalizado, complejo y con un aumento en el grado de sofisticación en las herramientas financieras. De tal forma, una actividad estratégica para la organización se basa bajo proceso de evaluación, cobertura e identificación de los riesgos.

Para Pedrosa (2017), evalúa los riesgos probables para cualquier inversión financiera, con el fin de implementar planes de cobertura y de contingencia sea el caso que puedan ser posibles hacerlo realidad. En este sentido, se puede preparar tendencias e informes en caso las previsiones rebosen las preferencias en la toma de decisiones. En el rubro financiero, dentro de los campos de actuación permite medir la volatilidad de un activo o inversión y elaborar propuestas de emergencia ante una crisis. Ante esta volatilidad que debe ser tomada en cuenta en todo monto de inversión, hay que neutralizar con la diversificación de inversiones, de tal modo compense las posibles pérdidas y reduzca el riesgo.

Otra de las dimensiones es: Riesgo de mercado, para Apoyos & Asociados (2020), en su publicación manifiesta que en el caso de la Edpyme Inversiones La Cruz (ILC) lo divide en dos grupos, la primera se manifiesta por la pérdida potencial debido a los movimientos expuesto al tipo de cambio y la segunda se manifiesta a los movimientos desfavorables en las tasas de interés que reduce el valor patrimonial y las utilidades. Cuya área responsable de medir, informar, controlar e identificar la exposición al riesgo cambiario mundial de ILC es la gerencia de riesgos, la cual diseña una metodología interna de administración, realizando el método conocido como Var Simulación Histórica.

Asimismo, Arévalo (2020), manifiesta que es llamado riesgo sistemático, esto es debido a las pérdidas de valor que tiene un activo debido a la variación del precio en el mercado, quiere decir que el riesgo de valor activo disminuya en consecuencia a las variaciones dadas por los requisitos del mercado, que se da por el cambio en los precios, el tipo de interés o cambio o por los precios de valor de las materias primas. El riesgo de mercado en el caso de una empresa está

afiliado con las contingencias que, de forma indirecta o directa, puede cambiar las variables económicas o mercantiles de la cotización o de las ventas.

Según Pedrosa (2017), habla sobre las variables que se rigen particularmente en el libre mercado de la oferta y la demanda, quiere decir, que no cumplen directamente con las decisiones políticas sino con la operatividad de la ley de la oferta y la demanda, y que habitualmente tiene incidencia sobre la estrategia de valoración y venta de las empresas.

Por último, otra dimensión tenemos: Liquidez, para Apoyos & Asociados (2020), es desarrollar y mantener una estructura tanto del pasivo como de la cartera de activos la cual resulta de un manejo del riesgo, de modo que continúe la diversidad del calce de plazos y fuentes de fondeo adecuado entre tales pasivos y activos.

Asimismo, Gutiérrez (2019), hace referencia a la habilidad que tiene una organización para lograr capital y afrontar sus obligaciones y necesidades, es común que las organizaciones conserven su capital de trabajo invertido en diferentes recursos, por tanto, tiene la capacidad de poder medir y convertir en dinero; de tal manera para que una empresa tenga mayor liquidez, más rápido pueda cambiar sus activos en dinero sin desperdiciar. Además, mide el riesgo de una empresa a continuar solvente durante un periodo de incertidumbre o crisis.

Según ILC (2018), en su memoria anual menciona la relación de lo disponible entre la actividad total, donde resulta el porcentaje activo total que pertenece a depósitos, cajas que sostiene la empresa en corresponsales, canje, bancos y otros. Caso contrario ocurre con los adeudos entre el pasivo total, que pertenece a adeudos y obligaciones financieras de corto y largo plazo.

Dentro de los tipos de riesgos que representa las dimensiones de la variable administración de riesgos, según EALDE (2020), son: (a) riesgo de mercado, se relaciona a los conflictos en cuanto a las condiciones de precios de los mercados en los que maneja la empresa. Esto se debe a la inquietud existente en relaciones con sus condiciones. Esta información de riesgo puede conllevar a pérdidas en las posiciones mantenidas en el valor de mercado de manera pasiva o activa. También podemos encontrar otros, como el riesgo de tipo de interés, riesgo de precio y el riesgo al tipo de cambio. (b) riesgo de crédito, está vinculado a los proveedores, socios o clientes de la organización en base al

posible incumplimiento de los compromisos de pago. (c) riesgo de liquidez, se refiere a que la empresa enfrente riesgos a corto plazo que no pueda cumplir con los compromisos de pago. No malinterpretar la liquidez con insolvencia. La primera es coyuntural y la segunda estructural.

Según Pedrosa (2017), los tipos de riesgos son: (a) riesgos de cambio, son los riesgos que derivan de las divisas en cuanto a los cambios en los mercados. (b) riesgo de tipo de interés, son los movimientos al tipo de interés del país o mundial. (c) riesgo de mercado, dentro de los mercados financieros comienza por la volatilidad de títulos y otros activos. (d) riesgo de crédito, se establece a la posibilidad de que las partes implicadas no cumplan con sus responsabilidades del contrato. (e) riesgo de liquidez, es el resultado de que algunas de las partes cumplan con sus pagos u obligaciones al no transformar sus activos menos líquidos en dinero o en efectivo disponible. (f) riesgo operativo, son aquellos procesos, tendencias, obsolescencia u otros procedimientos del mercado globalizado con probabilidad de pérdidas financieras. (g) riesgo país, proviene de la coyuntura macroeconómica de un país y de la seguridad jurídica. (h) riesgo mínimo o sistémico, es el riesgo común de inversión o de un sector financiero.

Para la SBS (2015), se definen como: (a) riesgo cambiario, que es la probabilidad de pérdidas producidos de las fluctuaciones del precio de oro y el tipo de cambio (b) riesgo de Commodities, se define como la probabilidad de pérdidas producidos de los precios los commodities (c) riesgo de crédito, es la probabilidad de carencia por la falta de voluntad o por la incapacidad de los contrapartes, deudores, emisores o terceros forzado a cumplir con los deberes contractuales (d) riesgo de liquidez, es la probabilidad de pérdida forzosa de activos o venta anticipada a descuentos inusuales para hacer frente a las responsabilidades, así como no cubrir posiciones o no poder cerrar rápidamente posiciones expuestas a un precio razonable y la cantidad suficiente (e) riesgo de mercado, se define como la probabilidad de pérdidas en lugares fuera y dentro de balance producidos por los precios del mercado. Incorporando a los riesgos de commodities, precio, cambiario y de tasa de interés (f) riesgo operacional, tiene la probabilidad de pérdida debido a las fallas del personal, eventos externos, procesos inadecuados o de la tecnología de la información. Este concepto incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo de reputación y el riesgo

estratégico; (g) riesgo de precio es la probabilidad de fluctuaciones derivadas a la pérdida de los precios de los valores en cuanto al capital y de todas las herramientas que muestren al riesgo de precio, que sean derivados de los productos financieros, tomando como parte importante la cartera de negociación (h) riesgo de tasa de interés, es la probabilidad de pérdidas financieras, que afectan el valor patrimonial y las utilidades de las empresas; como resultado de los movimientos adversos en las tasas de interés que brinda la empresa.

Continuando con el trabajo de investigación, la segunda variante: Cartera crediticia, según Privesa (2020), manifiesta que son documentos compuestos hacia un tercero con operaciones de financiamiento o activos financieros. Generando utilidades o ingresos para la organización mediante la tasa activa a través de una cuenta.

Con Chávez (2016), lo define como una maniobra de cobro que radica en la planificación y desarrollo de las actividades para la recuperación de las deudas de los usuarios vencidos, como una estrategia de cobro para que logre efectividad debe tomar los siguientes factores como es: el entorno del negocio, el trato con el cliente y la comunicación, estos aspectos permiten obtener información la cual será canalizada y administrada para poder lograr una eficaz dirección de recuperación de la cartera de clientes.

Largo (2015), se define como un conjunto de documentos que protegen las operaciones de financiamiento o los activos financieros hacia un tercero y que el encargado de las carteras o documentos, reservar el derecho a las obligaciones estipuladas.

Prosiguiendo con la segunda variante, dentro de sus dimensiones tenemos: La cartera vigente, para Puppio (2016), simboliza a todos los clientes que se encuentran al día en sus pagos, siendo como apoyo principal los intereses, en relación a los intereses atrasados o del monto original. Según Marín & Antón (2015), manifiesta que ordena a la cartera corriente o cartera vigente en créditos que son abonados desde el préstamo inicial del contrato, en otras palabras, la ejecución del cronograma de pagos.

Luego Chambi (2011), son operaciones activas que el banco realiza en una cuenta, otorgando créditos en diferentes modalidades de préstamo. Una cuenta específica suma todos los créditos cedidos con garantías documentarias

que se define como documentos descontados, generalmente el documento que se usa en modo préstamo es la letra de cambio.

Continuando con la siguiente dimensión: La cartera vencida, para López (2016), determina el fin de un negocio o la existencia de un factor trascendental, debido al manejo y al sistema de otorgamiento de crédito, esto se debe a elementos importantes como la estabilidad económica, la solvencia del futuro cliente y en lo principal, su residencia. Por tal motivo el área de cobranza busca perfeccionar sus sistemas para prevenir una probabilidad de cartera en riesgo. Prosiguiendo con Puppio (2016), es la otorgación de todos los créditos a cualquier entidad financiera, que no han sido abonados por los acreditados en las cláusulas pactadas inicialmente.

Según Marín & Antón (2015), clasifican a los que incumplen responsabilidad contractual en los tiempos pactados en cartera vencida.

Para la última dimensión: Cartera de alto riesgo, según Guillén & Peñafiel (2018), manifiesta que agregando las carteras de crédito refinanciadas, reestructuradas y vencidas en el numerados mientras tanto el denominador es el total de cartera de crédito. Para calcular el riesgo del crédito, la literatura propone muchos indicadores que se miden con los niveles de morosidad de cartera; aunque, no se observa una postura que otorgue cual es óptimo indicador para calcular los niveles de morosidad. Para Roldan (2017), manifiesta que es un indicativo del valor de riesgo para los morosos de las entidades bancarias privadas (principalmente a los clientes que solicitan crédito) incumplen sus obligaciones de pago. También se define cuando un moroso se viene posponiendo en el pago de los intereses o de su deuda principal, siendo un momento de alto riesgo; sin embargo, aún no está reportado como categoría de crédito fallido (irreparable); cuando se elimina de la contabilidad de deudores a esto se le denomina crédito irrecuperable. Asimismo, Peiro (2015) manifiesta una alteración en los resultados financieros de una cartera de inversión o un activo financiero tras el impago o la quiebra de una empresa. Por consiguiente, es una manera de medir la posibilidad que tiene un deudor (derecho de pago) delante de un acreedor (derecho de cobro) de realizar con sus obligaciones de pago, ya sea a lo largo del vencimiento o a la vida del activo financiero. Los tipos de riesgo guardan relación directa con los problemas que pueda tener la empresa, de una forma individual. Por el contrario, el riesgo de mercado (en el que comprende el

precio, la volatilidad, el riesgo de divisa, etc.) tiene un elemento de riesgo sistemático (es aquel que se desvía de la incertidumbre global del mercado que perjudica en menor o mayor grado a todos los activos existentes en la economía).

En lo referente a las definiciones conceptuales, tenemos: administración de riesgo, es el proceso sistemático de, seguimiento, control y evaluación de las cuentas por cobrar con el propósito de obtener que los pagos se ejecuten de manera efectiva y oportuna. Esta actividad comprende la clasificación y el registro de las cuentas por categorías y antigüedad como son corriente vencida y cuentas de difícil cobro que regularmente se logra con plazos de 1 a 30 días, 30 a 60, 60 a 90 y más de 90 días.

También tenemos la cartera crediticia, para atraer nueva clientela y conservar a los clientes, la mayoría de las empresas descubren que es necesario otorgar crédito. Las condiciones de crédito pueden cambiar entre campos industriales diferentes, pero las organizaciones dentro del mismo campo industrial especialmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las cuentas por cobrar son el resultado de las ventas a crédito, normalmente comprende condiciones de crédito que establece el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar dentro el periodo de crédito no se cobran, la mayoría de ellas se transforma en efectivo en un plazo inferior a un año; en efecto, los activos circulantes de la empresa son consideradas como cuentas por cobrar. El crédito es una acción financiera en la que se coloca a disposición de una cantidad de dinero hasta un límite establecido y durante un período determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al cliente moroso junto con sus respectivos intereses. Logrando brindar un otorgamiento de un crédito la cual permite establecer un sistema de créditos que tiene como objetivo general aumentar el volumen de las ventas dando facilidades de pago al cliente, logrando ser este industrial, comerciante o público consumidor que no presente recursos para comprar servicios o bienes con dinero en efectivo y de esta forma, lograr con el objetivo trazado.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

##### Tipo Aplicada

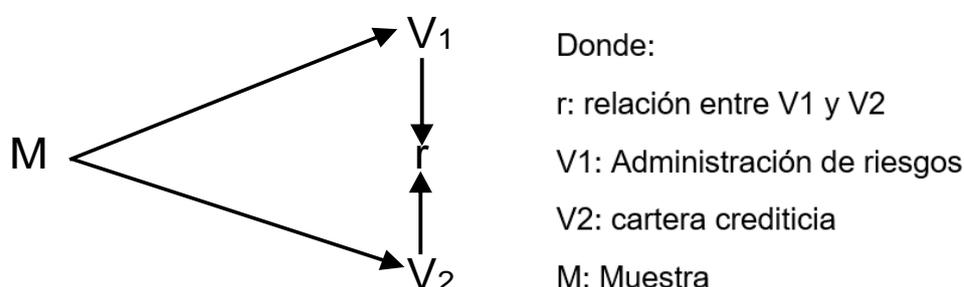
Mencionan Sánchez y Reyes (2015), que es de tipo aplicada, debido a que se caracteriza por su utilidad en el uso de los conocimientos teóricos en una cierta situación y a las conclusiones prácticas que se derivan. Esta investigación busca conocer para hacer, actuar, concluir, modificar sobre una realidad circunstancial.

##### Nivel Correlacional

Para Ramos (2020c), surge de la necesidad de elaborar una hipótesis en la cual se plantee una relación entre dos o más variables. En el nivel cuantitativo emerge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que pretenden extrapolar los resultados de la investigación para favorecer a toda la población. En la presente investigación de caso, responde a un enfoque cuantitativo correlacional, con el propósito de mejorar la cartera crediticia en las empresas financieras con el objetivo de poder comprender los cambios dentro de la cartera. A continuación, se segregan los procesos y consideraciones para la ejecución de la metodología propuesta.

**Figura 1**

*Diagrama del diseño metodológico.*



Nota: Es un diseño metodológico correlacional simple de dos variables, adaptado de acuerdo a la tesis a presentar

### **Enfoque Cuantitativo**

Describe que surge la necesidad de proponer una hipótesis en la cual otorgue una relación entre 2 o más variables, para Ramos (2020a), sustenta que “el nivel cuantitativo se manifiesta en la aplicación de procesos inferenciales estadísticos que buscan obtener resultados de la investigación para favorecer a toda la población” (p. 03). Hernández (2014b), refiriéndose que como objetivo es conocer el grado o la relación de asociación que hay entre más categorías, variables o conceptos en una relación en especial. Las investigaciones pretenden asociar fenómenos, conceptos, variables o hechos. Miden la relación y sus variables en términos estadísticos.

### **Método Hipotético-deductivo**

Según Sánchez (2018), tiene como finalidad entender los fenómenos y explicar las causas o el origen que la generan. Como objetivos son el control y la predicción, que serían una de las principales aplicaciones con sustento, también, en las teorías científicas y en las leyes. Una de las premisas generales para alcanzar una conclusión, sería la hipótesis a falsar para comparar su veracidad, de ser el caso que no lo fuera no solo conceder el aumento de la teoría de la que comenzó (ocasionando en el conocimiento un avance cíclico), sino además el planteamiento de soluciones a problemas tanto del corte práctico o teórico (denominado también aplicativo, tecnológico o pragmático), mientras que no, bien realizaría impulsar su reformulación hasta agotar los intentos para hacerla verídico, o dejarla y replantarla sobre la base de otros conceptos teóricos que muestren una orientación diferente u opcional a la anterior.

### **Diseño no experimental transversal**

Para Álvarez (2021a), sostiene que “las investigaciones que se realizan en el ámbito académico tienen distintas formas de ser clasificadas, dependiendo de diferentes criterios. La presente nota académica busca mostrar las principales clasificaciones según ciertos criterios. Se presentan los estudios según la orientación (investigación básica, investigación aplicada), según el alcance de la investigación (exploratoria descriptiva, correlacional y explicativa); asimismo, según el diseño de la investigación experimental (preexperimentales, cuasi experimentales y experimentales puros) e investigación no experimental

(transversal y longitudinal). Finalmente, según la direccionalidad (retrospectiva y prospectiva) y según el tipo de fuente de recolección de datos (retrolectiva o prolectiva)”.

### **3.2. Operacionalización de variables**

#### **Variable 1: Administración de riesgos**

Wallace (2017) expone que las oportunidades y riesgos que perjudican la conservación o creación de su valor; define como un proceso elaborado en una empresa por la junta de gerentes, directores y empleados y es realizado en el negocio, diseñando estrategias para lograr identificar todos los sucesos potenciales, gestionar los riesgos y capaces de afectarla con el fin de mantenerlos en consonancia con el apetito de riesgo de la empresa, para facilitar una seguridad razonable de conseguir sus objetivos.

#### **Definición operacional**

La administración de riesgos se operacionaliza en las dimensiones: Riesgo crediticio, riesgo de mercado y liquidez de cartera.

#### **Variable 2: Cartera crediticia**

Apoyos & Asociados (2020), Se basa principalmente en el otorgamiento de créditos prendarios, maneja una cartera segmentada donde el vencimiento de los créditos tiene una vigencia de un mes.

Asimismo, respecto a las prendas cedidas son de fácil disposición.

#### **Definición operacional**

La cartera crediticia se operacionaliza en las dimensiones cartera vigente, cartera vencida y morosidad de cartera.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Condori-Ojeda, Porfirio (2020), nombra a la población como una población estadística, nos referimos a “un conjunto de elementos (objetos, sistemas, programas, base de datos, personas, etc.) globales, infinitos y finitos sobre los que queremos estudiar una determinada característica. De hecho, lo que define a una población estará determinado por una unidad de análisis o elementos

accesibles que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.” (p.3).

De acuerdo a lo expuesto en la presente investigación, la población finita estuvo compuesta por 125 clientes morosos quienes facilitarán la información para desarrollar la presente tesis, tal como se muestra en la tabla 3.

**Tabla 1**

Población de la Sede Chiclayo

<b>Agencias</b>	<b>Cantidad</b>
Agencia “A”	60
Agencia “B”	40
Agencia “C”	25
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>

Fuente: Elaboración propia

### **Muestra**

Hernández (2014a), manifiesta que la muestra es el subconjunto de todos los elementos que conforman la población.

La muestra seleccionada fue dada por la misma cantidad establecida en la población para garantizar la valides de los datos obtenidos.

**Figura 2**

*Diagrama de la metodología de la muestra, la formula se digita*

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra.

N= Tamaño de la población de estudio.

E= Error de muestreo. Representa el nivel de precisión para que los resultados sean generalizados a toda la población. Asumiendo el 5%.

Z= Nivel de confianza: Representa el límite de confianza requerido para generalizar los resultados logrados a nivel de muestra, a toda la población. Al 95%, se considera Z=1.96

p= Proporción a favor (Asumiendo p=0.5).

q= Proporción en contra (Asumiendo q=0.5).

## **Muestreo**

### **Muestreo Probabilístico aleatorio**

Con respecto al muestreo, como se ha explicado en la parte superior, por parte de Espinoza (2016), menciona que tiene una posibilidad igual en cada sujeto de ser seleccionado para el estudio. Se requiere las unidades de la población en una lista enumerada que se puede muestrear.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

Según Arias (2020a), se debe indicar las fuentes por parte del investigador, pueden ser primarios o secundarias, para este caso “sean primarias deberá escoger por instrumentos como la guía de entrevista, ficha observación o el cuestionario; en caso que sea secundaria la fuente, el investigador puede inclinarse por contenido o de fichas bibliográficas, asimismo se puede unir ambas fuentes y escoger más de dos instrumentos” (p. 9).

### **Técnica**

Según Arias (2020b), esta “utiliza un medio para que el investigador pueda reunir los datos de la muestra” (p. 9). Cuyo propósito es que tenga la probabilidad de acceder al contexto del estudio, planteamiento de la investigación (cualitativo, cuantitativo o mixto), el tamaño de la muestra y la población, la naturaleza de la población (personas, comunidades, objetos, animales, estructura, etc...) y por último el conocimiento de su aplicación y la técnica.

Para Ríos (2017), manifiesta que “representa la parte abstracta de la recolección de datos; es la figura que utiliza el investigador para recoger datos, por lo tanto, determinan el instrumento a emplearse” (p. 101), utilizando la encuesta como técnica.

### **Instrumento:**

Según Arias (2020c), menciona que “el investigador utiliza un mecanismo para conseguir información de la muestra” (p. 9). Para seleccionar el correcto instrumento se toma en cuenta las preguntas abiertas o cerradas, estructuradas o no estructuras, una medición ordinal, nominal, de intervalo o de razón, validación del instrumento o confiabilidad del instrumento y la técnica para recolectar los datos alineados con los objetivos de la investigación.

Asimismo, según Alan y Cortez (2017), lo explica como “todo que se hace con el propósito de registrar y recolectar la documentación suficiente para investigar” (p.104). De acuerdo a lo mostrado, se utilizó como instrumento el cuestionario para obtener toda la información requerida, el mismo que está compuesto por 17 preguntas para la administración de riesgos como primera variable y 19 preguntas para la cartera crediticia como la segunda variable, ambas variables se empleará la escala de Likert.

1 = Muy en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Indeciso; 4 = De acuerdo y 5= Muy de acuerdo

### **Validez**

Se realizó por juicio de expertos, permitiendo evaluar los cuestionarios aplicados y generando aportes en su elaboración y aplicación.

### **Confiabilidad**

Se realizó un análisis estadístico con la documentación de campo realizada en base a la muestra encontrada, usando el Alfa de Cronbach dando conformidad al nivel de confiabilidad.

**Tabla 2**

*Estadísticas de Fiabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
Administración de riesgo	,855	17
Calidad de cartera crediticia	,764	19

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

Para Hernández & Vásquez (2018), menciona que confía en los análisis de los datos a través de los procedimientos cualitativos y estandarizados (estadística inferencial y descriptiva). La selección de modelos y técnicas de análisis también se vinculan con el planteamiento del problema, las estrategias y el tipo de diseño elegidos para los procedimientos; y tal como hemos explicado, el análisis puede requerir de su transformación o sobre los datos originales (datos directos). La variedad de probabilidades de análisis es importante en los métodos mixtos (cuantitativos y cualitativos), también de las alternativas conocidas que ofrecen el análisis temático y la estadística.

La información se recolecto en la presente investigación con encuestas que consto de un cuestionario, la cual fue tratada con la ayuda del Excel para su posterior analices estadístico con el programa SPSS versión 26, que nos brindó gráficos y tablas que fueron examinados de forma detallada, como producto del análisis investigado.

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

Peña (2017), se refiere en relacionar las variables establecidas para observar y caracterizar un proceso a través del uso de herramientas estadísticas, en la “búsqueda de explicación de los hechos que conforman dicho proceso, de esta manera, brinda una interpretación de resultados y se toman las decisiones correspondientes al objeto de estudio por parte del investigador” (p. 64-68).

El método utilizado es la estadística descriptiva que permitió establecer el comportamiento de las variables estudiadas.

#### **Estadística descriptiva**

Hernández (2014), menciona la importancia de los gráficos y tablas como herramienta principal para realizar un análisis descriptivo en base a la documentación recolectada, es por ello que se usó el programa SPSS 26, para realizar el respectivo estudio tal como lo recomienda Hernández.

#### **Estadística inferencial**

Las alineaciones de los objetivos deben estar ligados a los resultados encontrados por medio de tablas y gráficos adecuados diversificados en la presente etapa que permitirán hacer una comparación de las hipótesis, en el análisis realizado se empleó la prueba de Spearman-Rho.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Para Hernández & Vásquez (2018), manifiesta que es necesario presentar de manera legal y con un respeto a los aspectos éticos involucrados en el estudio (por ejemplo, el anonimato, confidencialidad, etc.). En algunos casos se solicitará la autorización de algún consentimiento de cierta institución o grupo y de un comité de ética (por ejemplo, sindicato, comisión médica, salud municipal, de organizaciones o empresas, etcétera).

Bajo estrictas medidas al protocolo planteado y las normas éticas establecidas por la Universidad César Vallejo se ciñó este estudio, descartando el autoplagio y el uso adecuado de las fuentes utilizadas de acuerdo con los estándares de referencia a las Normas APA séptima edición 2019 y el respeto de la privacidad de quienes colaboraron con la recolección de la información trabajada con el fin de encontrar claridad y respuesta a las sugerencias realizadas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 3**

*Variable administración de riesgos por niveles, según dimensiones*

Dimensiones	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Riesgo Crediticio	39	41.1	25	26.3	31	32.6	95	100
Riesgo de Mercado	37	38.9	33	34.7	25	26.3	95	100
Liquidez	39	41.1	36	37.9	20	21.1	95	100
TOTAL	35	36.8	31	32.6	29	30.6	95	100

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la Tabla 3, logramos comprobar que la variable administración de riesgos de las personas entrevistadas se ha obtenido como resultado que el 30.6% (29 de 95) se lograron un nivel alto, el 32.6% (31 de 95) calificaron con un nivel medio y el 36.8% (35 de 95) tiene un nivel bajo. En la dimensión riesgo crediticio de las personas entrevistadas, se ha obtenido como resultado que el 32.6% (31 de 95) se lograron un nivel alto, el 26.3% (25 de 95) calificaron con un nivel medio y el 41.1% (39 de 95) tiene un nivel bajo. En la dimensión riesgo de mercado se ha obtenido como resultado que el 26.3% (25 de 95) se obtuvo un nivel alto, el 34.7% (33 de 95) calificaron con un nivel medio y el 38.9% (39 a 95) tiene un nivel bajo. En cuanto al liquidez se ha obtenido como resultado que el 21.1% (20 de 95) se lograron un nivel alto, el 37.9% (36 de 95) calificaron con un nivel medio y el 41.1% (39 de 95) tiene un nivel bajo.

**Tabla 4***Variable cartera crediticia por niveles, según dimensiones*

Dimensiones	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Cartera Vigente	36	37.9	34	35.8	25	26.3	95	100
Cartera Vencida	38	40	29	30.5	28	29.5	95	100
Cartera de Alto Riesgo	38	40	47	49.5	10	10.5	95	100
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>35.8</b>	<b>31</b>	<b>32.6</b>	<b>30</b>	<b>31.6</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos

Interpretación:

En la Tabla 4, logramos comprobar que la variable calidad de cartera crediticia de las personas entrevistadas, se ha obtenido como resultado que el 31.6% (30 de 95) se lograron un nivel alto, el 32.6% (31 de 95) calificaron con un nivel medio y el 35.8% (34 de 95) tiene un nivel bajo. En la dimensión cartera vigente de las personas entrevistadas, se ha obtenido como resultado que el 26.3% (25 de 95) se lograron un nivel alto, el 35.8% (34 de 95) calificaron con un nivel medio y el 37.9% (36 de 95) tiene un nivel bajo. En la dimensión cartera vencida se ha obtenido como resultado que el 29.5% (28 de 95) se obtuvo un nivel alto, el 30.5% (29 de 95) calificaron con un nivel medio y el 40% (38 a 95) tiene un nivel bajo. En cuanto al cartera de alto riesgo se ha obtenido como resultado que el 10.5% (10 de 95) se lograron un nivel alto, el 49.5% (47 de 95) calificaron con un nivel medio y el 40% (38 de 95) tiene un nivel bajo.

**Análisis descriptivo del objetivo general**

“Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021”.

**Tabla 5**

*Tablas cruzadas, relación entre Administración de Riesgo y la Calidad de Cartera Crediticia.*

			"Calidad de Cartera Crediticia"			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
<b>Administración de Riesgos</b>	BAJO	Recuento	20	10	5	35
		Recuento esperado	12,5	11,4	11,1	35,0
		% del total	21,1%	10,5%	5,3%	36,8%
	MEDIO	Recuento	9	16	6	31
		Recuento esperado	11,1	10,1	9,8	31,0
		% del total	9,5%	16,8%	6,3%	32,6%
	ALTO	Recuento	5	5	19	29
		Recuento esperado	10,4	9,5	9,2	29,0
		% del total	5,3%	5,3%	20,0%	30,5%
<b>TOTAL</b>	Recuento	34	31	30	95	
	Recuento esperado	34,0	31,0	30,0	95,0	
	% del total	35,8%	32,6%	31,6%	100,0%	

De la tabla 5 y gráfico 3, del total de personas entrevistadas 36.8% respondieron que la Administración de Riesgo es baja y de ellos 21.1% dijeron que la Cartera crediticia es bajo, el 10.5% es nivel medio y 5.3% es nivel alto. El 32.6% de las personas entrevistadas mencionaron que la Administración de Riesgo es medio, de ellos 9.5% dijeron que la Cartera crediticia es bajo, 16.8% es nivel medio y el 6.3% es nivel alto. El 30.5% de las personas entrevistadas mencionaron que la Administración de Riesgo es alto, mientras que, ellos dijeron que 5.3 es bajo, 5.3% es medio y el 20% es alto. En conclusión, del 100% de la Administración de Riesgo, cualquiera sea su valor, la Cartera Crediticia es 35.8% bajo, 32.6% medio y 31.6% es nivel alto.

### **Análisis descriptivo del primer objetivo específico**

“Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera crediticia vigente en una entidad financiera en Chiclayo, 2021”.

**Tabla 6**

*Tablas cruzadas, relación entre Administración de Riesgos y la Cartera Vigente.*

		"Cartera Vigente"			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
<b>Administración de Riesgos</b>	BAJO	Recuento	19	12	4	35
		Recuento esperado	13.3	12.5	9.2	35.0
		% del total	20,0%	12,6%	4,2%	36,8%
	MEDIO	Recuento	10	15	6	31
		Recuento esperado	11.7	11.1	8.2	31.0
		% del total	10,5%	15,8%	6,3%	32,6%
	ALTO	Recuento	7	7	15	29
		Recuento esperado	11.0	10.4	7.6	29.0
		% del total	7,4%	7,4%	15,8%	30,5%
<b>TOTAL</b>	Recuento	36	34	25	95	
	Recuento esperado	36.0	34.0	25.0	95.0	
	% del total	37,9%	35,8%	26,3%	100,0%	

De la tabla 6 y gráfico 4, del total de personas entrevistadas 36.8% respondieron que la Administración de Riesgo es baja y de ellos 20% dijeron que la cartera vigente es bajo, el 12.6% es medio y 4.2% es nivel alto. El 32.6% de las personas entrevistadas mencionaron que la Administración de Riesgo es nivel medio, de ellos 10.5% dijeron que la cartera vigente es bajo, 15.8% es nivel medio y el 6.3% es nivel alto. El 30.5% de las personas entrevistadas mencionaron que la Administración de Riesgo es alto, mientras que, ellos dijeron que 7.4% es bajo, 7.4% es medio y el 15.8% es alto. En conclusión, del 100% de la Administración de Riesgo, cualquiera sea su valor, la cartera vigente es 37.9% bajo, 35.8% medio y 26.3% es nivel alto.

### **Análisis descriptivo del segundo objetivo específico**

"Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021".

**Tabla 7***Tablas cruzadas, relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera**Vencida*

			<b>“Cartera Vencida”</b>			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
<b>Administración de Riesgos</b>	BAJO	Recuento	22	6	7	35
		Recuento esperado	14,0	10,7	10,3	35,0
		% del total	23,2%	6,3%	7,4%	36,8%
	MEDIO	Recuento	11	14	6	31
		Recuento esperado	12,4	9,5	9,1	31,0
		% del total	11,6%	14,7%	6,3%	32,6%
	ALTO	Recuento	5	9	15	29
		Recuento esperado	11,6	8,9	8,5	29,0
		% del total	5,3%	9,5%	15,8%	30,5%
Total	Recuento	38	29	28	95	
	Recuento esperado	38,0	29,0	28,0	95,0	
	% del total	40,0%	30,5%	29,5%	100,0%	

De la tabla 7 y gráfico 5, del total de personas entrevistadas 36.8% respondieron que la administración de riesgos es baja y de ellos 23.2% dijeron que cartera vencida es bajo, el 6.3% es medio y 7.4% es nivel alto. El 32.6% de las personas entrevistadas mencionaron que la administración de riesgos es nivel medio, de ellos 11.6% dijeron que la cartera vencida es bajo, 14.7% es nivel medio y 6.3% es nivel alto. El 30.5% de las personas entrevistadas mencionaron que la administración de riesgos es alta, mientras que, ellos dijeron que el 5.3% es bajo, 9.5% es medio y 15.8% es alto. En conclusión, del 100% de la administración de riesgos, cualquiera sea su valor, cartera vencida es 40% bajo, 30.5% medio Y 29.5% es nivel alto.

### **Análisis descriptivo del tercer objetivo específico**

“Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021”.

**Tabla 8**

*Tablas cruzadas, relación entre la Administración de Riesgos y la Cartera de Alto Riesgo.*

		"Cartera de Alto Riesgo"			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
<b>Administración de Riesgos</b>	BAJO	Recuento	16	17	2	35
		Recuento esperado	14,0	17,3	3,7	35,0
		% del total	16,8%	17,9%	2,1%	36,8%
	MEDIO	Recuento	13	17	1	31
		Recuento esperado	12,4	15,3	3,3	31,0
		% del total	13,7%	17,9%	1,1%	32,6%
	ALTO	Recuento	9	13	7	29
		Recuento esperado	11,6	14,3	3,1	29,0
		% del total	9,5%	13,7%	7,4%	30,5%
<b>TOTAL</b>	Recuento	38	47	10	95	
	Recuento esperado	38,0	47,0	10,0	95,0	
	% del total	40,0%	49,5%	10,5%	100,0%	

De la tabla 8 y gráfico 6, del total de personas entrevistadas 36.8% respondieron que la administración de riesgos es baja y de ellos 16.8% dijeron que la cartera de alto riesgo es bajo, el 17.9% es medio y 2.1% tiene nivel alto. El 32.6% de las personas entrevistadas mencionaron que la administración de riesgos es medio, de ellos 13.7% dijeron que la cartera de alto riesgo es bajo, 17.9% es medio y 1.1% es nivel alto. El 30.5% de las personas entrevistadas mencionaron que la administración de riesgos es nivel alto, mientras que, ellos dijeron que el 9.5% tiene nivel bajo, 13.7% es medio y 7.4% es alto. En conclusión, del 100% de la administración de riesgos, cualquiera sea su valor, la cartera de alto riesgo es 40% bajo, 49.5% medio Y 10.5% es alto.

## 4.2. Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Administración de Riesgo y la Calidad de la Cartera crediticia.

H1: Existe relación entre la Administración de Riesgo y la Calidad de la Cartera crediticia.

**Tabla 9**

*Correlaciones: hipótesis general*

		Administración de Riesgos	Calidad de Cartera Crediticia
Rho de Spearman	Administración de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95
	Calidad de Cartera Crediticia	Coefficiente de correlación	,447*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	95

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

De acuerdo la tabla 9, se observa que existe correlación de 0.447 entre la Administración de Riesgo y la Cartera crediticia, lo que representa una correlación positiva media, medido significativamente en el nivel 0,01 (bilateral). Además, la significancia es  $0.00 < 0.05$ , lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la Administración de riesgo y la Cartera crediticia.

### Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera Vigente.

H1: Existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera Vigente.

**Tabla 10**

*Correlaciones: hipótesis específica 1*

		Administración de Riesgos	Cartera Vigente
Rho de Spearman	Administración de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	95
	Cartera Vigente	Coefficiente de correlación	.355**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	95

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

En la tabla 10, se observa que existe correlación de 0.355 entre la Administración de Riesgo y la cartera vigente, lo que representa una correlación positiva débil, medido significativamente en el nivel 0,01 (bilateral). Además, la significancia es  $0.00 < 0.05$ , lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la Administración de riesgo y la Cartera Vigente.

### **Prueba de la segunda hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera Vencida.

H1: Existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera Vencida.

**Tabla 11**

*Correlaciones: hipótesis específica 2*

			Administración de Riesgos	Cartera Vencida
Rho de Spearman	Administración de Riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,382**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Cartera Vencida	Coefficiente de correlación	,382**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

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

En la tabla 11, se observa que existe correlación de 0.382 entre la Administración de Riesgo y la Cartera Vencida, lo que representa una correlación positiva débil, medido significativamente en el nivel 0,01 (bilateral). Además, la significancia es  $0.00 < 0.05$ , lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la Administración de riesgo y la Cartera Vencida.

### **Prueba de la tercera hipótesis específica**

Ho: No existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera de Alto Riesgo.

H1: Existe relación entre la Administración de Riesgo y la Cartera de Alto Riesgo.

**Tabla 12***Correlaciones: hipótesis específica 3*

			Administración de Riesgos	Cartera de Alto Riesgo
Rho de Spearman	Administración de Riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	.183
		Sig. (bilateral)	.	.077
		N	95	95
	Cartera de Alto Riesgo	Coefficiente de correlación	.183	1.000
		Sig. (bilateral)	.077	.
		N	95	95

De acuerdo a la tabla 12, se observa que existe correlación de 0.183 entre la Administración de Riesgo y la cartera vencida, lo que representa una correlación positiva débil. Además, la significancia es  $0.077 > 0.05$ , por lo que no existe relación entre la Administración de riesgo y la Cartera de Alto Riesgo y se acepta la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Tiene como finalidad la presente investigación, optimizar la calidad de cartera crediticia otorgándoles facilidades a los clientes, a través de campañas de condonaciones, y también facilidades de pago a mayores plazos y/o descuentos, con el propósito de detectar clientes morosos y recuperar la rentabilidad de la empresa, para que la entidad financiera llegue a sus metas propuestas que abarcan la estabilidad económica financiera de mercado y los regímenes sanitarios por la pandemia del Covid 19.

En la investigación se determinó la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo en el 2021, y luego de realizar las estadísticas con el software IBM SPSS 26, donde en función a la correlación de Rho de Spearman, se comprobó la correlación positiva moderada entre las variables, dicha correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0,000 menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) menciona que rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la administración de riesgo y la cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021. Asimismo, la investigación realizada por Ticse (2015) menciona en su tesis administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar, encontró relación positiva media significativa (Rho de 0,503 con significancia 0,027) entre ambas variables mencionadas. También, Condor & Taipe (2019) tuvieron una correlación positiva media significativa al nivel 0.05 bilateral con Rho de Spearman de 0,458 en su investigación, las variables gestión de riesgo crediticio e índice de morosidad en la empresa microfinanciera Mi banco.

Se determinó como primer objetivo específico la relación entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo en el 2021, en base a las estadísticas realizadas en función a la correlación de Rho de Spearman, se presentó una correlación positiva débil, medido significativamente en el nivel 0,01 bilateral. Su significancia bilateral fue de 0,000 menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) menciona que rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la administración de riesgo y la cartera vigente de

una entidad financiera Chiclayo, 2021. De acuerdo a los autores Chávez (2015) y Contreras (2017) en lo planteado en sus investigaciones, los resultados obtenidos Rho de Spearman fueron de 0,953 (sobreendeudamiento del cliente y la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo) y 0,975 (la política de crédito y la calidad de cartera en la institución financiera Mibanco) respectivamente. Por lo hallado en las investigaciones antes mencionadas se tomó la decisión de no considerarlo en el estudio, por tener la correlación altamente significativa al nivel 0,01 bilateral.

Se determinó como el segundo objetivo específico la relación entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo en el 2021, en base a las estadísticas realizadas en función a la correlación de Rho de Spearman, se comprobó una correlación positiva débil, con una significancia bilateral de 0,000 menor a 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) menciona que rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, hay relación entre la administración de riesgo y la cartera vencida de una entidad financiera Chiclayo, 2021. Analizando la investigación hecha por Condor & Taipe (2019) menciona que las correlaciones entre políticas de crédito e índice de morosidad, encontró relación positiva débil significativa (Rho de 0,440 con significancia 0,015) entre ambas variables mencionadas, se asemeja a los valores obtenidos a la investigación presente, a diferencia de García (2019) quien encontró una correlación altamente significativa al nivel 0,01 bilateral con Rho de Spearman de 0,873 en su investigación, las variables la gestión de riesgos de la cartera de créditos y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito de la región.

Por último, el tercer objetivo específico, se determinó la relación entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo en el 2021, a las estadísticas realizadas en función a la correlación de Rho de Spearman, se analizó que no hay relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo vencida de una entidad financiera Chiclayo, 2021. De acuerdo a los autores Contreras (2017) y García (2019) en lo planteado en sus investigaciones, los resultados obtenidos Rho de Spearman fueron de 0,871 (políticas de crédito y cartera de alto riesgo) y 0,830 (riesgo crediticio y la rentabilidad financiera en las cooperativas de ahorro y crédito de la región) respectivamente. Por lo hallado en las investigaciones antes

mencionadas se tomó la decisión de no considerarlo en el estudio, por tener la correlación altamente significativa al nivel 0,01 bilateral.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera.**

Se llegó a establecer una relación entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2021 existiendo una correlación significativa positiva moderada, donde la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral con un Rho de Spearman de 0,447.

### **Segunda.**

Se llegó a establecer una relación entre la administración de riesgos y la calidad de cartera vigente de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2021 siendo una correlación significativa positiva débil, donde la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral con un Rho de Spearman de 0,355.

### **Tercera.**

Se llegó a establecer una relación entre la administración de riesgos y la calidad de cartera vencida de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2021 existiendo una correlación significativa positiva débil, donde la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral con un Rho de Spearman de 0,382.

### **Cuarta.**

Se llegó a establecer que no existe relación entre la administración de riesgos y la calidad de cartera de alto riesgo de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al término de la investigación se sugiere lo siguiente:

### **Primera.**

Se recomienda a los directivos y a los ejecutivos de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo, que realicen un programa de mejora con estrategias optimas a la realidad poblacional, orientando a potenciar los índices de morosidad que actualmente ocasionan mucha inquietud; esto conlleva, además a poner en marcha acciones en la administración del riesgo crediticio, logrando establecer una mejor comunicación tanto con los trabajadores y ellos a su vez aportando un mejor proceso de comunicación con los clientes.

### **Segunda.**

Se recomienda además a los asesores de crédito de la empresa, otorgar una apropiada información a los clientes y futuros clientes, relacionado a los requisitos pedidos para brindar los créditos, así como los reglamentos y políticas; en otras palabras, aplicar políticas adecuadas en función al tipo de cliente, mecanismos e instrumentos para reducir el índice de morosidad y con ello mejorar la evaluación.

### **Tercera.**

Un factor determinante en las entidades financieras es que las políticas de crédito no solo funcionen de conocimiento, sino que deben ser aplicables y claras con el propósito de favorecer a la organización, pero también buscando facilitar la recuperación con los clientes que consigan características negativas en cuanto a sus obligaciones.

### **Cuarta.**

Se recomienda valorar la puntualidad del cliente, comunicándoles que por sus pagos oportunos en su siguiente crédito obtendrán una disminución en su tasa de interés crediticia; que conlleva a atraer a los clientes morosos a cumplir dichas normas y obtener beneficios de una institución financiera en Chiclayo.

## REFERENCIAS

- Adzobu, L.D., Agbloyor, E.K. and Aboagye, A. (2017). *The effect of loan portfolio diversification on banks' risks and return*. Evidence from an emerging market, *Managerial Finance*, Vol. 43 No. 11, pp. 1274-1291. <https://doi.org/10.1108/MF-10-2016-0292>
- Alan, D. & Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Primer Edición. Editorial UTMACH. Machala. Ecuador. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.utmachala.edu.ec%2Fbitstream%2F48000%2F12498%2F1%2FProcesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf&cflen=2945966>
- Alberti, G., Villena, J. & Peluffo, M. (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en América latina: La visión de las Pyme*. Ediciones Octaedro. Barcelona
- Alejandro, J., & Avilés, T. (2017). *Propuesta de procedimientos para disminuir la cartera vencida de la Empresa Samisa, Guayaquil*. [Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20710/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20PROCEDIMIENTOS.pdf>
- Álvarez, A. (2021). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad Nacional de Lima. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ulima.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12724%2F10818%2FNota%2520Acad%25C3%25A9mica%25202%25200%252818.04.2021%2529%2520-%2520Clasificaci%25C3%25B3n%2520de%2520Investigaciones.pdf%3Fsequence%3D4%26isAllowed%3Dy&cflen=236243>
- Anagnostou, L., Sánchez R., J & Sourabh, S & Kandhai, D. (2019). *Contagious Defaults in a Credit Portfolio: A Bayesian Network Approach*. Available at

SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3446615> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3446615>

Anurudha Gishan Illangakoon, S. M. Ferdous Azam, Adam Amril Jaharadak (2021). *Impact of Risk Management towards Sustainability of Microfinance Industry in Sri Lanka. A Case Study*. International Journal of Social Sciences and Economic Review, 01. 10.36923/ijsser.v3i4.117

Apoyo & Asociados (2020). *Instituciones Financieras: Edpyme Inversiones La Cruz*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.smv.gob.pe%2FConsultasP8%2Ftemp%2FClasificaci%25c3%25b2n%2520de%2520Riesgo-%2520EILC-PCR.pdf&clen=385334&chunk=true>

Arévalo, M. (2020). *Qué es el riesgo de mercado*. Pirani. Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-es-el-riesgo-de-mercado>

Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online, herramientas digitales para recolectar datos*. Primera Edición digital. Arequipa. Perú. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.concytec.gob.pe%2Fbitstream%2F20.500.12390%2F2237%2F1%2FAriasGonzales\\_MetodosDeInvestigacionOnline\\_libro.pdf&clen=3170742](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Frepositorio.concytec.gob.pe%2Fbitstream%2F20.500.12390%2F2237%2F1%2FAriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf&clen=3170742)

Arias, M. (2017). *El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2*. [Trabajo de Postgrado, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uta.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F25230%2F1%2FT3981M.pdf&clen=3537765>

Asbanc (2018). *Morosidad bancaria alcanzó su mayor nivel en casi 13 años*. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzomayor-nivel-13-anos-230091>

- Belas, J., Smrcka, L., Gavurova, B., & Dvorsky, J. (2018). *The impact of social and economic factors in the credit risk management of SME*. *Technological and Economic Development of Economy*, 24 (3), 1215-1230. <https://doi.org/10.3846/tede.2018.1968>
- Brachfield, P. J. (2017). *Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones*. Barcelona. España. Recuperado de: [http://perebrachfield.com/wp-content/uploads/woocommerce\\_uploads/2017/01/Manual\\_Aprenda\\_A\\_Recobrar\\_Impagados\\_En\\_7\\_Lecciones\\_Brachfield\\_2017.pdf](http://perebrachfield.com/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2017/01/Manual_Aprenda_A_Recobrar_Impagados_En_7_Lecciones_Brachfield_2017.pdf)
- Büşra, A., & Erman, C. (2021). *A Longitudinal Systematic Review of Credit Risk Assessment and Credit Default Predictors*. Bakırçay University, Turkey. <https://doi.org/10.1177/21582440211061333>
- Caiza, C. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia*. [Trabajo de Grado, Universidad Regional Autónoma de los andes Uniandes]. Universidad de la República, Montevideo. Uruguay. Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>
- Casero, F., & Giraldo, A. (2018). *El crédito al consumo crece de forma "razonable" y "sin riesgos" por la morosidad*. ASNEF. Mercado financiero. Recuperado de: <http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-creditoconsumo-crece-forma-razonable-riesgos-morosidad-asnef-20180711142258.html>
- Catherine, N. (2020) *Credit Risk Management and Financial Performance: A Case of Bank of Africa (U) Limited*. *Open Journal of Business and Management*, 8, 30-38. doi: 10.4236/ojbm.2020.81002.
- Chambi, G (2011). *Cartera vigente, operaciones de un banco*. Recuperado de: [http://www.mailxmail.com/cartera-vigente-operaciones-banco\\_h](http://www.mailxmail.com/cartera-vigente-operaciones-banco_h)

Chávez, H. (2016). *Prácticas en Estrategias de Cobranza*. Recuperado de: <http://hectorchavezb.blogspot.com/2016/11/practic-as-en-estrategias-de-cobranza.html>

Chávez, L. (2015). *Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en los periodos 2008-2012*. [Tesis de Postgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uncp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12894%2F4179%2FChavez%2520Aviles.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=2638917>

Coldeforns P., G, Ortiz G., L, & Oosterlee, C., W. (2017). *Quantifying Credit Portfolio Losses Under Multi-Factor Models Available at SSRN*: <https://ssrn.com/abstract=3077993> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3077993>

Condor & Taipe (2019). *Gestión del Riego Crediticio y el índice de morosidad en MiBanco en la agencia Chupaca en el 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. Universidad Peruana Los Andes. Huancayo. Perú. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.upla.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12848%2F897%2FT037\\_77019731\\_T.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=5303789](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.upla.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12848%2F897%2FT037_77019731_T.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=5303789)

Condori-Ojeda, Porfirio (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.

Contreras, S. (2017). *Política de Crédito y Calidad de Cartera en la Institución Financiera Mibanco, en la localidad de Ventanilla*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15770>

Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipan]. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo. Recuperado de:

chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%  
3A%2F%2Frepositorio.uss.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.1  
2802%2F3030%2FTESIS\_ESTRATEGIAS%2520DE%2520COBRANZA  
\_MOROSIDAD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&cflen=26011  
67EALDE (2020). *Introducción a la Gestión de Riesgos Financieros*.  
Business School. Recuperado de: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-financieros/>

De Paula, D.A.V., Artes, R., Ayres, F. & Minardi, A.M.A.F. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. *RAUSP Management Journal*, Vol. 54 No. 3, pp. 321-336. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-03-2018-0003>

Deloitte (2015). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras*. Recuperado de: <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financialservices/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>

Espinoza, I. (2016) *Tipos de muestreo*. Universidad Nacional Autónoma de Huanta. Honduras. Recuperado de: chrome-  
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%  
3A%2F%2Fwww.bvs.hn%2FHonduras%2FEmbarazo%2FTipos.de.Mues  
treo.Marzo.2016.pdf&cflen=1107386&chunk=true

Estupiñan, R. (2010). *Administración de Riesgos E.R.M., y la Auditoría Interna*. Bogotá. Colombia: Ecoe-Ediciones.

Forte, A. (2020). *Población y muestra*. Bayesana <http://anabelforte.com/2020/11/01/poblacion-y-muestra/>

García, E. (2018). *Morosidad de créditos a empresas crece más que en los otorgados a personas*. *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tu-dinero/morosidad-creditos-empresas-crece-otorgados-personas-237165-noticia/>

- García, K. P. (2019). *Gestión de riesgos de la cartera de créditos y la rentabilidad en las cooperativas de ahorro y crédito de la región*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Universidad Nacional el Centro del Perú. Huancayo. Perú. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uncp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12894%2F6562%2FT010\\_46172819\\_M.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=1665479](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uncp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12894%2F6562%2FT010_46172819_M.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=1665479)
- Gestión (10 de septiembre del 2014). *Ahora ocho de cada diez morosos pagan al cash sus deudas*. Lima: Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/mercados/ahora-ocho-cada-diez-morosos-pagan-al-cash-sus-deudas-2108165>
- Gramespacher, T. & Posth., A. (2021). *Employing Explainable AI to Optimize the Return Target Function of a Loan Portfolio*. Institute for Wealth and Asset Management, School of Management and Law, Zurich University of Applied Sciences, Winterthur, Switzerland. <https://doi.org/10.3389/frai.2021.693022>
- Guillén, E. & Peñafiel, L. (2018). *Modelo predictor de la morosidad con variables macroeconómicas*. Revista Ciencia UNEMI. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Gutiérrez, V (2019). *Liquidez Financiera, Definición*. Recuperado de: <https://edu.cualli.mx/liquidez-financiera-definicion.html>
- Guzmán, E. (2018). *Perspectivas de Fitch Rating para la banca centroamericana en 2018*. E&N. Recuperado de: <http://www.estrategiaynegocios.net/finanzas/1196231-330/perspectivas-de-fitch-rating-para-la-banca-centroamericana-en-2018>
- Hernández, M. & Vásquez, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad de Celaya. México
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. México.

- ILC, (2017). *Memoria Anual 2017*. Lima. Perú. Elaborado por Inversiones La Cruz.
- ILC, (2018). *Memoria Anual 2018*. Lima. Perú. Elaborado por Inversiones La Cruz.
- Illanes, G., Peña, A. & Sosa A. (2016). A Macroeconomic Model of Credit Risk in Uruguay. *Rev. Bras. Econ.* 70 (4). <https://doi.org/10.5935/0034-7140.20160023>
- Khaled, A., & Nor Shaipah, A., (2019). *Credit risk management and business intelligence approach of the banking sector in Jordan*. *Cogent Business & Management*, 6:1. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1675455>
- Largo, M (2015). *Contabilidad bancaria y de seguros*. Recuperado de: [http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html)
- Lijun Bo, Agostino Capponi, Peng-Chu Chen (2018). *Credit portfolio selection with decaying contagion intensities*. <https://doi.org/10.1111/mafi.12177>
- López, H. (2016). *Cartera de crédito vencida*. Recuperado de: <http://univia.info/cartera-de-credito-vencida/>
- Malagón, J. (2017). *Variables macro-económicas y su incidencia en la dinámica crediticia*. Asobancaria. Colombia
- Marín, S. y Antón, M. (2015). *La información financiera en la banca del siglo XXI*. Apel gráficas. España.
- Mayor, L. (2019). *Guardianes de la lectura, el active más valioso del sector financiero*. Foro de Expertos.
- Mendoza. M. (2019). *Mexicanos se endeudan en promedio por 35,000 pesos*. Recuperado de: <https://www.economista.com.mx/finanzas personales/Mexicanos-se-endeudan-en-promedio-por-35000-pesos-20190701-0093.html>
- Mungaray, A., Ramírez, N. & Aguilar, J. (2016). *Economía del emprendimiento y las pequeñas empresas en México*. México. Editorial Maporrua.

- Pedrosa, J. (2017). *Gestión de riesgos*. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-riesgos.html>
- Peiro, A. (2015). *Riesgo Sistemático*. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-sistematico.html>
- Peña, S. (2017). *Análisis de datos*. Primera Edición, Fondo Editorial Areandino. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F326425169.pdf&clen=5184783&chunk=true>
- Privesa (2020). *Cartera Crediticia*. Recuperado de: <https://privesasofom.mx/blog/2020/02/20/la-cartera-crediticia/>
- Puppio, V. (2016). *Cartera Vigente, 2021*. Recuperado de: <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vigente/>
- Quesada, G. (2010). *Administración de riesgos empresariales: definición y proceso*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-riesgos-empresariales-definicion-y-proceso/>
- Ramos, Y. J. (2020). *Estadística descriptiva*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Valledupar. Colombia.
- Rehman, Z.U., Muhammad, N., Sarwar, B. et al. (2019). Impact of risk management strategies on the credit risk faced by commercial banks of Balochistan. *Financ Innov* 5, 44. <https://doi.org/10.1186/s40854-019-0159-8>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Grupo Eumed.net. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/index.html>
- Riquelme, M. (2021). *Administración de Riesgos: definición, pasos y objetivos*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/administracion-de-riesgos/>.
- Rivas, J. (2014). *Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empresa Sparza Club Lima*.

Universidad Nacional tecnológica de Lima Sur. Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/18>

Rivero A. (2014), *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa Venezolana del Vidrio*. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Rizo, E (2017) *Revista Ciclo de Riesgo Perú*. Grupo editorial. Recuperado de: <http://cicloderiesgo.com/revista-ciclo-de-riesgo-peru-edicion2.pdf>

Roldan, P. (2017). *Morosidad bancaria*. Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Salazar, J. & Terán, B. (2015). *Propuesta de mejora en la gestión del proceso de cobranza en una entidad microfinanciera en la ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT\\_3854794b66e4a36d4c86cc929009be8d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_3854794b66e4a36d4c86cc929009be8d)

Sánchez F. (2018). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Revista digital de investigación en docencia universitaria. Universidad Andina del Cusco. Cusco. Perú

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Business Support.

SBS (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fintranet2.sbs.gob.pe%2Festadistica%2Ffinanciera%2F2015%2FSetiembre%2FSF-0002-se2015.PDF&clen=231810&chunk=true>

Sicking J, Guhr T, Schäfer R (2018). *Concurrent credit portfolio losses*. PLOS ONE 13(2): e0190263. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190263>

Siddique, A., Khan, M.A. & Khan, Z. (2021), *The effect of credit risk management and bank-specific factors on the financial performance of the South Asian commercial banks*. *Asian Journal of Accounting Research*.

Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/AJAR-08-2020-0071>

Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial el Tambo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.uncp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12894%2F1620%2FTESIS%2520%252810%2529.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=2955270>

Ugoani, J. (2016). *Nonperforming Loans Portfolio and Its Effect on Bank Profitability in Nigeria*. *Independent Journal of Management & Production* Vol. 7, No. 2, 2016, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2787950>

Wallace, O. (2017). *Qué es la gestión de riesgos, Propósitos y concepto*. Recuperado de: <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-riesgos/que-es-gestion-de-riesgos/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021.							
AUTOR: Carlos Herbert Pomares Rojas							
			VARIABLES				
			Variable 1: Administración de riesgos				
<b>Problema general:</b> ¿Cómo es la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021?  <b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021? ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021? ¿Cómo es la relación entre la administración de riesgos y cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021  <b>Objetivo Específico:</b> Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Determinar la relación que existe entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021.	<b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera en Chiclayo, 2021.  <b>Hipótesis específicas:</b> Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera vigente de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera vencida de una entidad financiera en Chiclayo, 2021. Existe una relación significativa entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo de una entidad financiera en Chiclayo, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
						Riesgo Crediticio. Riesgo de Mercado. Liquidez.	Incumplimiento del contrato de crédito. Sobreendeudamiento con entidades financieras. Falta de solvencia. Tasa de interés. Tipo de cambio. Activo corriente. Pasivo corriente.
			Variable 2: Calidad de cartera crediticia				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Cartera Vigente. Cartera Vencida. Cartera de Alto Riesgo.	Indicador de cartera al día. Gestión de cartera vigente. Rentabilidad de cartera vigente. Tasa de Morosidad. Antigüedad. Monto. Reestructuración de créditos. Refinanciación de créditos	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10,11,12,13,14, 15,16,17,18,19	Ordinal	Alto Medio Bajo

Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra (sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p><b>Tipo:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal.</p>	<p><b>Población:</b> De acuerdo a lo expuesto en la presente investigación estará conformado por 125 clientes morosos de una entidad financiera Chiclayo, 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> Será constituido por 95 clientes morosos de una entidad financiera Chiclayo, 2021.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico aleatorio.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Administración de riesgos</p> <p><b>Técnica:</b> Se empleará la Encuesta para la recolección de datos.</p> <p><b>Instrumento:</b> Se utilizará el cuestionario como herramienta para obtener la información necesaria.</p> <p><b>Variable 2:</b> Cartera Crediticia</p> <p><b>Técnica:</b> Se empleará la Encuesta para la recolección de datos.</p> <p><b>Instrumento:</b> Se utilizará el cuestionario como herramienta para obtener la información necesaria.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> En cuanto al método descriptivo, se analizó el grado de cada tema de estudio (administración de riesgos y de la cartera crediticia, estos resultados serán presentados a través de tablas de frecuencia y porcentajes.</p> <p><b>Inferencial:</b> Método inferencial, ha sido indispensable emplear el programa SPSS 26, por medio de este, se ha podido conocer el grado de asociación entre los temas de investigación</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Riesgo Crediticio	Incumplimiento del contrato de crédito	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Sobreendeudamiento con entidades financieras	4,5		
	Falta de solvencia	6,7,8		
Riesgo de Mercado	Tasa de interés	9,10,11		
	Tipo de cambio	12,13		
Liquidez	Activo corriente	14,15		
	Pasivo corriente	16,17		

Fuente: Elaboración propia.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE CARTERA CREDITICIA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	1,2,3,	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Gestión de cartera vigente	4,5,6		
	Rentabilidad de cartera vigente	7,8,9		
Cartera Vencida	Tasa de morosidad	10,11,12		
	Antigüedad	13,14		
	Monto	15,16		
Cartera de Alto Riesgo	Reestructuración de créditos	17,18		
	Refinanciación de créditos	19		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13***Operacionalización de variable de Administración de Riesgos*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Riesgo crediticio	Incumplimiento del contrato de crédito.	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Sobreendeudamiento con entidades financieras.	4,5		
	Falta de solvencia.	6,7,8		
Riesgo de mercado	Tasa de interés.	9,10,11		
	Tipo de cambio.	12,13		
Liquidez	Activo corriente.	14,15		
	Pasivo corriente.	16,17		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 14***Operacionalización de variable de Cartera Crediticia*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Cartera vigente	Indicador de cartera al día.	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Gestión de cartera vigente.	4,5,6		
	Rentabilidad de cartera vigente	7,8,9		
Cartera vencida	Tasa de Morosidad.	10,11,12		
	Antigüedad.	13,14		
	Monto.	15,16		
Cartera de alto riesgo	Reestructuración de créditos	17,18		
	Refinanciación de créditos	19		

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3: Prueba para medir la Administración de Riesgos y la Calidad de Cartera Crediticia

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ellas sobre la base de lo que pensó y sintió durante el último mes. Las alternativas de respuesta son: - Muy de acuerdo - De acuerdo - Indeciso - En desacuerdo - Muy en desacuerdo. No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

#### CUESTIONARIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

N°	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Considera usted que los plazos pactados del vencimiento del contrato lo perjudica en la central de riesgos					
2	Considera usted que la disolución del contrato por incumplimiento de pago debe informarse con anticipación					
3	Considera usted que dejando la garantía es suficiente para saldar su deuda					
4	Considera usted que el incrementar su endeudamiento será factible cumplir con el tiempo de pago de su crédito					
5	Considera usted que el monto de su préstamo deba ser evaluado por la deuda acumulada que tiene con otras entidades financieras					
6	Considera usted que los préstamos se deben de otorgar de acuerdo a sus ingresos económicos					
7	Considera usted que la pandemia afectó sus ingresos considerablemente					
8	Considera usted que la inestabilidad económica afecta directamente a sus ingresos					

9	Considera usted que la tasa de interés esta de acorde al mercado					
10	Considera usted que la tasa de interés debería ser flexible de acuerdo a la antigüedad del cliente					
11	Alguna vez ha tenido una tasa preferencial					
12	Considera usted que el tipo de cambio afecta al valor del oro					
13	El tipo de cambio es relevante para el monto de su préstamo					
14	Considera usted que la empresa tiene una estabilidad económica que le da seguridad para realizar un préstamo					
15	Considera usted que la empresa cuenta con una buena rentabilidad					
16	Considera usted que la empresa tiene sostenibilidad en el tiempo					
17	Considera usted que la empresa cumple con sus obligaciones tributarias					

### CUESTIONARIO DE LA CARTERA CREDITICIA

N°	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Considera usted que la pandemia afectó la calidad en la cartera crediticia					
2	Considera usted que las condiciones de crédito son explicadas con total transparencia en cuanto a los plazos de vencimiento					
3	Considera usted que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para un mejor cumplimiento					
4	Considera usted que la empresa debe dar facilidades a sus clientes para el cumplimiento de sus pagos					
5	Considera usted que la empresa valoriza de manera justa el préstamo solicitado					

6	Considera usted que se le evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)					
7	Considera usted que la empresa tiene ventaja con sus competidores en cuanto a la calidad de cartera crediticia					
8	Considera usted que es rentable obtener un crédito de acuerdo a las políticas internas de la empresa					
9	Considera usted que la empresa debe mejorar la tasa de interés					
10	Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera					
11	Considera usted que los problemas en el sector económico son una causa para el incumplimiento a tiempo del pago de su crédito					
12	Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad					
13	Considera usted que la empresa debe fidelizar a sus clientes que realizan pagos puntuales					
14	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de sus intereses					
15	Considera usted que le podrían otorgar un mayor monto fuera de la empresa					
16	Considera usted que el monto del préstamo influye en la morosidad					
17	Considera usted que la restructuración de créditos le resulta beneficioso					
18	Considera usted que el vencimiento del plazo del crédito para remate es considerable					
19	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficioso para pagar el préstamo					

## Anexo 4: Validación de juicio de expertos

Tabla 15

### Validación de expertos

Validador	Grado Académico	Resultados
Liz Maribel Robladillo Bravo	Doctora	Aplicable
Segundo Jonathan Silva Vásquez	Magíster	Aplicable
Alejandro Ramírez Díaz	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 Grupo 7T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma  
Nombre: Carlos Herbert Pomares Rojas  
D.N.I: 43275646

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable Administración de Riesgo:**

Riquelme (2021) su definición es el procedimiento de un control, organización, dirección y planificación de los recursos tanto materia como humano de una empresa, para disminuir al mínimo las incertidumbres y riesgos a fin de alcanzar un valor para mantener los riesgos asociados, el equilibrio, los objetivos de crecimiento y la rentabilidad de modo que facilite una seguridad sensata de alcanzar sus objetivos.

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión 1

##### **Riesgo Crediticio:**

Para Pedrosa (2017), evalúa los riesgos probables para cualquier inversión financiera, con el fin de implementar planes de cobertura y de contingencia sea el caso que puedan ser posibles hacerlo realidad. En este sentido, se puede preparar tendencias e informes en caso las previsiones rebosen las preferencias en la toma de decisiones. En el rubro financiero, dentro de los campos de actuación permite medir la volatilidad de un activo o inversión y elaborar propuestas de emergencia ante una crisis. Ante esta volatilidad que debe ser tomada en cuenta en todo monto de inversión, hay que neutralizar con la diversificación de inversiones, de tal modo compense las posibles pérdida y reduzca el riesgo.

#### Dimensión 2

##### **Riesgo de Mercado**

Arévalo (2020) manifiesta que es llamado riesgo sistemático, esto es debido a las pérdidas de valor que tiene un activo debido a la variación del precio en el mercado, quiere decir que el riesgo de valor activo disminuya en consecuencia a las variaciones dadas por los requisitos del mercado, que se da por el cambio en los precios, el tipo de interés o cambio o por los precios de valor de las materias primas. El riesgo de mercado en el caso de una empresa está afiliado con las contingencias que, de forma indirecta o directa, puede cambiar las variables económicas o mercantiles de la cotización o de las ventas.

### Dimensión 3

#### **Liquidez**

Gutiérrez (2019), hace referencia a la capacidad que tiene una organización para lograr dinero y hacer frente a sus obligaciones y necesidades, es común que las organizaciones conserven su capital de trabajo invertido en diferentes recursos, por tanto, tiene la capacidad de poder medir y convertir en dinero; de tal manera para que una empresa tenga mayor liquidez, más rápido pueda cambiar sus activos en dinero sin desperdiciar. Además, mide el riesgo de una empresa a continuar solvente durante un periodo de incertidumbre o crisis.

#### **Variable Cartera Crediticia:**

Largo (2015), se define como un conjunto de documentos que protegen las operaciones de financiamiento o los activos financieros hacia un tercero y que el encargado de las carteras o documentos, reservar el derecho a las obligaciones estipuladas.

### Dimensión 1

#### **Cartera Vigente:**

Marín & Antón (2015), manifiesta que clasifica la cartera corriente o cartera vigente en créditos que son pagados desde el contrato inicial del préstamo, en otras palabras, al cumplimiento del cronograma de pagos.

### Dimensión 2

#### **Cartera Vencida:**

Puppio (2016), es la otorgación de todos los créditos a cualquier entidad financiera, que no han sido abonados por los acreditados en las cláusulas pactadas inicialmente.

### Dimensión 3

#### **Cartera de Alto Riesgo**

Roldan (2017) manifiesta que es un indicador del nivel de riesgo para los morosos de las entidades bancarias privadas (principalmente a los clientes que solicitan crédito) incumplen sus obligaciones de pago. También se define cuando un moroso se viene posponiendo en el pago de los intereses o de su deuda principal, siendo una situación de alto riesgo, pero aún no está reportado como categoría de crédito fallido (irrecuperable); cuando se elimina de la contabilidad de deudores a esto se le denomina crédito irrecuperable.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 01: Administración de Riesgos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Riesgo Crediticio	Incumplimiento del contrato de crédito	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Sobreendeudamiento con entidades financieras	4,5		
	Falta de solvencia	6,7,8		
Riesgo de Mercado	Tasa de interés	9,10,11		
	Tipo de cambio	12,13		
Liquidez	Activo corriente	14,15		
	Pasivo corriente	16,17		

Fuente: Elaboración propia.

#### Variable 02: Cartera Crediticia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Gestión de cartera vigente	4,5,6		
	Rentabilidad de cartera vigente	7,8,9		
Cartera Vencida	Tasa de morosidad	10,11,12		
	Antigüedad	13,14		
	Monto	15,16		
Cartera de Alto Riesgo	Reestructuración de créditos	17,18		
	Refinanciación de créditos	19		

Fuente: Elaboración propia

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera usted que los plazos pactados del vencimiento del contrato lo perjudica en la central de riesgos	x		x		x		
2	Considera usted que la disolución del contrato por incumplimiento de pago debe informarse con anticipación	x		x		x		
3	Considera usted que dejando la garantía es suficiente para saldar su deuda	x		x		x		
4	Considera usted que el incrementar su endeudamiento será factible cumplir con el tiempo de pago de su crédito	x		x		x		
5	Considera usted que el monto de su préstamo deba ser evaluado por la deuda acumulada que tiene con otras entidades financieras	x		x		x		
6	Considera usted que los préstamos se deben de otorgar de acuerdo a sus ingresos económicos	x		x		x		
7	Considera usted que la pandemia afectó sus ingresos considerablemente	x		x		x		
8	Considera usted que la inestabilidad económica afecta directamente a sus ingresos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
9	Considera usted que la tasa de interés esta de acorde al mercado	x		x		x		
10	Considera usted que la tasa de interés debería ser flexible de acuerdo a la antigüedad del cliente	x		x		x		
11	Alguna vez ha tenido una tasa preferencial	x		x		x		
12	Considera usted que el tipo de cambio afecta al valor del oro	x		x		x		
13	El tipo de cambio es relevante para el monto de su préstamo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
14	Considera usted que la empresa tiene una estabilidad económica que le da seguridad para realizar un préstamo	x		x		x		
15	Considera usted que la empresa cuenta con una buena rentabilidad	x		x		x		
16	Considera usted que la empresa tiene sostenibilidad en el tiempo	x		x		x		
17	Considera usted que la empresa cumple con sus obligaciones tributarias	x		x		x		

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARTERA CREDITICIA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Considera usted que la pandemia afectó la calidad en la cartera crediticia	x		x		x		

2	Considera usted que las condiciones de crédito son explicadas con total transparencia en cuanto a los plazos de vencimiento	x		x		x	
3	Considera usted que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para un mejor cumplimiento	x		x		x	
4	Considera usted que la empresa debe dar facilidades a sus clientes para el cumplimiento de sus pagos	x		x		x	
5	Considera usted que la empresa valoriza de manera justa el préstamo solicitado	x		x		x	
6	Considera usted que se le evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)	x		x		x	
7	Considera usted que la empresa tiene ventaja con sus competidores en cuanto a la calidad de cartera crediticia	x		x		x	
8	Considera usted que es rentable obtener un crédito de acuerdo a las políticas internas de la empresa	x		x		x	
9	Considera usted que la empresa debe mejorar la tasa de interés						
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
10	Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera	x		x		x	
11	Considera usted que los problemas en el sector económico son una causa para el incumplimiento a tiempo del pago de su crédito	x		x		x	
12	Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad	x		x		x	
13	Considera usted que la empresa debe fidelizar a sus clientes que realizan pagos puntuales	x		x		x	
14	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de sus intereses	x		x		x	
15	Considera usted que le podrían otorgar un mayor monto fuera de la empresa	x		x		x	
16	Considera usted que el monto del préstamo influye en la morosidad	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Considera usted que la restructuración de créditos le resulta beneficioso	x		x		x	
18	Considera usted que el vencimiento del plazo del crédito para remate es considerable	x		x		x	
19	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficioso para pagar el préstamo	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel      DNI: 09217078**

**Especialidad del validador: Metodologa**

**14 de noviembre de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Segundo Jonathan Silva Vásquez  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 Grupo 7T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia en la entidad financiera Chiclayo, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Nombre: Carlos Herbert Pomares Rojas

D.N.I: 43275646

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable Administración de Riesgo:**

Riquelme (2021) su definición es el procedimiento de un control, organización, dirección y planificación de los recursos tanto materia como humano de una empresa, para disminuir al mínimo las incertidumbres y riesgos a fin de alcanzar un valor para mantener los riesgos asociados, el equilibrio, los objetivos de crecimiento y la rentabilidad de modo que facilite una seguridad sensata de alcanzar sus objetivos.

### **Dimensiones de las variables:**

Dimensión 1

#### **Riesgo Crediticio:**

Para Pedrosa (2017), evalúa los riesgos probables para cualquier inversión financiera, con el fin de implementar planes de cobertura y de contingencia sea el caso que puedan ser posibles hacerlo realidad. En este sentido, se puede preparar tendencias e informes en caso las provisiones rebosen las preferencias en la toma de decisiones. En el rubro financiero, dentro de los campos de actuación permite medir la volatilidad de un activo o inversión y elaborar propuestas de emergencia ante una crisis. Ante esta volatilidad que debe ser tomada en cuenta en todo monto de inversión, hay que neutralizar con la diversificación de inversiones, de tal modo compense las posibles pérdida y reduzca el riesgo.

Dimensión 2

#### **Riesgo de Mercado**

Arévalo (2020) manifiesta que es llamado riesgo sistemático, esto es debido a las pérdidas de valor que tiene un activo debido a la variación del precio en el mercado, quiere decir que el riesgo de valor activo disminuya en consecuencia a las variaciones dadas por los requisitos del mercado, que se da por el cambio en los precios, el tipo de interés o cambio o por los precios de valor de las materias primas. El riesgo de mercado en el caso de una empresa está afiliado con las contingencias que, de forma indirecta o directa, puede cambiar las variables económicas o mercantiles de la cotización o de las ventas.

### Dimensión 3

#### **Liquidez**

Gutiérrez (2019), hace referencia a la capacidad que tiene una organización para lograr dinero y hacer frente a sus obligaciones y necesidades, es común que las organizaciones conserven su capital de trabajo invertido en diferentes recursos, por tanto, tiene la capacidad de poder medir y convertir en dinero; de tal manera para que una empresa tenga mayor liquidez, más rápido pueda cambiar sus activos en dinero sin desperdiciar. Además, mide el riesgo de una empresa a continuar solvente durante un periodo de incertidumbre o crisis.

#### **Variable Cartera Crediticia:**

Largo (2015), se define como un conjunto de documentos que protegen las operaciones de financiamiento o los activos financieros hacia un tercero y que el encargado de las carteras o documentos, reservar el derecho a las obligaciones estipuladas.

### Dimensión 1

#### **Cartera Vigente:**

Marín & Antón (2015), manifiesta que clasifica la cartera corriente o cartera vigente en créditos que son pagados desde el contrato inicial del préstamo, en otras palabras, al cumplimiento del cronograma de pagos.

### Dimensión 2

#### **Cartera Vencida:**

Puppio (2016), es la otorgación de todos los créditos a cualquier entidad financiera, que no han sido abonados por los acreditados en las cláusulas pactadas inicialmente.

### Dimensión 3

#### **Cartera de Alto Riesgo**

Roldan (2017) manifiesta que es un indicador del nivel de riesgo para los morosos de las entidades bancarias privadas (principalmente a los clientes que solicitan crédito) incumplen sus obligaciones de pago. También se define cuando un moroso se viene posponiendo en el pago de los intereses o de su deuda principal, siendo una situación de alto riesgo, pero aún no está reportado como categoría de crédito fallido (irrecuperable); cuando se elimina de la contabilidad de deudores a esto se le denomina crédito irrecuperable.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: Administración de Riesgos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Riesgo Crediticio	Incumplimiento del contrato de crédito	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Sobreendeudamiento con entidades financieras	4,5		
	Falta de solvencia	6,7,8		
Riesgo de Mercado	Tasa de interés	9,10,11		
	Tipo de cambio	12,13		
Liquidez	Activo corriente	14,15		
	Pasivo corriente	16,17		

Fuente: Elaboración propia.

Variable 02: Cartera Crediticia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	1,2,3,	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Gestión de cartera vigente	4,5,6		
	Rentabilidad de cartera vigente	7,8,9		
Cartera Vencida	Tasa de morosidad	10,11,12		
	Antigüedad	13,14		
	Monto	15,16		
Cartera de Alto Riesgo	Reestructuración de créditos	17,18		
	Refinanciación de créditos	19		

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que los plazos pactados del vencimiento del contrato lo perjudica en la central de riesgos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Considera usted que la disolución del contrato por incumplimiento de pago debe informarse con anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera usted que dejando la garantía es suficiente para saldar su deuda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Considera usted que el incrementar su endeudamiento será factible cumplir con el tiempo de pago de su crédito	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera usted que el monto de su préstamo deba ser evaluado por la deuda acumulada que tiene con otras entidades financieras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Considera usted que los préstamos se deben de otorgar de acuerdo a sus ingresos económicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Considera usted que la pandemia afectó sus ingresos considerablemente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Considera usted que la inestabilidad económica afecta directamente a sus ingresos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que la tasa de interés esta de acorde al mercado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Considera usted que la tasa de interés debería ser flexible de acuerdo a la antigüedad del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Alguna vez ha tenido una tasa preferencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Considera usted que el tipo de cambio afecta al valor del oro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	El tipo de cambio es relevante para el monto de su préstamo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera usted que la empresa tiene una estabilidad económica que le da seguridad para realizar un préstamo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Considera usted que la empresa cuenta con una buena rentabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Considera usted que la empresa tiene sostenibilidad en el tiempo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Considera usted que la empresa cumple con sus obligaciones tributarias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARTERA CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera usted que la pandemia afectó la calidad en la cartera crediticia	X		X		X		
2	Considera usted que las condiciones de crédito son explicadas con total transparencia en cuanto a los plazos de vencimiento	X		X		X		
3	Considera usted que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para un mejor cumplimiento	X		X		X		
4	Considera usted que la empresa debe dar facilidades a sus clientes para el cumplimiento de sus pagos	X		X		X		
5	Considera usted que la empresa valoriza de manera justa el préstamo solicitado	X		X		X		
6	Considera usted que se le evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)	X		X		X		
7	Considera usted que la empresa tiene ventaja con sus competidores en cuanto a la calidad de cartera crediticia	X		X		X		
8	Considera usted que es rentable obtener un crédito de acuerdo a las políticas internas de la empresa	X		X		X		
9	Considera usted que la empresa debe mejorar la tasa de interés	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
10	Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera	X		X		X		
11	Considera usted que los problemas en el sector económico son una causa para el incumplimiento a tiempo del pago de su crédito	X		X		X		
12	Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad	X		X		X		
13	Considera usted que la empresa debe fidelizar a sus clientes que realizan pagos puntuales	X		X		X		
14	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de sus intereses	X		X		X		
15	Considera usted que le podrían otorgar un mayor monto fuera de la empresa	X		X		X		
16	Considera usted que el monto del préstamo influye en la morosidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
17	Considera usted que la restructuración de créditos le resulta beneficioso	X		X		X		
18	Considera usted que el vencimiento del plazo del crédito para remate es considerable	X		X		X		
19	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficioso para pagar el préstamo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Segundo Jonathan Silva Vásquez.....    DNI: 42789331

Especialidad del validador: Licenciado en Administración .....

19 de noviembre de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr Alejandro Ramírez Díaz  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría con mención con mención en Administración de Negocios - MBA de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021 Grupo 7T1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **Administración de riesgos y la calidad de cartera crediticia de una entidad financiera Chiclayo, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Nombre: Carlos Herbert Pomares Rojas

D.N.I: 43275646

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable Administración de Riesgo:**

Riquelme (2021) su definición es el procedimiento de un control, organización, dirección y planificación de los recursos tanto materia como humano de una empresa, para disminuir al mínimo las incertidumbres y riesgos a fin de alcanzar un valor para mantener los riesgos asociados, el equilibrio, los objetivos de crecimiento y la rentabilidad de modo que facilite una seguridad sensata de alcanzar sus objetivos.

### **Dimensiones de las variables:**

#### Dimensión 1

##### **Riesgo Crediticio:**

Para Pedrosa (2017), evalúa los riesgos probables para cualquier inversión financiera, con el fin de implementar planes de cobertura y de contingencia sea el caso que puedan ser posibles hacerlo realidad. En este sentido, se puede preparar tendencias e informes en caso las previsiones rebosen las preferencias en la toma de decisiones. En el rubro financiero, dentro de los campos de actuación permite medir la volatilidad de un activo o inversión y elaborar propuestas de emergencia ante una crisis. Ante esta volatilidad que debe ser tomada en cuenta en todo monto de inversión, hay que neutralizar con la diversificación de inversiones, de tal modo compense las posibles pérdida y reduzca el riesgo.

#### Dimensión 2

##### **Riesgo de Mercado**

Árvalo (2020) manifiesta que es llamado riesgo sistemático, esto es debido a las pérdidas de valor que tiene un activo debido a la variación del precio en el mercado, quiere decir que el riesgo de valor activo disminuya en consecuencia a las variaciones dadas por los requisitos del mercado, que se da por el cambio en los precios, el tipo de interés o cambio o por los precios de valor de las materias primas. El riesgo de mercado en el caso de una empresa está afiliado con las contingencias que, de forma indirecta o directa, puede cambiar las variables económicas o mercantiles de la cotización o de las ventas.

### Dimensión 3

#### **Liquidez**

Gutiérrez (2019), hace referencia a la capacidad que tiene una organización para lograr dinero y hacer frente a sus obligaciones y necesidades, es común que las organizaciones conserven su capital de trabajo invertido en diferentes recursos, por tanto, tiene la capacidad de poder medir y convertir en dinero; de tal manera para que una empresa tenga mayor liquidez, más rápido pueda cambiar sus activos en dinero sin desperdiciar. Además, mide el riesgo de una empresa a continuar solvente durante un periodo de incertidumbre o crisis.

#### **Variable Cartera Crediticia:**

Largo (2015), se define como un conjunto de documentos que protegen las operaciones de financiamiento o los activos financieros hacia un tercero y que el encargado de las carteras o documentos, reservar el derecho a las obligaciones estipuladas.

### Dimensión 1

#### **Cartera Vigente:**

Marín & Antón (2015), manifiesta que clasifica la cartera corriente o cartera vigente en créditos que son pagados desde el contrato inicial del préstamo, en otras palabras, al cumplimiento del cronograma de pagos.

### Dimensión 2

#### **Cartera Vencida:**

Puppio (2016), es la otorgación de todos los créditos a cualquier entidad financiera, que no han sido abonados por los acreditados en las cláusulas pactadas inicialmente.

### Dimensión 3

#### **Cartera de Alto Riesgo**

Roldan (2017) manifiesta que es un indicador del nivel de riesgo para los morosos de las entidades bancarias privadas (principalmente a los clientes que solicitan crédito) incumplen sus obligaciones de pago. También se define cuando un moroso se viene posponiendo en el pago de los intereses o de su deuda principal, siendo una situación de alto riesgo, pero aún no está reportado como categoría de crédito fallido (irrecuperable); cuando se elimina de la contabilidad de deudores a esto se le denomina crédito irrecuperable.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Variable 01: Administración de Riesgos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Riesgo Crediticio	Incumplimiento del contrato de crédito	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Sobreendeudamiento con entidades financieras	4,5		
	Falta de solvencia	6,7,8		
Riesgo de Mercado	Tasa de interés	9,10,11		
	Tipo de cambio	12,13		
Liquidez	Activo corriente	14,15		
	Pasivo corriente	16,17		

Fuente: Elaboración propia.

#### Variable 02: Cartera Crediticia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cartera Vigente	Indicador de cartera al día	1,2,3	Ordinal	Alto Medio Bajo
	Gestión de cartera vigente	4,5,6		
	Rentabilidad de cartera vigente	7,8,9		
Cartera Vencida	Tasa de morosidad	10,11,12		
	Antigüedad	13,14		
	Monto	15,16		
Cartera de Alto Riesgo	Reestructuración de créditos	17,18		
	Refinanciación de créditos	19		

Fuente: Elaboración propia

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera usted que los plazos pactados del vencimiento del contrato lo perjudica en la central de riesgos	X		X		X		
2	Considera usted que la disolución del contrato por incumplimiento de pago debe informarse con anticipación	X		X		X		
3	Considera usted que dejando la garantía es suficiente para saldar su deuda	X		X		X		
4	Considera usted que el incrementar su endeudamiento será factible cumplir con el tiempo de pago de su crédito	X		X		X		
5	Considera usted que el monto de su préstamo deba ser evaluado por la deuda acumulada que tiene con otras entidades financieras	X		X		X		
6	Considera usted que los préstamos se deben de otorgar de acuerdo a sus ingresos económicos	X		X		X		
7	Considera usted que la pandemia afectó sus ingresos considerablemente	X		X		X		
8	Considera usted que la inestabilidad económica afecta directamente a sus ingresos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
9	Considera usted que la tasa de interés esta de acorde al mercado	X		X		X		
10	Considera usted que la tasa de interés debería ser flexible de acuerdo a la antigüedad del cliente	X		X		X		
11	Alguna vez ha tenido una tasa preferencial	X		X		X		
12	Considera usted que el tipo de cambio afecta al valor del oro	X		X		X		
13	El tipo de cambio es relevante para el monto de su préstamo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
14	Considera usted que la empresa tiene una estabilidad económica que le da seguridad para realizar un préstamo	X		X		X		
15	Considera usted que la empresa cuenta con una buena rentabilidad	X		X		X		
16	Considera usted que la empresa tiene sostenibilidad en el tiempo	X		X		X		
17	Considera usted que la empresa cumple con sus obligaciones tributarias	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARTERA CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera usted que la pandemia afectó la calidad en la cartera crediticia	X		X		X		
2	Considera usted que las condiciones de crédito son explicadas con total transparencia en cuanto a los plazos de vencimiento	X		X		X		
3	Considera usted que los plazos de vencimiento deberían darse a los 60 días para un mejor cumplimiento	X		X		X		
4	Considera usted que la empresa debe dar facilidades a sus clientes para el cumplimiento de sus pagos	X		X		X		
5	Considera usted que la empresa valoriza de manera justa el préstamo solicitado	X		X		X		
6	Considera usted que se le evalúa un crédito basándose en los lineamientos de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS)	X		X		X		
7	Considera usted que la empresa tiene ventaja con sus competidores en cuanto a la calidad de cartera crediticia	X		X		X		
8	Considera usted que es rentable obtener un crédito de acuerdo a las políticas internas de la empresa	X		X		X		
9	Considera usted que la empresa debe mejorar la tasa de interés	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
10	Considera usted que la morosidad tiene relación directa con la calidad de cartera	X		X		X		
11	Considera usted que los problemas en el sector económico son una causa para el incumplimiento a tiempo del pago de su crédito	X		X		X		
12	Considera usted que una deficiente evaluación de créditos es una causa de morosidad	X		X		X		
13	Considera usted que la empresa debe fidelizar a sus clientes que realizan pagos puntuales	X		X		X		
14	Considera usted que alguna vez ha sido beneficiado por su recurrencia con alguna promoción de descuento de sus intereses	X		X		X		
15	Considera usted que le podrían otorgar un mayor monto fuera de la empresa	X		X		X		
16	Considera usted que el monto del préstamo influye en la morosidad	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
17	Considera usted que la restructuración de créditos le resulta beneficioso	X		X		X		
18	Considera usted que el vencimiento del plazo del crédito para remate es considerable	X		X		X		
19	Considera usted que la refinanciación de créditos es beneficioso para pagar el préstamo	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ~~SiX~~

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: Dr. Alejandro Ramírez Ríos

**DNI:** 07191553

**Especialidad del Validador:** Teórico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5: Prueba de confiabilidad

**Tabla 16**

*Valores del coeficiente alfa de Cronbach*

Significado	Valor
Excelente	,9
Bueno	,8
Aceptable	,7
Cuestionable	,6
Pobre	,5
Inaceptable	< ,5

*Fuente:* Elaboración para el estudio.

**Tabla 17**

*Valores de la prueba estadística de la correlación de Rho de Spearman.*

Correlación	Interpretación
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Hernández, Fernández y Baptista (2010)

**Tabla 18**

*Alfa de Cronbach - primera variable administración de riesgos*

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,855	0,866	17

**Tabla 19**

*Alfa de Cronbach - segunda variable cartera crediticia*

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,764	0,750	19

**Anexo 6: Cuestionario virtual - Google**

The image shows a screenshot of a Google Forms questionnaire. At the top, there are navigation tabs: 'Preguntas', 'Respuestas' (with a '95' indicator), and 'Configuración'. Below the tabs is a header image of various coins and banknotes. The form title is 'CARTERA CREDITICIA' and it is identified as 'CUESTIONARIO 01'. The current question is: 'En una entidad financiera ¿Considera usted que la pandemia afectó la calidad en la cartera crediticia?'. There are two radio button options: 'Totalmente en desacuerdo' and 'En desacuerdo'. A red asterisk is visible to the right of the question text.

Enlace:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdB8xaUQAaMC9S3-IsV1Yc2KivfWT\\_EmBFxbgJe1xdSeGVGfg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdB8xaUQAaMC9S3-IsV1Yc2KivfWT_EmBFxbgJe1xdSeGVGfg/viewform?usp=sf_link)

**Anexo 7:** Base de datos en 20 encuestados para prueba de confiabilidad:  
Administración de riesgos y calidad de cartera crediticia.

	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17
PERSONA 01	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	1	4	3	5	4	4	4
PERSONA 02	4	4	3	3	4	4	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	4
PERSONA 03	4	5	2	2	2	5	5	4	2	5	1	4	3	3	5	4	3
PERSONA 04	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
PERSONA 05	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
PERSONA 06	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
PERSONA 07	4	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
PERSONA 08	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4
PERSONA 09	3	3	3	3	5	5	1	1	3	5	1	3	3	3	3	3	3
PERSONA 10	1	5	3	3	1	3	3	3	5	1	2	3	3	1	1	2	4
PERSONA 11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5
PERSONA 12	4	4	3	3	4	4	5	5	2	4	3	3	5	5	4	4	4
PERSONA 13	4	5	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4
PERSONA 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PERSONA 15	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	3	4
PERSONA 16	3	4	3	1	5	5	4	4	1	5	3	4	4	5	5	5	5
PERSONA 17	4	4	2	2	4	4	5	5	2	5	3	4	4	4	4	4	3
PERSONA 18	4	4	4	2	2	2	5	4	4	5	2	4	4	2	2	2	4
PERSONA 19	5	5	3	3	2	5	5	5	2	3	3	5	5	3	3	1	1
PERSONA 20	4	5	5	3	4	4	2	4	5	5	1	5	5	5	4	4	4

Fuente: Elaboración propia (2021)

	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19
PERSONA 01	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4
PERSONA 02	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
PERSONA 03	4	2	5	5	2	4	5	2	5	5	3	4	5	4	4	5	2	2	1
PERSONA 04	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4
PERSONA 05	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
PERSONA 06	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
PERSONA 07	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
PERSONA 08	4	4	4	5	2	2	4	2	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5
PERSONA 09	5	5	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	1	3	5	1	3	3	3
PERSONA 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	1
PERSONA 11	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5
PERSONA 12	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3
PERSONA 13	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	5	5	3	2	4	2	4
PERSONA 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
PERSONA 15	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	2	4	1	4
PERSONA 16	5	4	1	5	4	5	3	1	5	5	5	5	5	1	3	4	3	4	4
PERSONA 17	5	4	4	5	2	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2
PERSONA 18	5	4	5	5	5	1	2	2	5	1	5	2	5	5	5	2	4	2	5
PERSONA 19	5	4	5	5	3	2	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	2	2	3
PERSONA 20	2	4	2	5	4	3	4	2	5	4	5	5	5	1	4	2	3	5	4

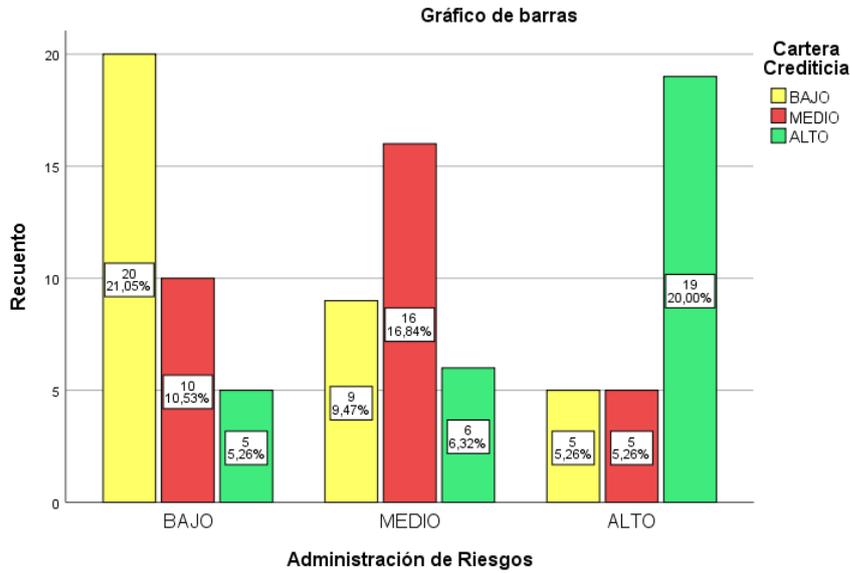
Fuente: Elaboración propia (2021)



## Anexo 9: Gráficos de la estadística descriptiva.

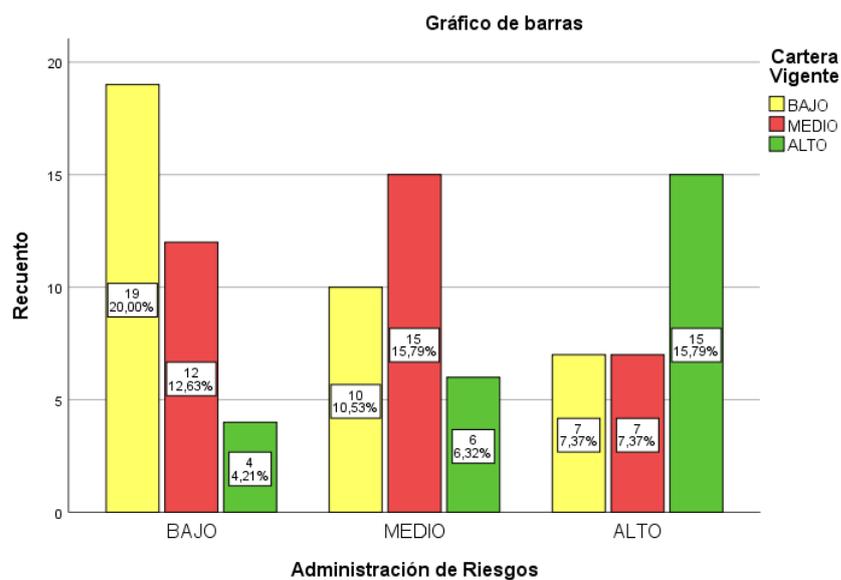
### Figura 3

*Relación entre administración de riesgo y la calidad de cartera crediticia*



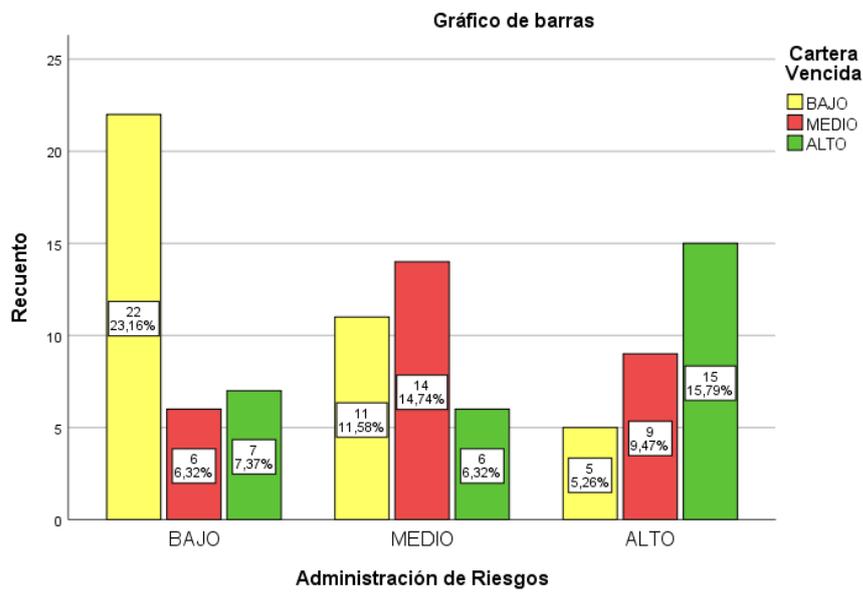
### Figura 4

*Relación entre administración de riesgos y la cartera vigente*



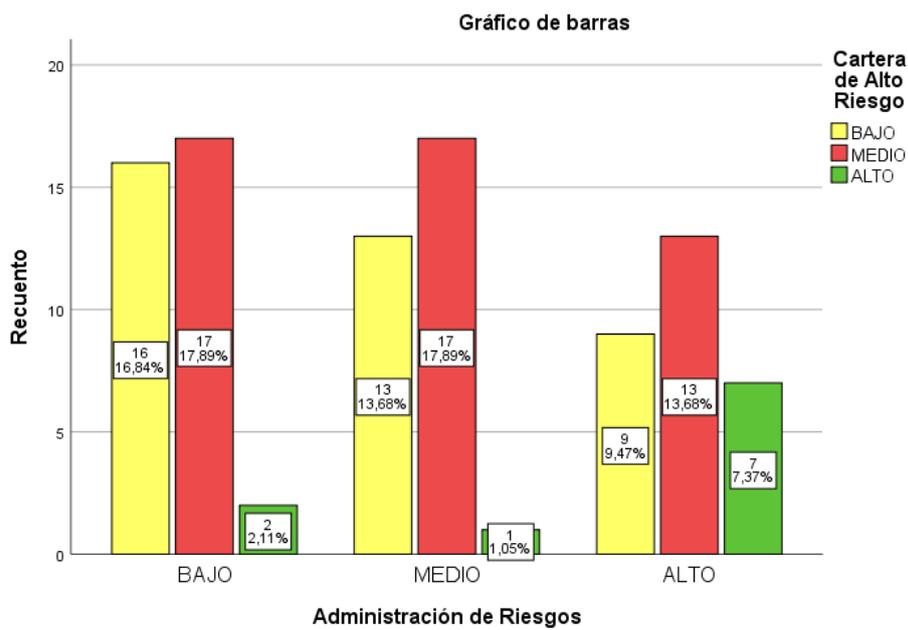
**Figura 5**

*Relación entre la administración de riesgos y la cartera vencida*



**Figura 6**

*Relación entre la administración de riesgos y la cartera de alto riesgo*





Créditos hipotecarios para vivienda												3.10	3.10
Préstamos												6.50	6.50
Préstamos Mivivienda												2.78	2.78
Otros 1/													
Total Créditos Directos	3.24	7.16	7.84	2.96	21.13	9.08	6.23	32.84	2.38	5.74			

Nota 1: Información obtenida del Balance de Comprobación.

Nota 2: Las definiciones de los tipos de crédito se encuentran en el Numeral 4 del Capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 11356-2008

<http://intranet1.sbs.gob.pe/idxall/seguros/doc/resolucion/11356-2008.r.doc>

1/ Incluye créditos por liquidar, deudores por venta de cartera, por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, entre otros.

La información contenida en este cuadro se complementa con la estructura de los créditos según tipo y modalidad que se encuentra en el siguiente enlace:

\* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.

**Figura 8**

Informe de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sobre la morosidad según tipo y modalidad de crédito de las entidades financieras en el año 2021.

Concepto	EDPYME Alternativa	EDPYME Acceso Crediticio	EDPYME Credivisión	EDPYME Micasita	EDPYME Inversiones La Cruz	EDPYME BBVA Consumer Finance	EDPYME Santander	EDPYME Servicios Financieros Total	TOTAL EDPYMEs
<b>Créditos a medianas empresas</b>		4.38	-	-	31.05	19.12	10.49	7.55	6.27
Tarjetas de crédito									
Descuentos								-	-
Préstamos		5.46	-		31.05	19.12	10.49	-	6.29
Factoring		0.18							0.18
Arrendamiento financiero y Lease-back *		-						7.95	6.70
Comercio exterior									
Otros 1/				-					-
<b>Créditos pequeñas empresas</b>	4.55	7.15	10.91	-		41.87	12.35	10.00	8.40
Tarjetas de crédito									
Descuentos								-	-
Préstamos	4.55	7.15	10.91			41.87	12.35	-	8.43
Factoring									
Arrendamiento financiero y Lease-back *								10.72	10.72
Comercio exterior									
Otros 1/				-					-
<b>Créditos a microempresas</b>	4.00	13.39	8.12	-		58.03	13.71	3.07	7.55
Tarjetas de crédito									
Descuentos								-	-
Préstamos	4.00	13.39	8.12			58.03	13.71		7.63
Factoring									
Arrendamiento financiero y Lease-back *								3.62	3.62
Comercio exterior									
Otros 1/				-					-
<b>Créditos de consumo</b>	3.13	3.58	6.01	-	6.31	27.70	2.22	-	4.68
Tarjetas de crédito									
Préstamos	3.13	3.58	6.01	-		27.70	2.22	-	4.97
Préstamos revolventes					6.53				6.53
Préstamos no revolventes	3.13	3.58	6.01	-		27.70	2.22	-	4.55
Préstamos autos		2.07				25.42	1.83		4.05
Arrendamiento financiero y Lease-back *									
Pignoraticios					5.49				5.49
Otros 1/		-			-				-

Créditos hipotecarios para vivienda				2.90						2.90
Préstamos				5.31						5.31
Préstamos Mivivienda				2.71						2.71
Otros 1/										
Total Créditos Directos	3.87	6.16	8.86	2.68	6.33	27.28	4.41	8.76		6.22

Nota 1: Información obtenida del Balance de Comprobación.

Nota 2: Las definiciones de los tipos de crédito se encuentran en el Numeral 4 del Capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 11356-2008

<http://intranet1.sbs.gob.pe/idxall/seguros/doc/resolucion/11356-2008.r.doc>

1/ Incluye créditos por liquidar, deudores por venta de cartera, por venta de bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados, entre otros.

La información contenida en este cuadro se complementa con la estructura de los créditos según tipo y modalidad que se encuentra en el siguiente enlace:

\* A partir de enero de 2013, los saldos de créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial, se encuentran neteados de los ingresos no devengados por arrendamiento financiero y lease-back.