



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Evaluación del Riesgo Crediticio en la Caja Piura
Agencia Real Plaza Chiclayo- 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor

Diaz Torres Juan Carlos

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1828-1035>

Asesor

Dr. García Yovera Abraham José

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación

Gestión, Innovación, Emprendimiento y Competitividad que promueva el
Crecimiento Económico Inclusivo y Sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y Gestión de las Organizaciones

Pimentel – Perú

2024

**“EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA
AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024”**

Aprobación del jurado

(Dr. García Yovera Abraham José)

Asesor

Dr. Mego Núñez Onésimo

Presidente del Jurado

(Dr. García Yovera Abraham José)

Secretario del Jurado

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Vocal del Jurado



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy egresado del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

“EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Díaz Torres Juan Carlos	DNI: 46933529	
-------------------------	---------------	---

Pimentel, 28 de septiembre de 2024.

NOMBRE DEL TRABAJO

Evaluación del Riesgo Crediticio en la Caja Piura Agencia Real Plaza Chiclayo- 2024

AUTOR

Juan Carlos Díaz Torres

RECuento DE PALABRAS

9956 Words

RECuento DE CARACTERES

53834 Characters

RECuento DE PÁGINAS

43 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

176.4KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 28, 2024 11:37 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 28, 2024 11:38 AM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Dedicatoria

A mi amada esposa y a mi hijo quienes me acompañan a lo largo de mi vida; motivo por el cual son mi principal motor para seguir adelante.

A mis padres por el apoyo incondicional y por creer en mis capacidades.

Díaz Torres Juan Carlos

Agradecimiento

A Dios, por permitirme alcanzar mis metas.

A mis docentes, por la paciencia y por el apoyo a lo largo de mi formación profesional.

A mi familia, por el apoyo continuo para permitir alcanzar las metas propuestas.

Díaz Torres Juan Carlos

Índice de contenido

CARÁTULA	i
HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	24
1.3. Hipótesis.....	24
1.4. Objetivos.....	24
1.5. Aspectos teóricos	24
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación	30
2.2. Población y muestra	30
2.3. Variables.....	31
2.4. Operacionalización	31
Encuesta/ cuestionario.....	32
Personal de crédito.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	34
III. RESULTADOS	36
3.1 Resultados y gráficos.....	36
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52

4.1. Discusión	52
4.2. Conclusiones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

Índice de Tablas

Tabla 1. Población y muestra	31
Tabla 2. Operacionalización de variables	32
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento aplicado.....	34
Tabla 4. Clasificación de la variable Gestión de Riesgo Crediticio.....	36
Tabla 5. Clasificación de la dimensión cultura de crédito.....	37
Tabla 6. ¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?	38
Tabla 7. ¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo	39
Tabla 8. ¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?	40
Tabla 9. Clasificación de la dimensión Políticas de crédito	41
Tabla 10. ¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?.....	42
Tabla 11. ¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?	43
Tabla 12. ¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?	44
Tabla 13. Clasificación de la dimensión Personal de crédito	45
Tabla 14. ¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?	46
Tabla 15. ¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?	47
Tabla 16. ¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?	48

Tabla 17. Clasificación de la dimensión Organización y desempeño crediticio	49
Tabla 18. ¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?	50
Tabla 19. ¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados “barridos de mora”?	51

Índice de figuras

Figura 1. <i>Componentes de la Gestión del Riesgo Crediticio</i>	27
Figura 2. <i>Tipo de Diseño de la investigación</i>	30
Figura 3. <i>Variable Gestión de Riesgo Crediticio</i>	36
Figura 4. <i>Dimensión Cultura de crédito</i>	37
Figura 5. <i>Adecuada programación de trabajo</i>	38
Figura 6. <i>Adecuado manejo de cartera</i>	39
Figura 7. <i>Adecuado manejo de la evaluación económico-financiera</i>	40
Figura 8. <i>Dimensión Políticas de crédito</i>	41
Figura 9. <i>Adecuados procesos de cobranzas</i>	42
Figura 10. <i>Seguimiento de créditos aprobados</i>	43
Figura 11. <i>Política y reglamentos adecuados</i>	44
Figura 12. <i>Dimensión Personal de crédito</i>	45
Figura 13. <i>Evaluación crediticia eficiente antes del crédito</i>	46
Figura 14. <i>Adecuado procedimiento de cobranza de colocaciones</i>	47
Figura 15. <i>Evaluación de las colocaciones</i>	48
Figura 16. <i>Dimensión Organización y desempeño crediticio</i>	49
Figura 17. <i>Adecuada comunicación entre asesores y gerencia</i>	50
Figura 18. <i>Procedimientos de barridos de mora</i>	51

Resumen

La presente investigación para la obtención de Bachillerato presentó el objetivo de poder diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024. Para esto fue necesario que la investigación tuviera una metodología clara mediante un diseño no experimental, con una tipología descriptiva, con enfoque cuantitativo y a una temporalidad transversal, dando paso a un instrumento de 11 ítems, con escala Likert, con su respectiva validación mediante juicios de expertos y confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach. Demostrando una encuesta coherente y muy bien estructurada, tras su aplicación a una muestra de 30 colaboradores pertenecientes a la Caja Piura agencia Real Plaza Chiclayo, obtenido por muestreo no probabilístico, se pudo llegar a identificar que la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura Agencia Real plaza se encuentra valorada como desfavorable por un 47% de los encuestados, regular por un 43% y favorable por un 10%. Dicha clasificación está basada en las manifestaciones de los colaboradores, en base a la su percepción de una adecuada programación de trabajo, quienes la mayoría consideraron que es buena, sin embargo, en cuestión de manejo de cartera de riesgo, consideraron que no es el adecuado, debido que las evaluaciones económicas-financieras no cumplen con la totalidad según manda el reglamento interno que maneja la institución.

Palabras Clave: Gestión del riesgo crediticio, cultura de créditos, políticas crediticias, Personal de créditos, Organización y desempeño crediticio.

Abstract

The present research for obtaining a Bachelor's degree presented the objective of being able to diagnose the credit culture at Caja Piura, Real Plaza Chiclayo agency -2024. For this, it was necessary for the research to have a clear methodology through a non-experimental design, with a descriptive typology, with a quantitative approach and a transversal temporality, giving way to an instrument of 11 items, with a Likert scale, with its respective validation through expert judgments and reliability through the Cronbach Alpha test. Demonstrating a coherent and very well-structured survey, after its application to a sample of 30 collaborators belonging to Caja Piura Real Plaza Chiclayo agency, obtained by non-probabilistic sampling, it was possible to identify that credit risk management at Caja Piura Real Plaza Agency is valued as unfavorable by 47% of respondents, regular by 43% and favorable by 10%. This classification is based on the statements of the collaborators, based on their perception of an adequate work schedule, who most considered it to be good, however, in terms of risk portfolio management, they considered it to be inadequate, because the economic-financial evaluations do not comply with the entirety of what is mandated by the internal regulations managed by the institution.

Keywords: Credit risk management, credit culture, credit policies, credit personnel, organization and credit performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente las entidades financieras, son los principales intermediarios financieros en cualquier economía y son los principales proveedores de créditos para el sector doméstico, corporativo y operan el mecanismo de pago. Tratan tanto con clientes minoristas como corporativos, tienen una cartera de depósitos y préstamos bien diversificada y, en general, ofrecen una gama completa de servicios financieros, es por ello que la finalidad de buscar las mejoras en la gestión del riesgo crediticio se encuentra en la reducción del deterioro de la cartera, permitiendo a su vez disminución del riesgo de crédito, mejora de la liquidez y el manejo de una tasa de interés adecuada y rentable para la institución financiera (Ndyagyenda, 2020).

Tras la crisis como una consecuencia por el motivo de la pandemia generada por el virus llamado COVID 19, las diversas entidades financieras a nivel internacional, generaron diversas formas de mitigar las brechas en la gestión del riesgo crediticio, de tal forma, que puedan permitir mitigar el crecimiento de la morosidad, haciendo a la cartera lo más sólida posible frente al panorama, presentado por dicha crisis sanitaria, En Europa, se evaluó la manera de generar estrategias de manera rápida ya que la crisis financiera, esta vez no fue por un problema ocasionado por las mismas instituciones financieras, como en el año 2008, sino que fue ocasionado por un agente netamente externo, Entre las estrategias de corto plazo, se encontraron el de que toda institución bancaria o financiera, debía tener una estructura sólida, además de tener un sistema concreto de indulgencias, con canales de pagos lo suficientemente adecuados, con medidas de contingencia (Banco Central de Europa, 2021).

En Asia Siddique et al. (2021), Explicaron que la causa fundamental de los problemas bancarios se encuentra en la presión misma de incrementar su rendimiento sin tomar en cuenta que el implica un mayor riesgo crediticio, por ello, si no se tiene en cuenta la gestión correcta de dicho riesgo, la principal consecuencia es el colapso de todo el sistema financiero.

Por otra parte, existen factores internos que generan mayor riesgo crediticio, así como factores externos, sin embargo, son los factores internos los que pueden llegar a controlar a los factores externos o también llamados comerciales.

En Latinoamérica, la pandemia, dejó consigo un gran reto para las instituciones bancarias, mitigar la morosidad, controlando la caída de la cartera, mejorando la gestión del riesgo crediticio, promoviendo la continuidad del negocio, entre las estrategias empleadas en Latinoamérica, se encontraron la de la digitalización de los clientes, en Latinoamérica existe más suscripciones de telefonía móvil que China, India y Kenia, sin embargo, existe menor inclusión financiera, ello debido a la pobreza, falta de educación tecnológica, Geografía y miedo a la tecnología, es por ello que más de la mitad de los problemas de mora fue porque la mayoría de clientes no contaba con accesos financieros para poder cancelar sus cuotas, por ello muchas de las estrategias estaban enfocadas en la educación tecnológica financiera hacia el cliente. (Cantú & Ulloa, 2020). Por otra parte, el problema no sólo es para el caso de los bancos, sino también, Cajas y financieras, las cuales, a partir de una correcta gestión del riesgo crediticio, se puede generar una mayor rentabilidad, tomando en cuenta la correcta forma de las colocaciones (Pizarro & Álvarez, 2023).

En el Perú, La existencia del crecimiento de la morosidad tras la pandemia, no difiere del contexto internacional y latinoamericano, por los que las acciones en el contexto de la gestión del riesgo crediticio fueron rápidas para evitar la crisis económica, sin embargo se puede llegar a decir que en el país a pesar que la morosidad está en constante crecimiento, esta se mantuvo controlada, porque se encuentra dentro de los márgenes esperados, ello, porque los cambios en la gestión de riesgo de cada institución se sigue dando, generando una metodología demasiado sujeta a los cambios, por no decirlo mutable, dando paso a múltiples esfuerzos de las instituciones de tal manera que los cambios sean graduales, permitiendo la generación de menores provisiones (BCRP, 2022).

En Chiclayo existen diferentes entidades financieras encontrándose entre ellas la Caja Piura, la cual cuenta con diferentes agencias. Una de ellas se encuentra ubicada en el Real

Plaza, la cual muestra gran preocupación por el incremento de los índices de morosidad que afectan directamente a la entidad, deteriorando su cartera y teniendo problemas en la recuperación de los créditos, por ello es necesario para la empresa evaluar la gestión de riesgo crediticio que se viene ejecutando dentro de ésta, para poder determinar una adecuada toma de decisiones. Finalmente, se observa que, en la Caja Piura S.A.C. Agencia Real Plaza Chiclayo, si bien existe la preocupación por reducir el nivel de morosidad, pues no existe una Gestión de Riesgo adecuado, no desarrolla estrategias creativas e innovadoras que permite mejorar los procesos, los cuales no se encuentran bien definidos.

En cuanto a los principales antecedentes a nivel Internacional específicamente en Bangladesh, Hossain (2022), presentó una investigación que llevó por título: “Impacto de la gestión del riesgo crediticio con respecto al desempeño financiero: un estudio de bancos comerciales en Bangladesh”, de manera que se propuso como objetivo analizar el impacto de la gestión de riesgo de los créditos sobre el rendimiento financiero de los bancos comerciales, para que ello sea posible fue necesario usar datos de seis entidades financieras de Bangladesh, tomando datos comerciales entre los años 2010 a 2019, por lo que la investigación tuvo un diseño, no experimental, de corte longitudinal ya que hizo uso de regresiones, mediante la técnica de datos de panel, conocida también como panel data, permitiendo determinar que existe un impacto significativo de la gestión de riesgo crediticio sobre el desempeño financiero, sin embargo en los últimos, debido a los problemas del contexto coyuntural, la investigación determinó un impacto negativo, explicándose en una gestión no muy efectiva por lo que se recomienda realizar cambios o mejoras de tal manera que pueda generar una mejora directa. Tras lo mencionado se pudo determinar que la investigación hace uso del análisis longitudinal, sin embargo, la investigación hace uso de datos como el ROA, a diferencia de lo que se pretende investigar, la Morosidad.

En Asia, específicamente en China, Asima et al. (2022), en colaboración realizaron una investigación que llevó por título: “El efecto de la gestión del riesgo crediticio y los factores

específicos del banco en el desempeño financiero de los bancos comerciales del sur de Asia”, la cual al igual que la mencionada anteriormente tuvo como objetivo capturar el efecto de la gestión del riesgo crediticio y los factores específicos del banco en el desempeño financiero (FP) de los bancos comerciales del sur de Asia, ello debido a que los bancos comerciales enfrentan un crecimiento de morosidad. Para que ello sea posible fue necesario recopilar datos secundarios de 19 bancos comerciales (10 bancos comerciales de Pakistán y 9 bancos comerciales de India) en el país durante un período de 10 años de 2009 a 2018. El método generalizado de momento (GMM) se utilizó para la estimación del coeficiente para superar los efectos de algunas variables endógenas, por lo que la investigación presentó un diseño no experimental, longitudinal, permitiendo llegar a concluir la existencia de un efecto elevadamente significativo entre la gestión de riesgo crediticio en el desempeño financiero de los bancos comerciales del sur de Asia, permitiéndole a su vez recomendar lo siguiente: El resultado del estudio recomendó que los formuladores de políticas de los países asiáticos deberían crear un entorno financiero sólido mediante la ejecución políticas internas que puedan llegar a estimular las tasas de interés de esta manera que automáticamente ayuda a reducir el alto índice de NPL (sistema de monitoreo vinculado). La posición de liquidez debe mantenerse bien para que, incluso en un entorno de alta competencia, el comercial pueda sobrevivir en ese entorno. La investigación brinda un panorama de análisis amplio, dando lugar a una investigación longitudinal, que a su vez permita generar una propuesta clara y concisa.

En Ecuador Cevallos & Campos (2023), presentaron un artículo académico, con el objeto de poder llegar a generar un análisis sobre la incidencia que pueda tener la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito destinado a docentes de dicho país, para ello la investigación fue realizada mediante un diseño descriptivo, ya que se analizó los índices de morosidad, con respecto a los periodos 2019-2020, donde se identificaron los índices 0.03, 0.02, lo que permitió determinar que la gestión de riesgo crediticio, puede llegar a incidir de manera positiva en la clara disminución de los ratios de morosidad, claramente es

necesario un periodo prolongado de tiempo para ver resultados positivos. Tras una colocación de créditos más sana. Así mismo la una buena gestión de riesgo crediticio permite un incremento de rentabilidad, eliminando las provisiones que son perjudiciales para cualquier entidad bancaria.

En el mismo País Torres & Ochoa (2024), presentaron una pesquisa académica con un objetivo similar al anterior artículo, analizar cómo el riesgo crediticio, puede llegar a incidir en la liquidez de Cooperativas de créditos pertenecientes al segmento 1 de la ciudad ecuatoriana de Loja. Para que sea posible dicha investigación, fue necesario que se enmarcara en un diseño no experimental, con el conocido tipo de diseño correlacional, que a partir de la aplicación de análisis documental, se pudo determinar una correlación altamente significativa entre las variables, mediante mínimos cuadrados, asimismo para la variable riesgo crediticio, se empleó un acercamiento cuantificable usando el ratio de morosidad, como análisis la morosidad entre los periodos 2018-2019 alcanzaron un promedio de 1.24%, mientras que la liquidez bordeó los 24.32%.

En el mismo país de Ecuador Trujillo et al. (2022), presentaron una investigación, con la finalidad de evaluar la morosidad ocasionadas por el mal manejo del riesgo crediticio en una Cooperativa llamada Juan Pío en Ecuador, para ello la investigación empleó encuestas dirigidos al departamento de créditos y a los socios pertenecientes a dicha cooperativa sin embargo un total de 366 obtenidos mediante muestreo probabilístico, permitiendo identificar que el segmento de la cartera llamada como (segmento 2), ya que pasó de tener un nivel de morosidad de 6 a 4 por ciento a un 18 a 10 por ciento, siendo afectado por la mala administración del riesgo crediticio, debido a que los resultados determinaron problemas en cuanto a las 5 c del crédito, con respecto al carácter, capacidad, capital, garantías o colateral y las condiciones del los prestatarios.

A nivel nacional, en la ciudad de Puno Perú, Vilca & Torres (2021), publicó una investigación, mediante la cual se pretendió realizar con el fin de poder determinar una relación significativa entre la gestión del riesgo crediticio con respecto a los índices de

morosidad de Mi banco, entidad bancaria con un enfoque hacia las microfinanzas, para esto fue necesario el empleo de la técnica conocida bajo el nombre de la encuesta, con su respectivo instrumento (un cuestionario de preguntas con escala Likert), los cuales se forjaron a partir de un diseño no experimental, con un enfoque claramente cuantitativo y un nivel correlacional, que tras la aplicación de dichos instrumentos, claramente se pudo identificar una relación significativa debido a que el nivel de significancia fue mucho menor a la denominación de 0.05, sin embargo, en cuanto a la relación esta fue negativa y poco resaltante ya que el valor fue de -0.467, en la escala de Spearman por tener una distribución de datos con un comportamiento no normal, lo que es fácil identificarse una discusión con respecto a los resultados.

En Cuzco, la autora Yopez (2019), propuso un artículo para determinar el grado o nivel de influencia entre la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la financiera Credinka Sociedad Anónima, por consiguiente, la investigación adoptó una tipología correlacional, con un diseño no experimental, que mediante el empleo de dos muestras una conformada por trabajadores (22) y clientes (124 de ellos obtenidos por muestre probabilístico a partir de una población de 4079 clientes), los cuales permitieron identificar que una correcta gestión de riesgo crediticio, puede generar la disminución de niveles altamente considerables de morosidad, Esto se puede apreciar ya que la gestión del riesgo crediticio fue identificado como deficiente mientras que los índices de morosidad fueron de 11.79% estando por encima de los 5% tolerables para el ente fiscalizador conocido como la superintendencia de Banca y Seguros, conocida mayormente como SBS.

En la misma ciudad Visa (2021), presentó una investigación con la finalidad de poder identificar el impacto generado por la gestión del riesgo crediticio, sobre la morosidad, para hacer posible el trabajo académico, fue necesario hacer uso de una tipología correlacional, con un diseño no experimental, que mediante el empleo de encuestas dirigidas a 12 trabajadores de la Caja municipal de Cusco, obtenidos mediante muestreo no probabilístico, tras la aplicación de los instrumentos, se pudo determinar que la gestión del riesgo crediticio

impacta de manera negativa y significativa sobre la morosidad, además de que el 45% de la cartera de dicha cooperativa correspondieron al rubro comercio, el cual presentó una debilidad por tener un nivel mayor en cuanto a la morosidad.

En la ciudad de Lima, Hinostroza (2021), presentó un artículo para poder identificar la incidencia presente entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, para esto, fue necesario realizarla bajo un enfoque cuantitativo, mediante un diseño descriptivo, haciendo uso de la técnica del análisis documental a partir de una muestra de 124 créditos, considerados como vencidos para el año 2019. Tras el análisis correspondiente, se pudo identificar que 9.12% de las colocaciones en dicho periodo se encuentra en mora, además se pudo identificar una correlación significativa con un coeficiente negativo -0.113 en cuanto a la evaluación de créditos con respecto a la morosidad. La investigación da paso a una lógica ya deducible, debido a que a menor gestión de riesgo crediticio mayor será la morosidad presente.

En la misma ciudad Hermitaño (2022), presentó un artículo, con un enfoque más moderno, siendo necesario la parte tecnológica bajo Machine Learning, con el fin de poder analizar tanto las ventajas, como las desventajas de la gestión del riesgo crediticio, tomando en cuenta los riesgos bancarios, conocidos como riesgos crediticios, comerciales o de mercado, el operativo y el de liquidez. La investigación presentó un diseño descriptivo con un análisis bibliográfico, donde se analizaron 12 artículos de gran relevancia, concluyendo que la gestión del riesgo crediticio es de mayor importancia para una institución bancaria, ya que a partir de esta se puede llegar a controlar las demás, por último, la investigación propone algoritmos para un mejor análisis de los riesgos mediante modelos de SHAPley Additive exPlanations (SHAP).

A nivel local, en la ciudad de Chiclayo Rivera et al. (2021), presentaron su investigación que tuvo como principal finalidad proponer estrategias basadas en la teoría de gestión del riesgo del crédito para así poder disminuir la morosidad en una Caja de ahorro y crédito ubicado en la Ciudad de Chiclayo, para la recolección de datos se emplearon tanto el análisis

de recolección de datos y también la encuesta, aplicado a 22 colaboradores de dicha entidad. Lo que permitió generar estrategias basados en ejes fundamentales, ambiente interno, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión. Además, se analizó la morosidad entre los años 2017 a 2018, determinando una disminución en el 2018, frente a la propuesta, a su vez, se señala que pese a la pandemia COVID-19, la gestión del riesgo de crédito es netamente cambiante y se ajusta a los cambios del entorno. La investigación se ajusta a las variables de estudio, además de brindar los principales ejes para estudio.

Cuadros (2021), presentó una investigación en la ciudad de Chiclayo con la finalidad de poder generar estrategias de riesgo crediticio que permitan disminuir la morosidad en una cooperativa de nombre San Francisco, para ello, la investigación se vio obligada a poder adoptar un diseño mixto el cual permitió el empleo de instrumentos como la entrevista, además del cuestionario de preguntas aplicados a los trabajadores de la cooperativa en mención, permitiendo así obtener resultados alarmantes, cómo es el caso de 17% de morosidad obtenida dentro de la cartera de dicha cooperativa, con respecto al análisis del riesgo crediticio, sí identificó que éste contaba con niveles muy bajos de aplicación, Por otro lado, se propuso implementar políticas de riesgo crediticio que incluyen estudios de mercado seguimiento de carteras y políticas crediticias más efectivas para el otorgamiento de los créditos.

Coronel (2021), propuso una investigación con la finalidad de poder proponer un modelo de gestión en relación a la evaluación de créditos, con la única finalidad de poder generar una mejora de la calidad del servicio en los usuarios de la empresa bancaria BBVA de la ciudad de Chiclayo. La investigación tuvo un diseño de tipo propositivo, para lo cual se aplicó instrumentos cómo es el caso de la encuesta y la entrevista estructurada de acuerdo a las dimensiones señaladas en la investigación, dicha aplicación abarcó una muestra de 269 clientes obtenidos por muestreo probabilístico permitiendo obtener resultados relevantes, llegando incluso a la generación de una propuesta establecida para mitigar las deficiencias

que se encontró en la entidad, entre ellas, como por ejemplo el desarrollo de una cultura de crédito para el caso de los nuevos clientes los potenciales que podría tener e incluso los antiguos usuarios del servicio bancario, asimismo, se planteó la reforma el reforzamiento de políticas crediticias que viene actualizando la entidad bancaria a lo largo del país pese a que la oficina correspondiente para mejoras de políticas a nivel nacional, no se encuentra bien establecida. Por ello, se propuso el mejoramiento de bloques dentro de la entidad bancaria con la finalidad de poder promover el servicio a nuevos usuarios fidelizándolos con la entidad y permitiendo que la entidad bancaria se vuelva más competitiva con respecto a los otros bancos.

Soto (2021), diseñó en su estudio estrategias basadas en la gestión para el incremento de otorgamiento de créditos en la cartera de tipo PYME de una entidad financiera chiclayana la metodología empleada en la investigación fue básica con un enfoque netamente mixto y un diseño de tipo de experimental a un nivel descriptivo. Para el estudio fue necesario obtener una muestra de 127 PYMES más el uso de los oficiales de crédito a quienes se le aplicó encuesta y entrevista respectivamente para la recolección primaria de datos, lo que permitió llegar a conclusiones relevantes, como es el caso del diseño de estrategias respecto al proceso de captación de clientes planificación y la formalización de los mismos. Así mismo como estrategias para el financiamiento específicamente estableciendo límites crediticios y estrategias para medir los niveles de ingresos de la estructura empresarial de las PYMES, así como evaluaciones respecto al acceso al financiamiento, tomando en cuenta la experiencia crediticia el tipo de garantía empleada, el destino de los financiamientos y los productos en relación al destino.

Flores (2023), propuso una investigación con la finalidad de determinar la incidencia de la auditoría interna en la gestión de riesgo crediticio en entidades financieras, presentando un diseño cualitativo, con el empleo de análisis teórico de diversos artículos se pudo determinar que la auditoría interna afecta en gran medida a la gestión del riesgo crediticio, debido a que una auditoría, se encuentra alineada en el cumplimiento de la política crediticia interna,

permitiendo así una optimización en los procesos y mitigación de los riesgos de fracaso en las colocaciones, además de permitir un mejor cumplimiento de la metodología de evaluación crediticia.

Con respecto a la justificación del estudio este siguió las directrices propuestas por De acuerdo (Hernández & Mendoza, 2018), permitieron que la investigación sea considerada conveniente, ya que se justifica en el abordaje real que viene llevando la empresa, analizando sus carencias para poder llegar dar respuestas claras a los fenómenos ocurridos, para ello la investigación hizo uso de herramientas de investigación que permitieran plasmar lo analizado. La investigación se justifica socialmente ya que aborda una problemática real, de impacto social, ya que las instituciones de créditos brindan puestos de trabajo a la comunidad chiclayana, por otro lado depende de éstas el desarrollo económico y social de Chiclayo, ya que el acceso crediticio de la población es un motor para el emprendimiento de muchos empresarios, además la investigación mediante su aporte, da lugar a que la empresa tome mejores decisiones en cuanto a la mejora de su cartera crediticia, evitando el sobreendeudamiento de sus clientes. Así mismo, la investigación presenta instrumentos que pueden llegar ser empleados por otras empresas que presenten problemas similares, de manera que pueden hacer uso de los instrumentos propuestos, como una guía de alternativa de solución para la empresa. La investigación se justifica teóricamente ya que aborda un problema teorizado con antecedentes discutibles a nivel internacional, nacional y local, por otro lado, gracias a la investigación la Institución estudiada, permitió una sensibilización en cuanto al abordaje del tema. Por último, La Investigación es justificada en la metodología de la investigación fundamentada y concretada mediante el diseño y tipo de investigación, mismos que permitieron construir instrumentos, que permitan responder los objetivos planteados, brindando una respuesta clara de la problemática abordada. Además, la investigación cumple con los lineamientos solicitados por la universidad permitiendo desarrollar un informe claro y coherente que permitió ser un referente para futuras investigaciones, así como ser el centro de discusiones, tanto por los resultados obtenidos, así

como por la información abordada.

1.2. Formulación del problema

Ante la situación abordada se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cómo se encuentra la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024?

1.3. Hipótesis

No precisa

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Lo mencionado, generó el siguiente objetivo principal: Evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024,

1.4.2. Objetivos específicos

Como objetivos específicos, se precisaron:

Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024

Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024

Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024

Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024

1.5. Aspectos teóricos

Con respecto al marco teórico si se habla de gestión de riesgos crediticios es necesario identificar correctamente lo que se considera crédito. La palabra "crédito" se deriva de la palabra latina "credere", que significa fe. Un banco existe no sólo para aceptar depósitos sino también para conceder préstamos (una cantidad de dinero con una tasa de interés pagada por un periodo de tiempo), por lo que está inevitablemente expuesto al riesgo crediticio. Una buena política crediticia ayuda a los administradores bancarios a determinar el marco dentro del cual se concederá y gestionará el crédito. Las principales causas de los graves problemas bancarios están directamente relacionadas con las malas condiciones crediticias de los prestatarios. Una mala evaluación de la cartera o la falta de atención a los cambios en las circunstancias económicas son comunes en las economías en desarrollo (Veizi & Zhuli, 2023).

Tchakounte (2018), define los préstamos bancarios como anticipos y créditos. Esta proporción del balance del banco constituye la gran mayoría de sus activos. Existen dos categorías de préstamos: la deuda no negociable (NMD) (compuesta por préstamos a entidades no bancarias y préstamos interbancarios) y la deuda negociable (MD), es decir, inversiones. El autor sostiene que la mayoría de los préstamos bancarios son NMD.

En cuanto a la gestión del riesgo crediticio, según (Brown, 2020), este presenta sus inicios hace unos 4000 años aproximadamente, desde los códigos de la cultura Mesopotamia (código Hammurabi), sin embargo, éstos no tomaron en cuenta, los conceptos de interés ni garantía, sin embargo, se establecía las ausencias de pagos como un delito, tratándose de manera idéntica a un robo o fraude, también establece algunos límites a las sanciones. Por ejemplo, un moroso podría ser embargado por sus acreedores y vendido como esclavo, pero su esposa e hijos solo podían ser vendidos por un plazo de tres años. Todo eso cambió en el siglo XXI con la aparición de los ferrocarriles en Estados Unidos, lo que dio lugar la creación de la Agencia Mercantil, fundada por Lewis Tappan convirtiéndose posteriormente en Dun & Bradstreet, en 1841. Esta empresa proporcionó información comercial sobre negocios en todo Estados Unidos a los suscriptores. Casi al mismo tiempo, surgió la prensa financiera

especializada. Cuando Henry Varnum Poor se convirtió en editor de The American Railroad Journal en 1849, comenzó a publicar datos financieros y operativos de ferrocarriles estadounidenses (Brown, 2020).

El riesgo puede definirse como la incertidumbre de los resultados. Existen dos tipos de riesgos: el riesgo puro (riesgo que sólo conduce a pérdidas, como inundaciones, incendios o accidentes) y el riesgo especulativo (riesgo de que se produzcan pérdidas o ganancias, como en el caso de una empresa). El riesgo incluye muchos resultados posibles y se puede determinar la probabilidad de que ocurra un evento. Se debe tener en cuenta que asumir riesgos es parte de la esencia de la gestión, pero no debe hacerse de forma innecesaria y tonta. Se debe asumir riesgos calculados, es decir, sopesar los riesgos frente a las recompensas. Existen muchos riesgos que afectan a las instituciones financieras; entre ellos, el riesgo de tipos de interés, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez, el riesgo cambiario, el riesgo operativo, el riesgo fuera de balance, el riesgo legal y de cumplimiento, el riesgo reputacional, el riesgo estratégico y el riesgo de capital (Tchakounte, 2018).

En cuanto a la gestión del riesgo crediticio (Tchakounte, 2018) lo define como un proceso que implica la identificación de riesgos potenciales, el tratamiento adecuado y la implementación real de modelos de riesgo, asimismo, la gestión del riesgo crediticio es un conjunto de prácticas sólidas, como establecer un entorno de riesgo crediticio apropiado, operar bajo un proceso sólido de concesión de créditos, mantener un proceso adecuado de medición y seguimiento del riesgo crediticio y garantizar controles adecuados sobre el riesgo crediticio

Ranwala (2021), Lo define como la posibilidad de pérdidas derivadas de la disminución de la calidad de crédito de los prestatarios o contrapartes. En un banco podrían surgir pérdidas por incumplimiento de los clientes o la incapacidad o falta de voluntad de las contrapartes para cumplir con los compromisos relacionados con préstamos, negociación u otras transacciones financieras. Es imperativo que todo banco cuente con un sólido sistema de gestión del riesgo de crédito integrado en el marco general de gestión de riesgos. El

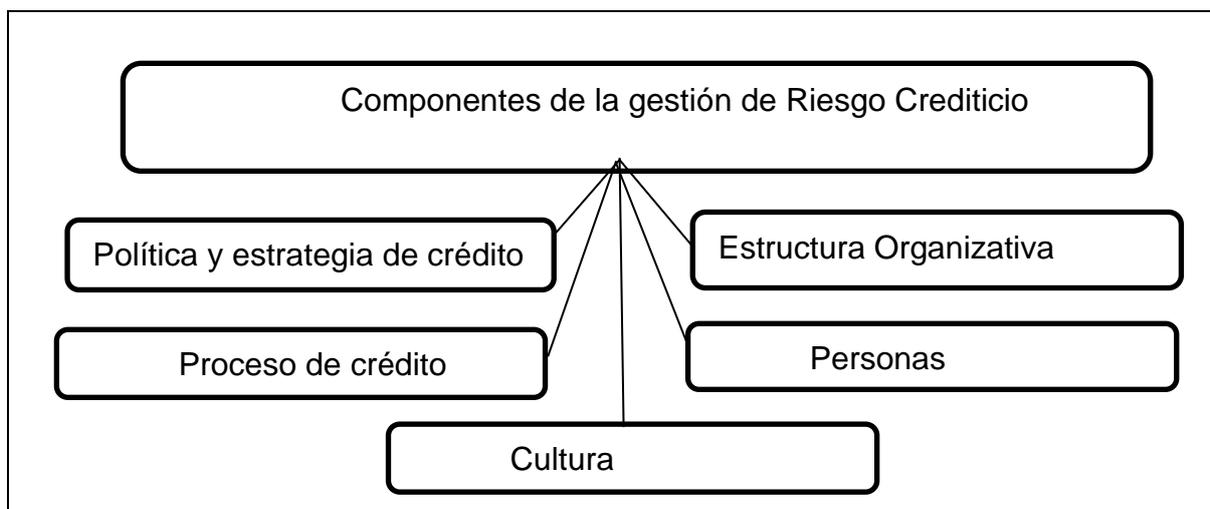
objetivo de la gestión del riesgo de crédito es maximizar la tasa de rendimiento ajustada al riesgo de un banco manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables. Los bancos deben tener una gran conciencia para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito y debe tener el capital adecuado para absorber estos riesgos. Los accionistas de los bancos esperan una compensación adecuada por sus inversiones.

Componentes de la gestión de Riesgo Crediticio de acuerdo a (Ranwala, 2021).

Para la autora Ranwala (2021), existen 5 componentes fundamentales de toda gestión de riesgo crediticio, siendo los siguientes: Política y estrategia de crédito, Proceso de crédito, Estructura Organizativa, Personas y por último Cultura. Cabe Señalar que cada entidad Financiera o bancaria identifica sus componentes para la gestión del riesgo Crediticio, sin embargo, tras el acuerdo de Basilea II publicado en el año 2004, dichos componentes, fueron prácticamente estandarizados por lo que se han empleado con la finalidad de poder sensibilizar a las entidades a la medición de los riesgos, mediante una gestión integral y concreta, asimismo dicho acuerdo fue publicado con la única finalidad de poder determinar un estándar para la medición de los riesgos en las entidades bancarias, permitiendo así una mejor asignación de los capitales cubriendo así los riesgos señalados.

Figura 1.

Componentes de la Gestión del Riesgo Crediticio



Nota: Modelo propuesto por Ranwala (2021).

Pese a que el autor (Ranwala, 2021), presenta 5 componentes claves en su artículo, este parte del propuesto en sus inicios por (Colquitt, 2007), quien consideró 4 componentes fundamentales, siendo como manera de resumen contando con la Cultura de crédito, las Políticas de crédito, el personal de crédito y la organización y desempeño crediticio, estos 4 componentes se amplían a continuación:

Cultura de crédito:

Para Bülbül et al. (2019), la cultura de crédito es determinante en cuanto a la gestión de riesgo crediticio, ya que se llega a considerar como un factor doisciplinario, en dicho factor se encuentran identificados las disciplinas crediticias, conjuntamente con las metodlogías de créditos, que a diferencia de (Ranwala, 2021), consideraba el proceso del crédito como un factor separado de la cultura, mas este es considerado como parte de él.

Políticas de crédito:

Ranwala (2021), considera que es importante las políticas, porque estos deben partir desde la parte interna de la entidad bancaria, a lo que se le considera como políticas internas, dichas políticas proponen parámetros durante el proceso crediticio, desde su evaluación hasta su post desembolso a lo que se le considera como cobranza.

Personal del crédito:

También mencionado o conocido por (Ranwala, 2021), como personas, en este factor o dimensión se identifica las competencias de las personas responsables de los créditos (asesores). Por otra parte (Mbah, 2023), mencionó que el personal de crédito son los responsables de que los procedimientos se cumplan de manera efectiva, de tal forma que sus competencias deben ser vistas como características fundamentales del capital humano dentro d ela entidad bancaria en especial, cuando se tratan de entidades financieras enfocados en los microcréditos.

Organización y desempeño crediticio:

Denominado por (Ranwala, 2021), como estructura organizativa la cual debe estar enfocada en una jerarquía bien definida, por lo que la organización no es más que la

radiografía de una empresa financiera, la cual debe contar con la funcionalidad más optimizada para una adecuada gestión del riesgo crediticio. Además, en la parte organizacional, como vista desde el punto de vista del negocio crediticio, es necesario considerar a los clientes como parte del proceso, ya la relación entre el asesor y el cliente es considerada como parte del desempeño, ya depende de la relación entre ambos, para las recomendaciones y el incremento de cartera (Ghulam et al., 2023).

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Siguiendo la clasificación propuesta por (Ñaupas et al., 2023), el enfoque de la investigación propuesta es el cuantitativo, debido a que se hizo uso de escalas ordinales para cuantificar tanto la variable como las dimensiones de forma que se pueda tratar de cuantificar los datos y responder a los objetivos, de igual forma la investigación fue no experimental, ya que no empleó ningún cambio sujeto a evaluación para la variable estudiada, asimismo, por su temporalidad fue de corte transversal, ya que solo fue evaluada la investigación en un solo momento. Por último, la investigación presentó una tipología descriptiva simple siguiendo la siguiente figura:

Figura 2.

Tipo de Diseño de la investigación



Nota: Figura propuesta por (Hernández & Mendoza, 2018)

Según la figura (2) mostrada, M estaría conformada por la muestra de estudio, mientras que O, no es más que la observación de la variable sujeta a estudio (gestión del riesgo crediticio).

2.2. Población y muestra

La muestra es aquel subconjunto de la población a estudiar la cual es seleccionada mediante diferentes métodos, siendo los más empleados los no probabilísticos y probabilísticos los cuales se realizan por la cantidad de muestra empleada (Ñaupas et al., 2023).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, tanto la población como la muestra de la investigación se encuentra determinada por 30 colaboradores o trabajadores de la Caja

Piura en agencia Real Plaza Chiclayo para el año 2024, los cuales fueron obtenidos mediante muestreo no probabilístico.

Tabla 1.

Población y muestra

Personal	N° De Trabajadores	Porcentajes (%)
Administrador	1	3%
Sub jefe	1	3%
Asesores de Finanzas Empresariales	18	60%
Asesores de Servicios Financieros	9	30%
Recuperador de Créditos	1	3%
	30	100%

Nota: Información obtenida de la Empresa Caja Piura Agencia Real Plaza, Chiclayo

2.3. Variables

Gestión de riesgo Crediticio, Tchakounte, 2018) lo define como un proceso que implica la identificación de riesgos potenciales, el tratamiento adecuado y la implementación real de modelos de riesgo, asimismo, la gestión del riesgo crediticio es un conjunto de prácticas sólidas, como establecer un entorno de riesgo crediticio apropiado, operar bajo un proceso sólido de concesión de créditos, mantener un proceso adecuado de medición y seguimiento del riesgo crediticio y garantizar controles adecuados sobre el riesgo crediticio

2.4. Operacionalización

A continuación, se muestra la operacionalización de variables empleada en la investigación teniendo en cuenta la gestión del riesgo crediticio y sus respectivas 4 dimensiones: Cultura de crédito, Políticas de crédito, Personal de crédito y por último Organización y desempeño crediticio. Asimismo, se muestran cada de los ítems empleados para su respectiva medición

Tabla 2.
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumento	Escala
Variable independiente: Gestión de riesgo Crediticio	1. Cultura de crédito	1.1. Disciplina de crédito	¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?	Encuesta/ cuestionario	Ordinal
			¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo?		
	2. Políticas de crédito	1.2. Metodologías de crédito	¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?		
		2.2. Políticas internas	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?		
			¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?		
			¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?		

3. Personal de crédito	3.1. Competencias del personal	¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?
		¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?
		¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?
4. Organización y desempeño crediticio	4.1. Jerarquías organizacionales	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?
		¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados “barridos de mora”?

Nota: obtenido de Marco teórico

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Como técnicas de recolección primaria la investigación presenta la encuesta la cual se encuentra dirigida hacia el personal o colaboradores que se encuentran brindando el servicio crediticio de la Caja Piura. Como instrumento de recolección de datos, de la encuesta planteada le corresponde el cuestionario el cual presenta preguntas en escala Likert permitiendo responder a los objetivos planteados.

La validez de los instrumentos se encontró determinada mediante juicio de expertos, quienes, mediante fichas de validación, determinaran si la encuesta fue apta para su ejecución, además la confiabilidad del instrumento será determinada mediante una prueba piloto, permitiendo determinar la coherencia del instrumento, esta será realizada mediante el programa SPSS, a partir del coeficiente obtenido de la prueba Alfa de Cronbach, por la escala Likert con la que cuenta.

Tras la aplicación de la prueba estadística a una prueba piloto de similares características la cual se encuentra ubicada en anexos, ésta determino un coeficiente de 0.894, el cual muestra un alto grado de coherencia, siendo determinado como bueno en la escala de 0 a la unidad.

$$\alpha = (K / K - 1) * (1 - (\sum si^2 / st^2))$$

K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)

si² = varianza de cada ítem

st² = varianza del instrumento

Tras la aplicación de la fórmula, el cual de manera automática se obtiene por el SPSS, se obtuvo el siguiente valor:

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento aplicado

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.894	11

Nota: prueba piloto

Como métodos de análisis de datos, se analizó las encuestas mediante una tabulación empleando el programa Microsoft Excel, mismo que permitió ordenar la información para posteriormente, analizarlo en el programa o paquete estadístico SPSS. Versión 27, el cual permitió realizar pruebas de análisis de frecuencias que posteriormente dio paso al uso de baremos estadísticos

Schumacher (2022), sostiene que toda investigación debe contar con aspectos éticos con respecto al diseño de estudios y la aplicación del instrumento planteado.

Consentimiento informado: las personas encuestadas deben presentarse conformes con su responsabilidad de brindar información necesaria para la investigación.

Confidencialidad: Se les informará a los encuestados sobre el ocultamiento de la identidad, ya que las encuestas serán aplicadas de manera anónima.

Neutralidad: los investigadores no se involucrarán ni direccionarán las respuestas de los encuestados para su propio beneficio manteniendo una posición neutral.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados y gráficos

Evaluar la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo en el año 2024

Tabla 4.

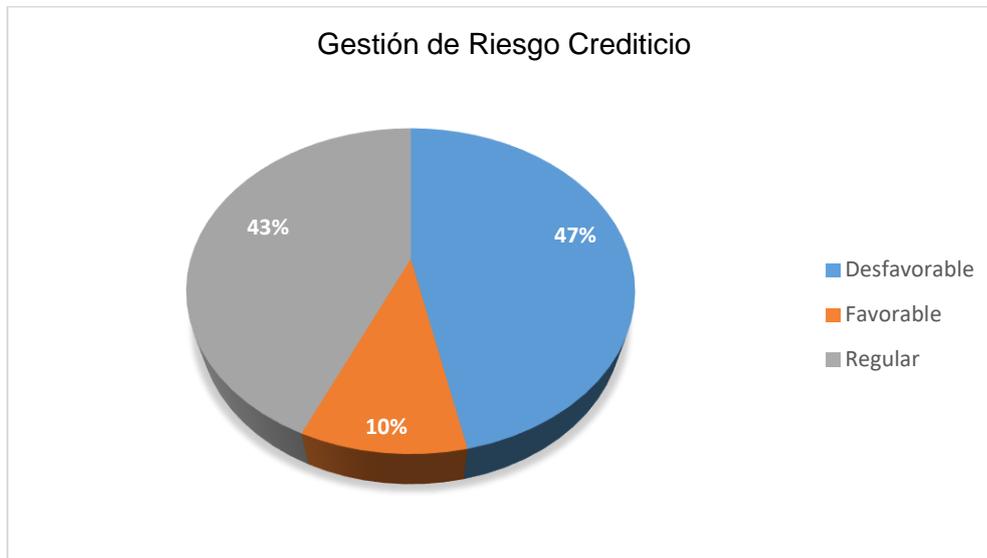
Clasificación de la variable Gestión de Riesgo Crediticio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	14	46.7%
Favorable	3	10.0%
Regular	13	43.3%
Total	30	100.0%

Nota Encuesta realizada a colaboradores

Figura 3.

Variable Gestión de Riesgo Crediticio



Nota: De los resultados de la tabla 4, se determinó que la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura, según las respuestas brindadas por sus colaboradores, se clasificó como regular en un 43%, como desfavorable en un 47% y como favorable tan solo en un 10%. Esta clasificación muestra la poca preparación en gestión, para el manejo para la prevención del riesgo de cartera morosa.

Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.

Tabla 5.

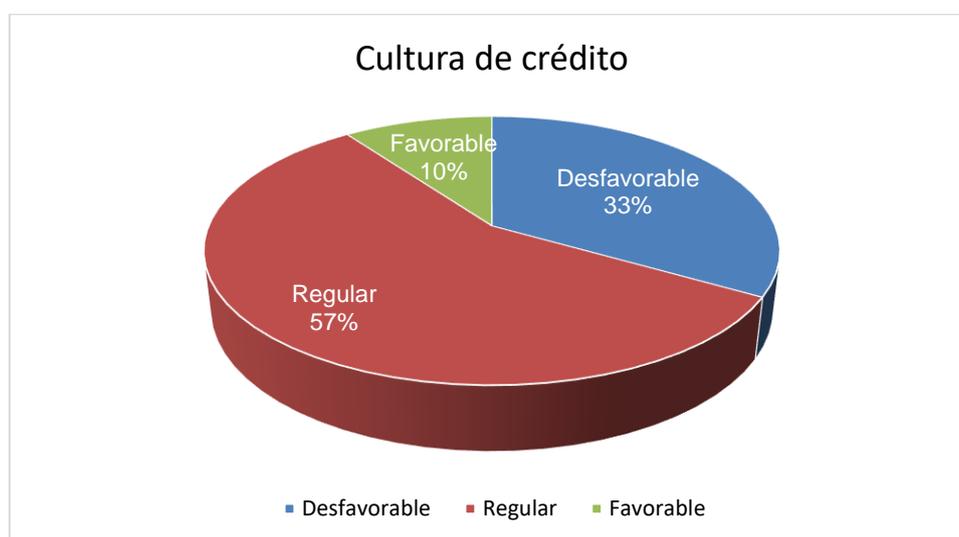
Clasificación de la dimensión cultura de crédito

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	10	33%
Favorable	3	10%
Regular	17	57%
Total	30	100.0%

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 4.

Dimensión Cultura de crédito



Nota: De los resultados de la tabla 5, se determinó que la cultura de créditos en la Caja Piura, según las respuestas brindadas por sus colaboradores, se clasificó como regular en un 57%, como desfavorable en un 33% y como favorable tan solo en un 10%. Determinados problemas con respecto a un itinerario bien definido.

De manera específica se desarrollaron las siguientes interrogantes referentes a la dimensión cultura de crédito:

Tabla 6.

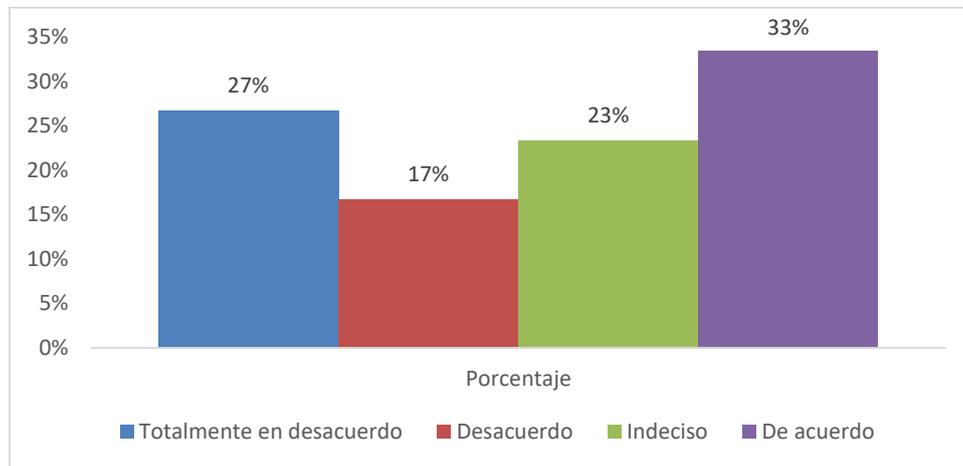
¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	27%	27%
Desacuerdo	5	17%	43%
Indeciso	7	23%	67%
De acuerdo	10	33%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 5.

Adecuada programación de trabajo.



Nota: De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 6, se determinó que el 33% de los colaboradores encuestados están de acuerdo sobre que es adecuada la programación diaria en el trabajo, mientras que un 27% en total desacuerdo, otro 23% quienes fueron indecisos y un 17% de los colaboradores que respondieron en desacuerdo respecto al enunciado. El 40% del total de los colaboradores fueron quienes no consideran que la programación diaria es el adecuado.

Tabla 7.

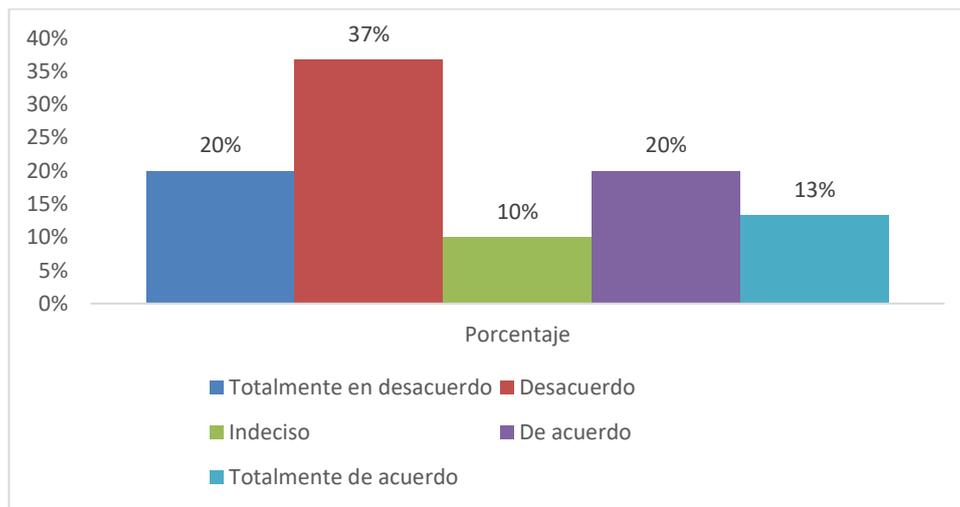
¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	20%	20%
Desacuerdo	11	37%	57%
Indeciso	3	10%	67%
De acuerdo	6	20%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 6.

Adecuado manejo de cartera.



Nota: De acuerdo con los resultados de la tabla 7, se determinó que el 37% de los colaboradores encuestados respondieron en desacuerdo sobre la existencia de un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo de clientes, también un 20% quienes estuvieron en total desacuerdo, otro 20% estuvieron de acuerdo, también un 13% en total acuerdo y solo un 10% de los colaboradores no fueron precisos y fueron indiferentes a la pregunta. El total de colaboradores que respondieron negativamente a la pregunta, es representado por el 55% del total de encuestados.

Tabla 8.

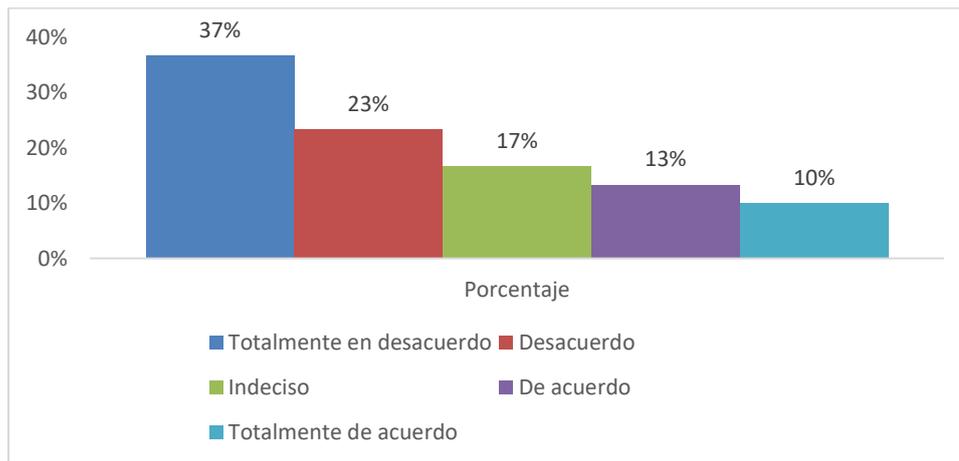
¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	37%	37%
Desacuerdo	7	23%	60%
Indeciso	5	17%	77%
De acuerdo	4	13%	90%
Totalmente de acuerdo	3	10%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 7.

Adecuado manejo de la evaluación económico-financiera.



Nota: Con respecto a los resultados obtenidos en la tabla 8, se determinó que el 37% de los colaboradores encuestados respondieron en total desacuerdo de que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica y financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar una evaluación, también un 23% estuvieron en desacuerdo, mientras que un 17% indiferentes, otro 13% quienes estuvieron de acuerdo y un 10% en total acuerdo con el enunciado. De acuerdo a esta pregunta, el total de colaboradores que respondieron de forma negativa a la pregunta es representado por el 60% del total de encuestados.

Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.

Tabla 9.

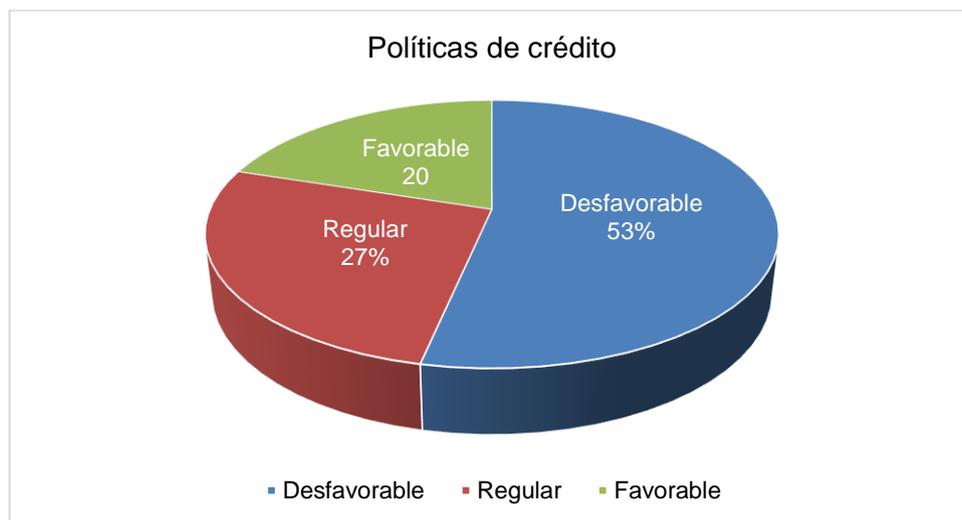
Clasificación de la dimensión Políticas de crédito

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	16	53%
Favorable	6	20%
Regular	8	27%
Total	30	100.0%

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 8.

Dimensión Políticas de crédito



Nota: De los resultados de la tabla 9, se determinó que las Políticas de crédito en la Caja Piura, según las respuestas brindadas por sus colaboradores, se clasificó como desfavorable en un 53%, como regular en un 27% y como favorable tan solo en un 20%. Determinados problemas con respecto a el manejo de las políticas crediticias, y en su efectividad de aplicación.

De manera específica se desarrollaron las siguientes interrogantes referentes a la dimensión Políticas de crédito:

Tabla 10.

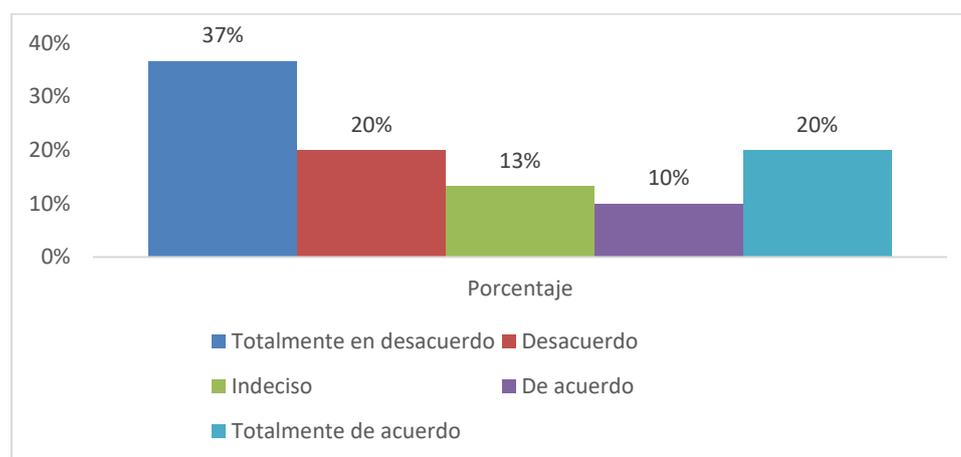
¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	37%	37%
Desacuerdo	6	20%	57%
Indeciso	4	13%	70%
De acuerdo	3	10%	80%
Totalmente de acuerdo	6	20%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 9.

Adecuados procesos de cobranzas.



Nota: De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 10, se determinó que el 37% de los colaboradores encuestados quienes respondieron en total desacuerdo sobre los procedimientos que aplican para la cobranza de créditos sean los adecuados, también se observó que un 20% quienes respondieron en desacuerdo, por otro lado, un 20% en total acuerdo, un 13% fue indiferente a la pregunta y un 10% de colaboradores quienes respondieron en acuerdo con el enunciado. Aquellos colaboradores que consideran que los procedimientos de cobranza no son los adecuados son representados por el 57% del total de colaboradores encuestados.

Tabla 11.

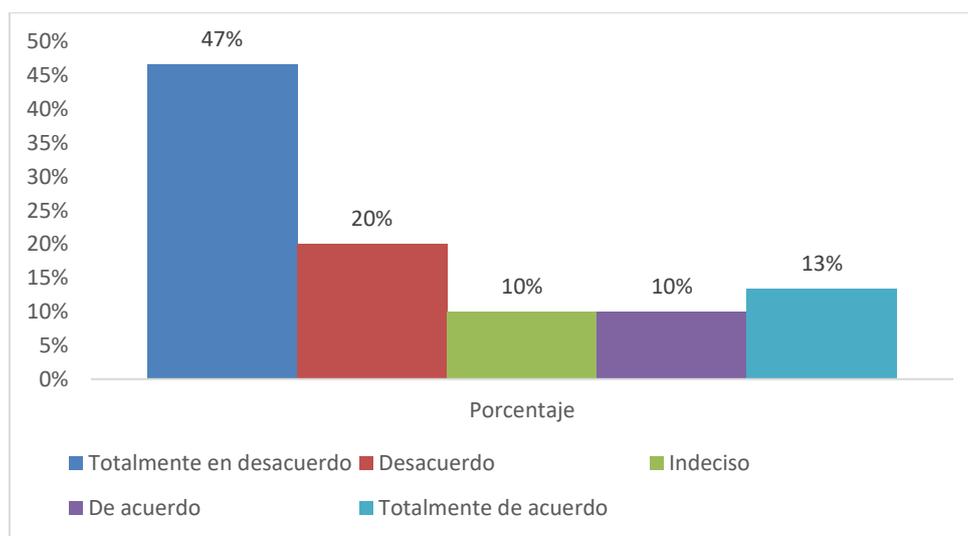
¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	47%	47%
Desacuerdo	6	20%	67%
Indeciso	3	10%	77%
De acuerdo	3	10%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 10.

Seguimiento de créditos aprobados.



Nota: De los resultados obtenidos y presentados en la tabla 11, se determinó que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron en total desacuerdo de que los responsables de aprobar un crédito, realizan un seguimiento adecuado de dichos créditos que fueron aprobados, también se determinó que un 20% estuvieron en desacuerdo, por otro lado, un 13% en total acuerdo, mientras que un 10% en acuerdo y el 10% restante fueron indiferentes. El 67% del total de colaboradores encuestados consideran que los responsables de aprobación de crédito, no realizan un seguimiento adecuado de los créditos.

Tabla 12.

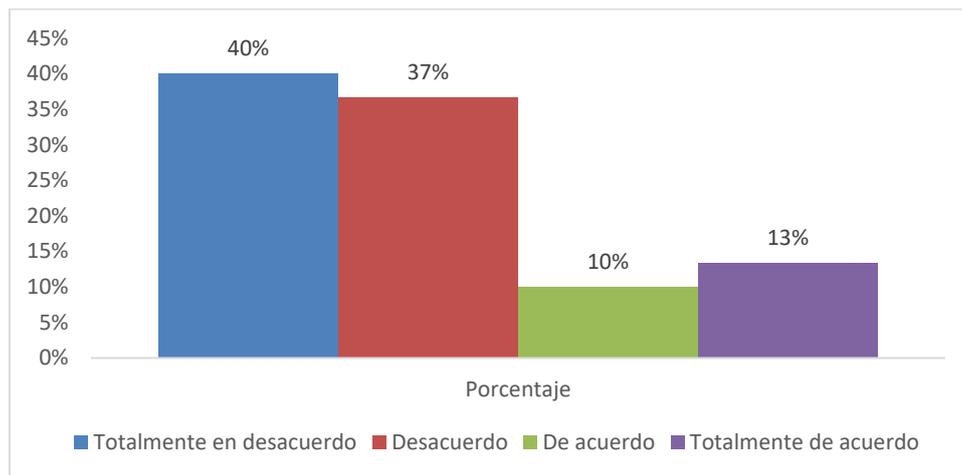
¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	40%	40%
Desacuerdo	11	37%	77%
De acuerdo	3	10%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 11.

Política y reglamentos adecuados.



Nota: De acuerdo a los resultados de la tabla 12, se determinó que el 40% de los colaboradores encuestados respondieron en total desacuerdo sobre la política y reglamentos de créditos fueras establecidos de acuerdo al mercado actual, también se determinó que un 37% estuvieron en desacuerdo, por otro lado, un 13% en total acuerdo y un 10% en acuerdo con el enunciado. Con respecto a esta pregunta se determinó que el total de colaboradores quienes no creen que las políticas y reglamentos no fueron establecidos de acuerdo al mercado actual está representado por un 77%, lo cual es un indicador no muy favorable para la institución.

Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.

Tabla 13.

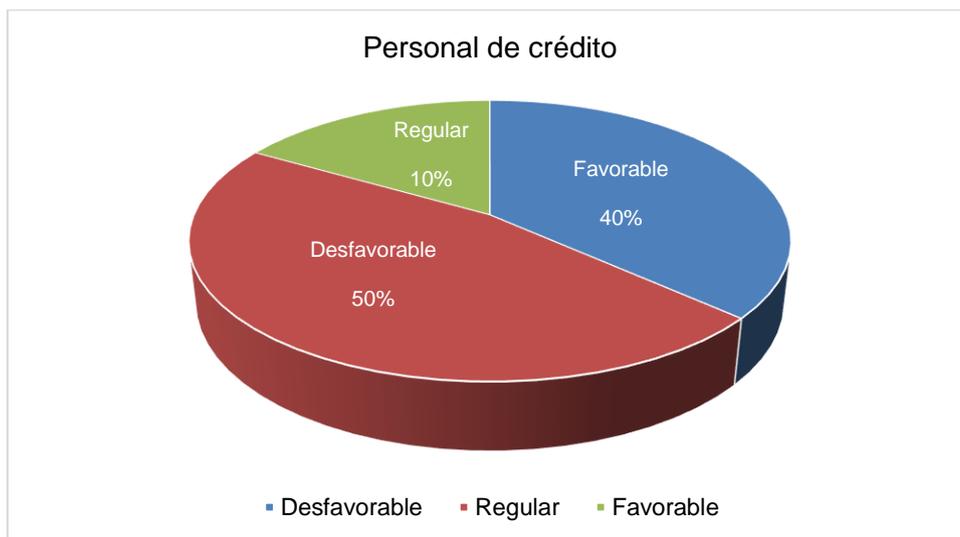
Clasificación de la dimensión Personal de crédito

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	15	50%
Favorable	12	40%
Regular	3	10%
Total	30	100.0%

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 12.

Dimensión Personal de crédito



Nota: De los resultados de la tabla 13, se determinó que el personal de créditos en la Caja Piura, según las respuestas brindadas por sus colaboradores, se clasificó como regular en un 10%, como desfavorables en un 50% y como favorable tan solo en un 40%. Determinamos problemas con respecto a la evaluación de los créditos y la cobranza de las mismas.

De manera específica se desarrollaron las siguientes interrogantes referentes a la dimensión Personal de crédito:

Tabla 14.

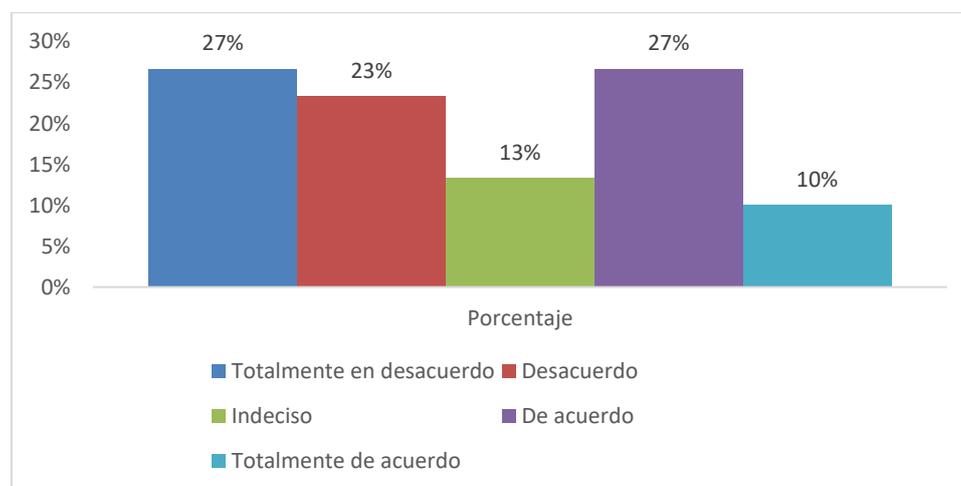
¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	27%	27%
Desacuerdo	7	23%	50%
Indeciso	4	13%	63%
De acuerdo	8	27%	90%
Totalmente de acuerdo	3	10%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 13.

Evaluación crediticia eficiente antes del crédito.



Nota: De los resultados mostrados en la tabla 14, se determinó que el 27% de los colaboradores respondieron en total desacuerdo sobre si los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar algún crédito los clientes, un 23% en desacuerdo, por otro lado, un 27% estuvieron de acuerdo, mientras que un 13% indecisos y un 10% en total acuerdo con el enunciado. Son un 50% de los colaboradores quienes consideran que no hay una adecuada evaluación de los estados crediticios de los clientes que acuden por un crédito.

Tabla 15.

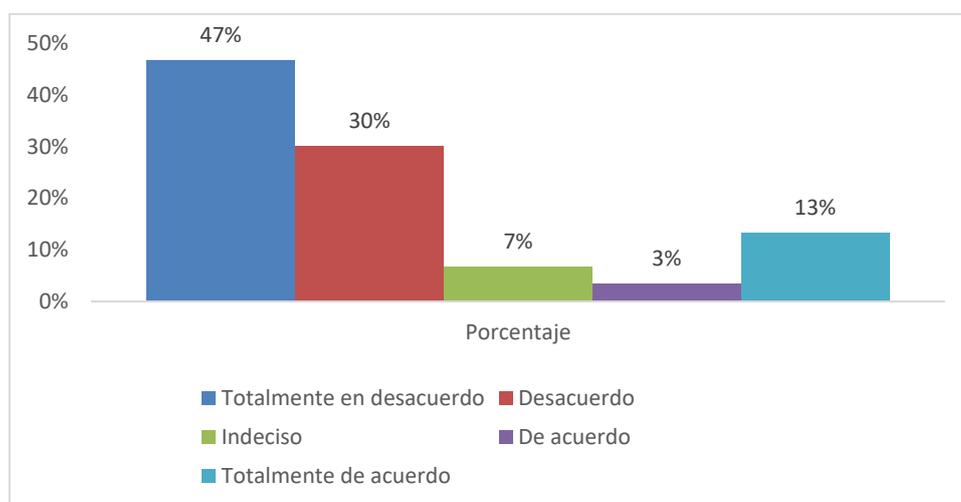
¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	47%	47%
Desacuerdo	9	30%	77%
Indeciso	2	7%	83%
De acuerdo	1	3%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 14.

Adecuado procedimiento de cobranza de colocaciones.



Nota: De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 15, se determinó que un 47% de los colaboradores encuestados respondieron en total desacuerdo con respecto al procedimiento de cobranza de las colocaciones que realizan sean las adecuadas y oportunas, también un 30% quienes estuvieron en desacuerdo, por otro lado, un 13% quienes manifestaron estar en total acuerdo, mientras que un 7% indecisos y otro 3% en acuerdo con dichos procedimientos sean los adecuados. Se determinó que el 77% de los colaboradores están en desacuerdo de la actual forma de realizar una cobranza sea buena.

Tabla 16.

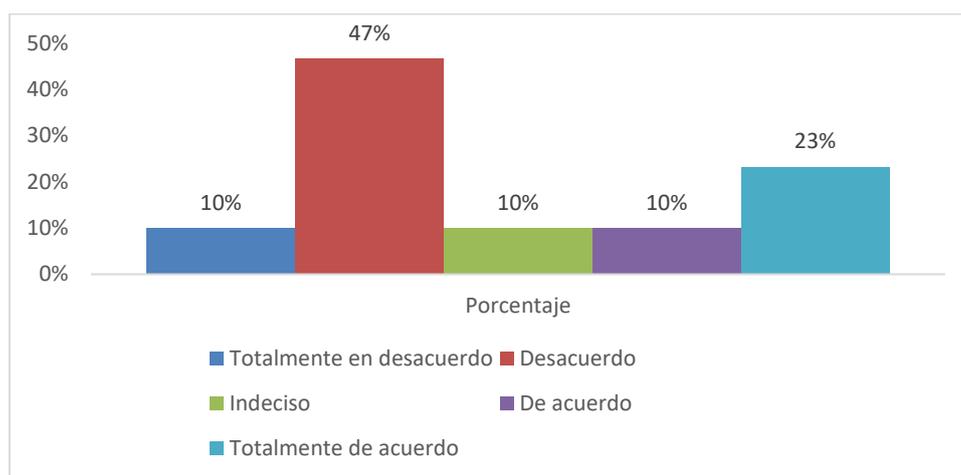
¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	10%	10%
Desacuerdo	14	47%	57%
Indeciso	3	10%	67%
De acuerdo	3	10%	77%
Totalmente de acuerdo	7	23%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 15.

Evaluación de las colocaciones.



Nota: De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 16, con respecto a las colocaciones de crédito los cuales fueron bien evaluadas, se determinó que el 47% de los colaboradores están en desacuerdo con ello, por otro lado, un 23% estuvieron en total acuerdo, mientras aquellos colaboradores que estuvieron en total desacuerdo, indecisos y los que estuvieron en acuerdo, fueron representados por un 10% en cada uno de las escalas mencionadas. El total de encuestados quienes consideran que los créditos no fueron bien evaluados es representado por un 57% del total de colaboradores, según estas consideraciones, probablemente existan clientes que tengan dificultades en poder cancelar fraccionadamente su préstamo.

Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024

Tabla 17.

Clasificación de la dimensión Organización y desempeño crediticio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	15	50%
Favorable	3	10%
Regular	12	40%
Total	30	100.0%

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 16.

Dimensión Organización y desempeño crediticio



Nota: De los resultados de la tabla 17, se determinó que la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, según las respuestas brindadas por sus colaboradores, se clasificó como desfavorable en un 50%, como regular en un 40% y como favorable tan solo en un 10%. Determinados problemas con respecto a las jerarquías y la comunicación entre los diversos niveles.

De manera específica se desarrollaron las siguientes interrogantes referentes a la dimensión Organización y desempeño crediticio:

Tabla 18.

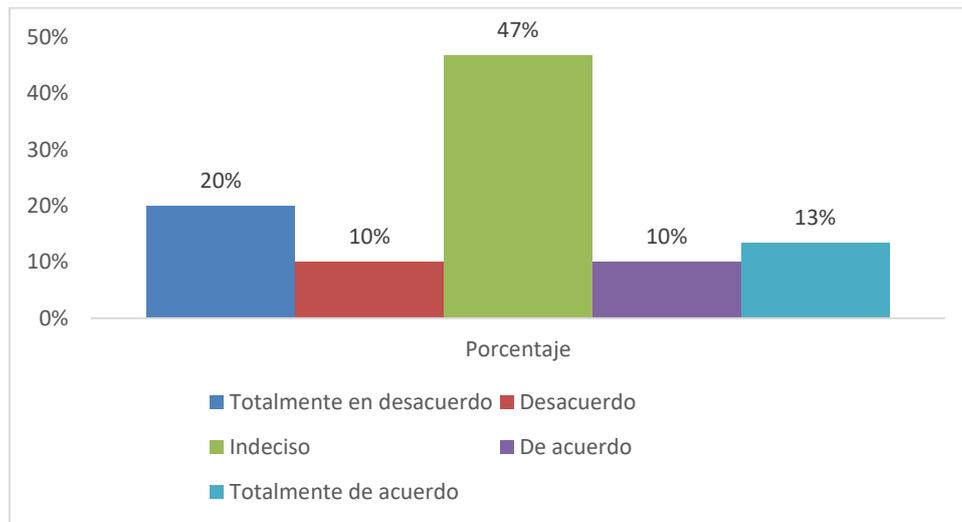
¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	20%	20%
Desacuerdo	3	10%	30%
Indeciso	14	47%	77%
De acuerdo	3	10%	87%
Totalmente de acuerdo	4	13%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 17.

Adecuada comunicación entre asesores y gerencia.



Nota: De acuerdo a los resultados de la tabla 18, se determinó que el 47% de los colaboradores encuestados respondieron de forma indecisa sobre la consideración que tienen sobre la existencia de una adecuada comunicación entre los asesores de negocio junto con la gerencia, sobre la evaluación crediticia de los clientes, por otro lado un 20% quienes estuvieron en total desacuerdo, un 13% en total acuerdo y un 10% para los colaboradores que estuvieron en desacuerdo y otro 10% para los que estuvieron de acuerdo.

Tabla 19.

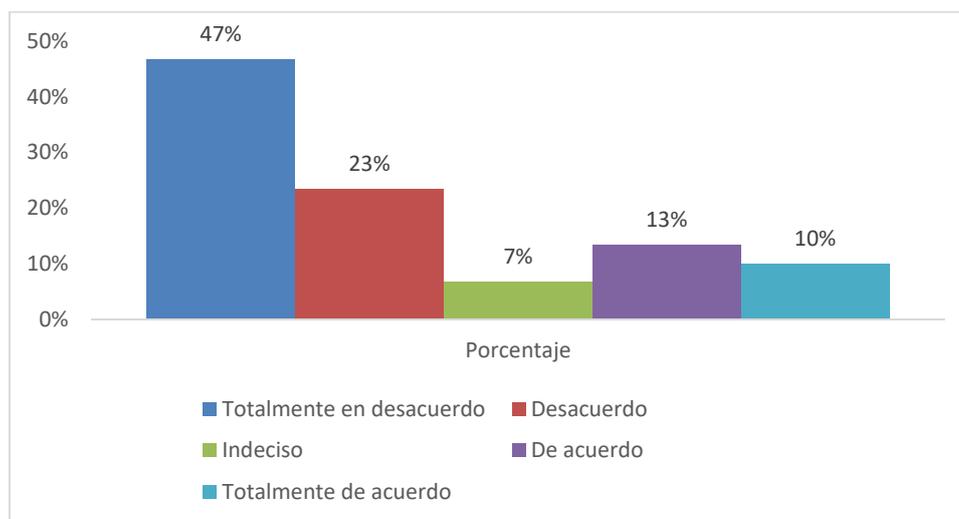
¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados “barridos de mora”?

Escalas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	14	47%	47%
Desacuerdo	7	23%	70%
Indeciso	2	7%	77%
De acuerdo	4	13%	90%
Totalmente de acuerdo	3	10%	100%
Total	30	100%	

Nota: Encuesta realizada a colaboradores

Figura 18.

Procedimientos de barridos de mora.



Nota: De la tabla 19, se determinó que el 47% de los encuestados respondieron en total desacuerdo con respecto a que si el administrador, sube jefe de créditos y gestor de cobranzas, realizan los denominados barridos de mora, también un 23% quienes manifestaron estar en desacuerdo, por otro lado, un 13% estuvo de acuerdo con el enunciado, además un 10% los que estuvieron en total acuerdo y solo un 7% fueron indecisos al responder la pregunta planteada.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Con la finalidad de poder responder al primer objetivo el cual hace referencia al diagnóstico de la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura; según (Tchakounte, 2018), el riesgo crediticio no es nada más que un conjunto de procedimientos, que las organizaciones implementan con el fin de disminuir un riesgo al otorgar un crédito, dichos procedimientos giran alrededor de una cultura crediticia el cuál proporciona una guía para la toma de decisiones. Según la definición antes mencionada, y en base a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, se pudo determinar que la actual Gestión de riesgo crediticio que maneja la Caja Piura sucursal Real Plaza – Chiclayo, es considerado como regular el cual es representado por un 43.3%, desfavorable en un 46.7% y favorable en un 10%. Dicha clasificación está basada en las manifestaciones de los colaboradores, en base a la su percepción de una adecuada programación de trabajo, quienes la mayoría consideraron que es buena, sin embargo, en cuestión de manejo de cartera de riesgo, consideraron que no es el adecuado, debido que las evaluaciones económicas-financieras no cumplen con la totalidad según manda el reglamento interno que maneja la institución, estos resultados son en mayor medida vista como proceso que a diferencias de otras investigaciones como es el caso de (Hossain, 2022), hacen uso de indicadores aproximados, consideradas como variables Dummy las cuales permiten determinar la gestión a partir de ratios, como es el caso del ROA entre otros factores.

Con respecto a la cultura crediticia, (Ranwala, 2021), lo consideró como unos de los factores claves de la gestión del riesgo crediticio, y esta fue diagnosticada como regular por el 57% de los encuestados, desfavorable por un 33% y favorable por apenas un 10%, demostrando problemas significativos por el adecuado manejo de cartera y la programación

del trabajo, en este aspecto, es importante, ya que de una manera más organizada se puede llegar a alcanzar a gestionar adecuadamente una cartera amplia.

En cuanto a las políticas También abordadas por (Ranwala, 2021), estas fueron en su ejecución identificadas como desfavorable por el 53% de los encuestados, favorable por un 20% y regular por un 27%, este diagnóstico fue gracias al empleo de baremos estadísticos, los cuales a partir de un valor mínimo un valor máximo de la tabulación se pudo obtener un rango y una amplitud de intervalo necesarios para una recodificación dando una respuesta más certera a lo ocurrido en la dimensión y siendo explicado por las interrogantes que refieren a la dimensión, este valor alarmante, no es tanto explicado por que la institución cuenta con un problemas en sus políticas, sino, en su ejecución y cumplimiento de ellas, se ha podido apreciar problemas respecto al no cumplimiento de la normativa, esto guarda relación con lo señalado por (Asima et al., 2022), quien demuestra que la misma presión por las colocaciones pueden llegar a generar problemas por colocaciones mal ejecutadas, generando una mora futura.

Lo mencionado anteriormente, se relaciona con su mala aplicación de dichas políticas, ello generó, un mal manejo en las evaluaciones crediticias de los clientes, son futuros causantes de mora, afectando en las utilidades de la Caja; y los responsables de la recuperación de dichas carteras, no llegaron aplicar los procesos adecuados para la cobranza (según mencionan los encuestados). Ello, se refleja en los resultados obtenidos en cuanto al personal de crédito, el cual fue diagnosticado como regular por un 47%, desfavorable por un 37% y favorable por un 16%, demostrando, la competencia de los asesores no son las más optimas vistas desde la calidad de cartera, lo que se traduce en su desempeño y en su organización, por otro lado, referente al tema (Rivera et al., 2021), propuso las capacitaciones continuas y con evaluaciones, pero no de simples plataformas, ya que muchas veces por cumplir con las evaluaciones entre asesores se llegan a realizar todos un mismo examen, por lo que las evaluaciones, deben ser estrictas y con un nivel de rigurosidad alto, de esta manera se cumple con tener un personal más competente.

Siguiendo con la secuencia de los objetivos, la organización y el desempeño fue identificado como desfavorable por un 50% de los encuestados, regular por un 40% y favorable por un 10%, este problema se agrava cuando los famosos barridos de mora no son muy bien ejecutados por las jefaturas, la amplia cartera en constante crecimiento llega a un punto donde se necesita mayor personal para gestión, por otra parte la comunicación en esta dimensión es fundamental, ya que, no solo se trata de exigir incrementar cartera, sino de analizar las condiciones económicas del panorama y la generación de estrategias entre los diversos niveles de la jerarquía en la institución bancaria. Otros problemas existentes, según muestran los resultados, son la poca frecuencia en seguimiento del crédito aprobado y esto posiblemente se centra en el poco rigor en el cumplimiento de las políticas y reglamentos de créditos, a ello (Coronel, 2021), resaltó la importancia de una adecuada organización, donde cada pieza de la empresa debe tener un alto nivel de funcionalidad, asimismo, cada nivel organizacional, debe estar concatenada, de tal forma que se pueda escuchar todas las partes de la empresa frente a un problema identificado. En pocas palabras los resultados demuestran que en la Caja existe muy poca escucha, muchas veces simplemente las soluciones son impuestas, sin proponer las participaciones de cada uno de los componentes de la organización afectando el desempeño del mismo y simplemente alegando a la adaptabilidad del asesor.

Las consideraciones finales que hicieron los colaboradores, es que en ocasiones no se realizan una adecuada evaluación de crédito, por otra parte, no se realiza un seguimiento más exhaustivo en el cumplimiento de políticas crediticias, para evitar fraudes o posibles créditos con futura mora esto se relaciona con la investigación propuesta por (Rivera et al., 2021), que hace mención incluso de actividades de control y supervisión.

4.2. Conclusiones

De manera general se concluyó que la gestión de riesgo crediticio en la Caja Piura Agencia Real plaza se encuentra valorada como desfavorable por un 47% de los encuestados, regular por un 43% y favorable por un 10%. Dicha clasificación está basada en las manifestaciones de los colaboradores, en base a la su percepción de una adecuada programación de trabajo, quienes la mayoría consideraron que es buena, sin embargo, en cuestión de manejo de cartera de riesgo, consideraron que no es el adecuado, debido que las evaluaciones económicas-financieras no cumplen con la totalidad según manda el reglamento interno que maneja la institución.

La cultura de créditos se clasificó como desfavorable en un 53%, como regular en un 47% y como favorable en un 10%. En cuanto a la cultura crediticia esta es percibida por su mayoría regular en un 57%, como desfavorable en un 33% y como favorable tan solo en un 10%.

En cuanto a la cultura crediticia se concluyó que esta es percibida como regular en un 57%, como desfavorable en un 33% y como favorable tan solo en un 10%.

Con respecto a las políticas de créditos se concluyó que esta fue identificada como desfavorable en un 53%, como regular en un 27% y como favorable tan solo en un 20%.

En lo referente a las competencias del personal de créditos, se concluyó que en su mayoría sus competencias fueron regulares en un 47%, como desfavorables en un 37% y como favorable tan solo en un 16%.

La organización y el desempeño crediticio este fue diagnosticado como desfavorable en un 50%, como regular en un 40% y como favorable tan solo en un 10%.

Por último, es recomendable lo siguiente:

Se recomienda a los jefes en colaboración con asesores y personal de cobranza, generar constantes capacitaciones tanto a los asesores de créditos como a los respectivos jefes del área de riesgos, esto permitirá minimizar los posibles eventos de aprobación de créditos a clientes que no cuenten con lo requerido, y así evitar el incremento de los índices de mora.

Además, es recomendable hacer costumbre en la agencia, el uso de comités de créditos, en especial con los créditos con problemas de mora graves, para que se visualice el incumplimiento de la política crediticia y se explique ante todos los colaboradores el por qué, ha conllevado a la mala ejecución.

Asimismo, es preciso la generación de un comité de revisión de créditos, generado por los asesores con menor mora y mejores colocaciones ello permitirá generar una mayor revisión en conjunto con el jefe de créditos, para hacer más limpia la colocación.

Se recomienda ser más tajante con los asesores que trasgredan las políticas crediticias, con sanciones en diferentes niveles, desde un memorial, hasta un despido o cambio de agencia, con la finalidad de que no se incumpla ya que las políticas crediticias no deben tener flexibilidades, porque ello conlleva al mal desempeño de la agencia, el crecimiento de la morosidad y el incremento de fraudes.

Se recomienda a los jefes que se realice un constante monitoreo de desempeño mediante encuestas denominadas de 360° éstas permitirán evaluar el desempeño de colaboradores y jefaturas a partir de los mismos trabajadores analizando su entorno.

REFERENCIAS

- Asima, S., Muhammad, A., & Zeeshan, K. (2022). *El efecto de la gestión del riesgo crediticio y los factores específicos del banco en el desempeño financiero de los bancos comerciales del sur de Asia*. Wuhan, China: Revista asiática de investigación contable. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/AJAR-08-2020-0071>
- Banco Central de Europa. (2021). *COVID-19: Identificadas brechas en la gestión del riesgo de crédito*. Fráncfort del Meno, Alemania: bankingsupervision. <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/publications/newsletter/2021/html/sm.nl210519.en.html>
- Banco Central de Reservas del Perú, BCRP. (Mayo, 2022). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-06417. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf>
- Brown, A. (2020). *Los orígenes y la evolución de la gestión del riesgo de crédito*. Nueva Jersey, EEUU: GLOBAL ASSOCIATION OF RISK PROFESSIONALS. <http://www.eraider.com/images/articles/RiskHistory1.pdf>
- Bülbül, D., Hakenes, H., & Lambert, C. (2019). ¿Qué influye en la elección de las prácticas de gestión del riesgo crediticio por parte de los bancos? Teoría y evidencia. *Revista de estabilidad financiera*, 40, 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jfs.2018.11.002>
- Cantú, C., & Ulloa, B. (2020). *El amanecer de fintech en América*. Basilea, Suiza: Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap112.pdf>
- Cevallos, A., & Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 2020. *Digital CEIT*, 8(3), 877-891. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1774>
- Colquitt, J. (2007). *Gestión del riesgo crediticio: cómo evitar desastres crediticios y maximizar*

- ganancias* (3ra edición ed.). Estados Unidos: McGraw-Hill.
https://www.academia.edu/36498262/Joetta_Colquitt_Credit_Risk_Management_How_to_Avoid_Lending_Disasters_and_Maximize_Earnings_2007_McGraw_Hill
- Ghulam, M., Muhammad, A., Waseef, H., & Muhammad, A. (2023). Factores que afectan la gestión del riesgo crediticio en el sector bancario de Pakistán: efecto moderador de la tecnología financiera. *Revista internacional de negocios y asuntos económicos*, 8(3), 88-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.24088/IJBEA-2023-83007>
- Hermitaño, J. (2022). Aplicación de Machine Learning en la Gestión de Riesgo de Crédito Financiero: Una revisión sistemática. *Interfases*, 15(15), 160-178. <https://doi.org/https://doi.org/10.26439/interfases2022.n015.5898>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 69-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hossain, Y. (2022). *Impacto de la gestión del riesgo de crédito en rendimiento financiero: un estudio debancos comerciales en bangladesh*. Daca, Bangladesh: Universidad BRAC. https://www.researchgate.net/publication/350823297_Impact_of_credit_risk_management_on_financial_performance_A_study_of_commercial_banks_in_Bangladesh
- Mbah, R. (2023). El impacto de los sistemas eficaces de gestión del riesgo crediticio en la supervivencia de las instituciones de microfinanzas. *Temas actuales de negocios, economía y finanzas*, 6, 37-51. <https://doi.org/10.9734/bpi/ctbef/v6/5659E>
- Ndyagyenda, C. (2020). *Gestión del riesgo crediticio y desempeño financiero: un caso de Bank of Africa (U) Limited*. Kampala, Uganda.: Scientific Research. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.81002>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Trujillo, R., Romero, H., Medina, W., & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación Total, Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (6ta ed.).

- México: De la U ediciones. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-total-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-tesis-6a-edicion/>
- Pizarro, V., & Álvarez, H. (2023). Riesgo Crediticio y sus Efectos en la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil 2021-2022. *Digital Publisher*, 8(4), 334-345. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952>
- Ranwala, L. (2021). *Gestión de Riesgo Crediticio en Bancos, Un enfoque de mejores prácticas*. Reino Unido: NDB Bank Ltd. https://apbsrilanka.com/wp-content/uploads/2021/01/2005_17th_conv_a_3_Lani_Ranwela.pdf
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). *Gestión del riesgo crediticio para poder afrontar la morosidad bancaria*. Chiclayo, Perú: Universidad Privada Señor de Sipán. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>
- Schumacher, C. (2022). Un método para el análisis del código de ética. *Ópera*, 157-172. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/16578651.n31.09>
- Siddique, A., Khan, M., & Khan, Z. (2021). El efecto de la gestión del riesgo crediticio y los factores específicos de los bancos en el desempeño financiero de los bancos comerciales del sur de Asia. *Asian Journal of Accounting Research*, 182-194. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/AJAR-08-2020-0071>
- Tchakounte, F. (2018). *El impacto de la gestión del riesgo de crédito en la Desempeño de los bancos comerciales en Camerún. Caso Estudio de BICEC Camerún*. Camerún: Revista Global de Gestión e investigación empresarial: C Finanzas. https://globaljournals.org/GJMBR_Volume18/2-The-Impact-of-Credit-Risk-Management.pdf
- Torres, C., & Ochoa, J. (2024). Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la Ciudad de Loja. *Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 5(2), 858-874. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1920>
- Trujillo, I., Berrones, A., & Ramírez, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora,

- Cantón San Miguel, cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del conocimiento*, 7(6), 1-34. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6>
- Veizi, Z., & Zhuli, B. (2023). Revisión de la literatura teórica: La relación entre la gestión del riesgo crediticio y la rentabilidad bancaria. *Revista internacional de investigaciones avanzadas en ciencias naturales e ingeniería*, 7(5), 140-146. https://www.researchgate.net/publication/371859027_Review_of_theoretical_literature_The_relationship_between_credit_risk_management_and_bank_profitability
- Vilca, C., & Torres, J. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaborares de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de investigación Valor agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Visa, K. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja Municipal de ahorro y credito Cusco S.A. Periodo 2017-2018*. Cusco, Perú: Universidad San antonio Abad del Cusco. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7011/253T20211160_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yepez, Y. (2019). Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka S.A. – Agencia Quillabamba – Período 2015. *Yachay*, 7(2), 417–423. <https://doi.org/https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS
¿Cómo se encuentra la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo - 2024?	Objetivo general	Gestión de riesgo crediticio	Descriptivo	30 colaboradores o trabajadores de la Caja Piura en agencia Real Plaza Chiclayo para el año 2024	Encuesta	Medidas estadísticas: Frecuencias Baremos
	Evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024		DISEÑO No experimental			
	Objetivos específicos:					
	Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.		M: Muestra de estudio			
	Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.		O: Observación de la variable sujeta a estudio			
	Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024.			MUESTRA 30 colaboradores o trabajadores de la Caja Piura en agencia Real Plaza Chiclayo para el año 2024	INSTRUMENTO Cuestionario	
	Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024					

Anexo 02: Encuesta dirigida al área de cobranza y crédito de la Caja Piura Agencia

Real Plaza Chiclayo

Objetivo: Recabar información sobre la morosidad en la Caja Piura, Agencia Real Plaza

Estimado colaborador se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta. Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.

1. Totalmente en desacuerdo, 2. Desacuerdo, 3. Indeciso, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo

GESTION DEL RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD	Escala				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?					
2. ¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo?					
3. ¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?					
4. ¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?					
5. ¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?					
6. ¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?					
7. ¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?					
8. ¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?					
9. ¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?					
10. ¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?					
11. ¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados “barridos de mora”?					

Anexo 03: Validación de expertos:

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Flor Delicia Heredia Llatas	
2.	PROFESIÓN	Lic. en Administración	
	ESPECIALIDAD	Docencia Universitaria	
	GRADO ACADÉMICO	Mg. En docencia y gestión educativa	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años	
	CARGO	DTC- Administración- USS	
TITULO DE LA INVESTIGACION: "EVALUACION DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024"			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Díaz Torres Juan Carlos	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo ()		
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 2. Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 3. Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 4. Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
01	¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
02	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

	razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?		
04	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?	A (X)	D ()
05	¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?	A (X)	D ()
06	¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?	A (X)	D ()
07	¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?	A (X)	D ()
08	¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?	A (X)	D ()
09	¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?	A (X)	D ()
10	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?	A (X)	D ()
11	¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados "barridos de mora"?	A (X)	D ()
PROMEDIO OBTENIDO: 11		A (X)	D () :
6. COMENTARIOS GENERALES: Conforme			
7. OBSERVACIONES: Conforme			



JUEZ – EXPERTO

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Paul Jhan Constantino Ignacio	
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración	
	ESPECIALIDAD	Finanzas	
	GRADO ACADÉMICO	Magister con mención en Gerencia Empresarial	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	19 años 10 meses	
	CARGO	ADN Senior CAJA PIURA	
TITULO DE LA INVESTIGACION: "EVALUACION DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024"			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Díaz Torres Juan Carlos	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo ()		
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024		
	ESPECÍFICOS: 1. Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 2. Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 3. Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 4. Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
01	¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
02	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
03	¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	

	económica-financiera de forma razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?		
04	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?	A (X)	D ()
05	¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?	A (X)	D ()
06	¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?	A (X)	D ()
07	¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?	A (X)	D ()
08	¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?	A (X)	D ()
09	¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?	A (X)	D ()
10	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?	A (X)	D ()
11	¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados "barridos de mora"?	A (X)	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X)	D ():
6. COMENTARIOS GENERALES: Encuesta Bien estructurada			
7. OBSERVACIONES: Conforme			



DNI: 40260913
Juez- Experto

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Onésimo mego Núñez
2.	PROFESIÓN	Lic. en Administración
	ESPECIALIDAD	Docencia Universitaria
	GRADO ACADEMICO	Mg en Gestión del talento humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 años
	CARGO	DTC- Administración- USS
TITULO DE LA INVESTIGACION: "EVALUACION DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024"		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Díaz Torres Juan Carlos
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL: Evaluar la gestión del riesgo crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la cultura de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 2. Evaluar las políticas de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 3. Diagnosticar las competencias del personal de crédito en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 4. Evaluar la Organización y desempeño crediticio en la Caja Piura, agencia Real Plaza Chiclayo -2024 	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cree usted que se realiza una adecuada programación de trabajo diario?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿Considera usted que se realiza un adecuado manejo de su cartera de alto riesgo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Usted cree que los asesores de finanzas realizan una evaluación económica-financiera de forma	A (X) D () SUGERENCIAS:

	razonable y adecuada al momento de efectuar la evaluación?		
04	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza de créditos en mora son los adecuados?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
05	¿Considera usted, que los integrantes del flujo de aprobación luego de haber aprobado un crédito realizan el seguimiento a los créditos otorgados?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
06	¿Cree usted que la Política y Reglamentos de Créditos están bien establecidos de acuerdo al mercado actual?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
07	¿Considera usted que los asesores de finanzas realizan una evaluación crediticia eficiente antes de otorgar créditos al cliente?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
08	¿Considera usted que la manera de realizar la cobranza de las colocaciones son las adecuadas y oportunas?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
09	¿Cree usted que las colocaciones de créditos han sido bien evaluadas?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
10	¿Considera usted que existe una adecuada comunicación entre los asesores de negocio con la gerencia sobre la evaluación de los clientes?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
11	¿Cree usted que el administrador, el sub jefe de créditos y el gestor de cobranzas, realizan los denominados "barridos de mora"?	A (X)	D ()
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO: 11		A (X)	D ():
6. COMENTARIOS GENERALES: Conforme			
7. OBSERVACIONES: Conforme			



JUEZ - EXPERTO
 CI: 06491097

Anexo 04: Aplicación de la encuesta



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 23 de agosto de 2024

Quien suscribe:

Sr. Iván Manuel Barboza Cabrera

Representante Legal – Empresa Caja Piura Agencia Real Plaza

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación,

denominado: Evaluación del Riesgo Crediticio en la Caja Piura Agencia Real Plaza Chiclayo-2024”

Por el presente, el que suscribe, señor representante legal de la empresa: Iván Manuel Barboza Cabrera, AUTORIZO al estudiante: Díaz Torres Juan Carlos identificado, con DNI N° 46933529, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autor del trabajo de investigación denominado **“Evaluación del Riesgo Crediticio en la Caja Piura Agencia Real Plaza Chiclayo-2024”**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de bachillerato, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.


Ivan Manuel Barboza Cabrera
Jefe de Creditos
CAJA PIURA
Ivan Manuel Barboza Cabrera
Jefe de Creditos - Ag. Real Plaza-Chiclayo
DNI N° 41622104

Anexo 06 T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	72 de 73

Pimentel, 28 de septiembre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito: Díaz Torres Juan Carlos identificado con DNI 46933529

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de investigación/tesis titulada: Evaluación del Riesgo Crediticio en la Caja Piura Agencia Real Plaza Chiclayo- 2024"presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Bachiller en Administración de empresas de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración , Programa de estudios de Administración , por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Díaz Torres Juan Carlos	46933529	



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0474-2024-FACEM-USS**

Chiclayo, 06 de setiembre de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0214-2024/FACEM-DA-USS, de fecha 05 de setiembre de 2024, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 06/09/2024, donde solicita la actualización de Trabajo de Investigación, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 64° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS de fecha 02 de marzo de 2022, indica que "La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional".

Que, el Art. 71° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional da el visto bueno al tema del proyecto de investigación de acuerdo a la matriz de consistencia lógica y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, la actualización del Trabajo de Investigación, del egresado de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	DÍAZ TORRES JUAN CARLOS	EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN LA CAJA PIURA AGENCIA REAL PLAZA CHICLAYO- 2024"	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

USS
Dra. Mariel Caranca Torres
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

USS
Mg. Liset Siba
Secretaría Académica Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Cc. Escuela, Archivo

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe