

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**Políticas de crédito microempresa y su incidencia en la morosidad en una  
caja municipal agencia Moshoqueque 2020-2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Luis Alejandro Chumioque Castro**

**ASESOR**

**Pedro Jesus Cuyate Reque**

**<https://orcid.org/0000-0003-2228-7535>**

**Chiclayo, 2025**

**Políticas de crédito microempresa y su incidencia en la morosidad  
en una caja municipal agencia Moshoqueque 2020-2021**

PRESENTADA POR

**Luis Alejandro Chumioque Castro**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADA POR**

Flor de Maria Beltran Portilla  
PRESIDENTE

Jorge Alberto Garces Angulo  
SECRETARIO

Pedro Jesus Cuyate Reque  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio incansable. También, a mis amigos y seres queridos, quienes han sido una fuente constante de inspiración y aliento a lo largo de este viaje académico.

Sin ustedes, este logro no habría sido posible. ¡Gracias!"

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Contabilidad. Especial agradecimiento a nuestro Asesor, el Mgtr. Pedro Cuyate Reque por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

A Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo por permitirme realizar mi tesis y brindarme todas las facilidades para realizar este estudio de investigación.

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD**

---

**12%**

INDICE DE SIMILITUD

**12%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**3%**TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

**FUENTES PRIMARIAS**

---

<b>1</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>revistas.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>revistas.javeriana.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>portetofun.weebly.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>uncdf.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	

## Índice

Resumen .....	8
Astract.....	9
I.    Introducción .....	10
II.   Revisión de Literatura .....	12
2.1    Antecedentes del problema .....	12
2.2    Bases teórico científicas .....	15
2.2.1    Políticas de Crédito Microempresa .....	15
2.2.2    Morosidad .....	18
III.  Materiales y Métodos .....	21
3.1    Tipo y nivel de investigación .....	21
3.2    Diseño de investigación .....	21
3.3    Población, muestra y muestreo.....	22
3.4    Operacionalización de variables .....	23
3.5    Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.6    Procedimientos .....	25
3.7    Plan de procesamiento y análisis de datos .....	25
3.8    Matriz de consistencia .....	26
IV.  Resultados y Discusión .....	27
4.1    Resultados .....	27
4.1.1    Descripción de las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.....	27
4.1.2    Establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021 .....	34
4.1.3    Elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021. ....	37
V.    Discusión .....	48
VI. Conclusiones .....	50
VII. Recomendaciones .....	51
VIII. Referencias Bibliográficas .....	52

## Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	23
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	26
Tabla 3. Matriz de riesgo Operacional.....	31

## Lista de figuras

Figura 1. Flujograma de Proceso del otorgamiento de crédito.....	28
Figura 2. Mapa de Riesgo Operacional.....	32
Figura 3. Indicadores de Caja Trujillo Memoria anual año 2021.....	34
Figura 4. Evolución del Ratio de Mora de Caja Trujillo Ag. Moshoqueque año 2020.....	35
Figura 5. Evolución del Ratio de Mora de Caja Trujillo Ag. Moshoqueque año 2021.....	36

## RESUMEN

La Caja Trujillo es una de las entidades que es especialista en materia de créditos microempresa a nivel de toda la región, sus asesores son capacitados de forma que puedan dar el mejor servicio a los clientes pero esto no es suficiente ya que las metas impuestas y el mercado competitivo hacen que mermen sus cualidades de gestión realizando una calificación muy rápida y no minuciosa con el cliente brindando una pre-aprobación inmediata sin poder ver en qué estado se encuentra realmente el cliente en el sistema financiero. Ante esto nos proponemos el objetivo de políticas de crédito microempresa y su incidencia en la morosidad en una caja municipal agencia moshoqueque 2020-2021. Para ello utilizo la metodología descriptiva – teórica y aplicada no experimental, con el método de cuestionarios y la aplicación de encuestas como técnicas de investigación. En base a ello se observó las deficiencias como el mal llenado del expediente para apertura de plan de ahorro, la no verificación de abonos mensuales que realizan todos los clientes, etc. Tales deficiencias obtenidas generan demora o retraso lo cual conlleva a una posible cancelación del crédito y así la no captación de un interés por parte del banco. La evaluación del cumplimiento de las políticas refleja la falta de supervisión en el área de créditos microempresa, y la no captación de intereses dejados de percibir que son materia de solvencia para las entidades financieras.

Palabras clave: Crédito microempresa, morosidad.

## ABSTRACT

Caja Trujillo is one of the entities that specializes in microenterprise loans throughout the region. Its advisors are trained so that they can provide the best service to clients, but this is not enough since the goals imposed and the competitive market make them undermine their management qualities by carrying out a very quick and not thorough qualification with the client, providing immediate pre-approval without being able to see what state the client really is in the financial system. Given this, we propose the objective of microenterprise credit policies and their impact on delinquency in a municipal fund agency moshoqueque 2020-2021. To do this, I use the descriptive methodology - theoretical and applied non-experimental, with the questionnaire method and the application of surveys as research techniques. Based on this, deficiencies were observed such as the incorrect filling out of the file for opening a savings plan, the failure to verify monthly payments made by all clients, etc. Such deficiencies obtained generate delay or delay which leads to a possible cancellation of the credit and thus the failure to collect interest from the bank. The evaluation of compliance with the policies reflects the lack of supervision in the area of microenterprise loans, and the failure to collect unpaid interest that is a matter of solvency for financial entities.

Keywords: Microenterprise credit, delinquency

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas dedicadas a la intermediación financiera han venido presentando dificultades para la recuperación total de sus créditos otorgados por diferentes motivos como es muchas veces una mala evaluación por parte de los encargados o por una mala interpretación de las políticas de crédito, hasta por políticas demasiado flexibles que solo hacen que el cliente llegue a picos de sobreendeudamiento que con el pasar del tiempo se convierten en créditos difíciles de pagar por la falta de capacidad de pago.

A nivel mundial también podemos observar a la situación de los créditos en México se ha visto que ha ido mejorando poco a poco y esto debido a que su porcentaje de morosidad ha disminuido, esto lo lograron gracias a las nuevas políticas de riesgos implementadas por las instituciones financieras las cuales ahora exigen mayores garantías a los clientes con el fin de asegurar la correcta recuperación del crédito otorgado. Además, que los bancos están invirtiendo en nuevos sistemas que los ayuden a dar seguimiento a los créditos, como la facturación electrónica que realizan algunas empresas a favor de los bancos (descuentos por planillas) (Marcos, 2019)

A nivel nacional encontramos que la situación en nuestro país para las micro y pequeñas empresas ha mejorado y siempre está en constante crecimiento, a pesar de eso algo que les está jugando en contra es la informalidad muchas veces por desconocimiento o por la poca asesoría que tienen, esto hace que muchas de ellas quiebren o sus negocios sean cerrados pausando sus actividades generándoles pérdidas que a las finales no dejan que cumplan con sus obligaciones financieras pago de deudas.(Ríos , 2018)

En el ámbito local también podemos ver cómo en nuestro país se viene recuperando del duro golpe de la pandemia a nuestra economía, nuestro departamento no se queda atrás y junto a Tumbes son las zonas con más crecimiento en la mora de toda la zona norte, esto se puede notar ya que los créditos atrasados al 2020 ya se registraban con un nivel de 16% en aumento, y en lo que concierne a uno de los sectores más importantes donde se reúne gran parte del portfolio de clientes que es la microempresa esta representa un 4% en ascenso en comparación con años anteriores. Fong (2021) La Caja Trujillo ya con 38 años en el mercado financiero, ofreciendo uno de sus productos principales como es la atención con créditos a los micro empresarios con la intensión del

crecimiento de los mismos. Si bien se sabe que este sector es muy informal y el riesgo que conlleva su atención es elevado, es por ello que la metodología de sus políticas implementadas siempre están en constante cambio de acuerdo a la exigencia del mercado, aquí podemos ver lo que sucede en Agencia Moshoqueque, que debido a la alta competencia que existe en esa zona de Chiclayo es que se flexibiliza de cierta forma el otorgamiento de créditos con el afán de poder atraer clientes sin medir muchas veces el riesgo en el que se incurriría a futuro creando altos niveles de morosidad, es por eso que en el presente trabajo se cuestiona lo siguiente: ¿Cuál es la incidencia que tiene las políticas de crédito microempresa en la morosidad de la una Caja Municipal Agencia Moshoqueque en los Periodos 2020 – 2021?.

A partir de ello se obtuvo como objetivo principal a estudiar: Evaluar las Políticas De Créditos Microempresa en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque que contribuyan a mitigar La Morosidad del periodo 2020 – 2021 y objetivos específicos: describir las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021, establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes de una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021, elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes de una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.

Es por lo antes expuesto que se presenta una investigación orientada a la mejora de la morosidad con la reducción de sus indicadores de la Caja Trujillo en la Agencia Moshoqueque, evaluando de manera minuciosa los procesos que los asesores siguen para el otorgamiento de los diferentes créditos, para así poder corregir dichos procesos mal ejecutados. Para poder desarrollar la presente investigación se recopilará información de los diferentes sistemas que tiene la Caja Trujillo como es el Dashboard y SICMACT que nos darán una visión clara de cuáles son los niveles de Morosidad por las cuales está afrontando la institución, así poder tomar medidas necesarias para mejorar los niveles de morosidad de los créditos Mypes en la Agencia Moshoqueque.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes del problema

Alcivar y Bravo (2020) en su estudio tuvieron como objetivo indagar la tasa de incumplimiento existente en el pago de microcréditos, tomando como referencia de investigación a una Cooperativa de Ahorro y Crédito para obtener resultados y reconocer las razones comunes las cuales vienen siendo un riesgo para las micro finanzas. Se aplicó un tipo de investigación basada en un enfoque cualitativo a través de una observación de bibliografía, referenciando manuales que contienen las políticas de crédito de las entidades financieras que operan en la zona. En conclusión, los autores argumentan que, en esta situación, una cooperativa de ahorro y crédito que empieza a tener problemas con su cartera de créditos por la falta de pago de intereses afectaría de gran manera su rentabilidad.

Dukardt y López (2019) en su estudio se han fijado como objetivo común estudiar la importancia de los antecedentes de auditoría como origen de investigación para las decisiones de financiación, desde el punto de vista de los asesores de crédito. Aquí, se aplicó un estudio exploratorio descriptivo, utilizando una metodología no empírica, transversal, multicaso, con recolección de datos cuantitativos y cualitativos. En conclusión, los autores nos dicen que las investigaciones de auditoría son relevantes para los proveedores financieros, pero con algunas reservas. Es necesaria una investigación adicional y ciertas dificultades se relacionan con la credibilidad de la misión del auditor, por lo que se deben superar los informes del auditor para lograr el objetivo final de la auditoría, que es lo correcto para aumentar la confiabilidad de la información financiera para la toma de decisiones. toma de decisiones de terceros utilizando estados financieros.

Golman y Bekerman (2018) en su estudio tuvieron como objetivo discernir las variables determinantes de mayor o menor morosidad en el pago de los microempresarios en un respectivo estudio de caso con la Sociedad Civil de Avanzar. Asimismo, realizaron un tipo de investigación involucrando variables cualitativas y cuantitativas para clientes sujetos de crédito, esencialmente sobre 2.500 prestatarios, que tenían o tuvieron microcréditos. Concluyendo que es necesario poner

en marcha un mecanismo de apoyo para auditar de cerca la misión y eficacia de las instituciones de micro finanzas.

Hinostroza (2019) en su estudio sobre la determinación del impacto de la gestión crediticia en el comportamiento de la mora en las microfinanzas del Banco Pichincha del Perú en el año 2019, tomando reportes y datos del sector microfinanciero del organismo en mención. En dicho estudio, aplico una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Obteniendo como resultado, que la investigación muestra que las condiciones crediticias tienen un impacto significativo en la mora, particularmente con respecto a las condiciones crediticias, en el que se detalla que una parte significativa de clientes con créditos atrasados no cuentan un garante, y de los pocos que tienen un garante, muchos de ellos no presentan ingresos.

Becerra (2019) en el desarrollo de su investigación realizó un estudio de los factores que elevan la mora de los créditos Micro y Pequeña Empresa en el Perú e identificó su asociación tanto cualitativa como cuantitativamente de forma individual y colectiva. El estudio es descriptivo cuando se identifican los factores que incrementan el nivel hipotético de créditos Micro y Pequeña Empresa. Es bibliográfico y sistemático porque se utilizarán como fuentes de información libros, informes, estadísticas, entre otros documentos que hayan sido sustraídos física o físicamente. Al analizar la correlación de las variables se sustentó la hipótesis propuesta, ya que los factores de riesgo influyen en la mora del sector de Micro y Pequeña Empresa, de forma directa o indirecta, esto valida la presentación del modelo y permite controlar aún más esta medida clave.

Honores y Ávila (2020) se refieren a su estudio para describir el alcance del nivel de mora derivadas del cobro de deudas y créditos en una Comercializadora De Servicios en Trujillo 2020. El uso de esta investigación es de tipo aplicado, ya que tiene como objetivo resolver un problema, enfocarse en recolectar información y sintetizar todas las fuentes para su aplicación, con el fin de ayudar al conocimiento, estudio y cultura científica. Al final, pudieron determinar que el alto nivel de delincuencia empresarial durante 2020 se debió a las malas operaciones de crédito y cobranza dentro de Kunpa S.A.C. Corto plazo en términos de liquidez y rentabilidad.

Irigoin (2018), en su estudio, tuvo como objetivo probar la relación entre el proceso crediticio y el comportamiento de pago de los clientes de una Caja Rural de Ahorro y Crédito. Para dicho estudio se aplicó una investigación correlacional ya que se quiere probar que tan relacionados están estos dos fenómenos. Se concluye que, si existe una relación entre el proceso crediticio y el comportamiento de pago de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, es por ello que se debe tener extremo cuidado con la aplicación de la política para el otorgamiento de créditos.

Rivera y Toro (2022) desarrollaron un estudio cuyo objetivo principal fue dar a conocer estrategias de gestión del riesgo crediticio que ayuden a la reducción de la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Para lo cual ellos aplicaron una investigación descriptiva con un diseño no empírico debido a que se comprueba la hipótesis de trabajo a través de métodos lógicos y con juicio de expertos, se ha validado la estrategia planteada en la propuesta, la cual permitirá reducir los niveles de impagos. Y como resultado obtuvieron que el diseño de un plan estratégico en la gestión del riesgo de crédito si logra reducir los impagos, ya que permite analizar la rotación de cartera mensualmente y anualmente.

Heredia y Torres (2018) realizaron una investigación para determinar el impacto de la gestión de la morosidad en la utilidad de una Caja de Ahorro y Crédito. De esta forma, utilizando un tipo de estudio descriptivo que describe los datos de las variables tal y como se presentan y en base a las cuales se han establecido recomendaciones de mejora; evento o fenómeno individual o colectivo caracterizado para determinar su estructura y comportamiento. Finalmente, concluyen que para tener un resultado mucho mejor de la morosidad en la utilidad en una Caja de Ahorro y Crédito, es preciso prever de manera efectiva las prácticas de impago y cobro de los resultados, gracias a un mejor análisis de riesgo del cliente, perfeccionando el seguimiento y la evaluación; capacitando a los clientes sobre la cultura crediticia y de la empresa, así desarrollar sistemas de información y comunicación para prevenir hechos de impago.

## **2.2 Bases teórico científicas**

### **2.2.1 Políticas de Crédito Microempresa**

Anónimo (2021) son lineamientos por los cuales las entidades financieras se regulan para otorgar un préstamo bancario a un cliente por medio de pago. La política de crédito está determinada por la selección de crédito, las regulaciones de crédito y los términos de crédito. Conoce las pólizas de crédito que permiten a los clientes conocer su estado, cuánto dinero pueden reclamar al banco y cuánto dinero deben tener en su cuenta para reclamar una determinada cantidad de financiamiento de la institución, entre otros aspectos.

#### **Tipos de Riesgo de Crédito**

Pérez (2018) En la gestión de riesgos, el riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, un prestatario no pueda cumplir con la totalidad o parte de sus obligaciones de pago o los resultados acordados de un instrumento financiero debido a quiebra, incumplimiento, liquidez o cualquier otra razón. Todas las actividades de un banco sujetas a una obligación de pago conducen a que la otra parte no pueda cumplir con sus obligaciones con la entidad financiera en los términos especificados en el contrato, lo que conduce a la ocurrencia de un daño.

#### **Riesgo de Impago**

Riesgo de falla o incumplimiento. Existe la probabilidad de pérdida si la otra parte de la transacción incumple en su totalidad con las obligaciones financieras acordadas en el contrato.

#### **Riesgo de Exposición**

Se entiende como la duda que existe sobre los pagos futuros adeudados. Estos riesgos pueden estar relacionados con la actitud del cliente o con el progreso de los factores del mercado.

#### **Riesgo de Colateral**

Se le conoce como riesgo de tasa de retorno, el cual va cambiando según exista alguna garantía como respaldo del titular o no, y de forma colateral algún garante que cuente con dicha garantía.

### **Riesgo de Concentración**

Se produce cuando se repercuten cantidades excesivas a muchos deudores, lo que aumenta las pérdidas en caso de impago. Atlax(2020)

### **Perfil de Cliente**

Un perfil de cliente es un determinado grupo de información psicológica, demográfica y de conducta que distingue a un consumidor ideal para una marca. Su finalidad es proporcionar la nutrición, atracción y retención del consumidor. Definir un perfil de cliente para una empresa significa agrupar información importante para ayudar a la empresa a crear mejores servicios, productos y propuestas para su público objetivo. De esta manera, es más sencillo para los clientes potenciales navegar por el embudo de conversión. Da Silva (2020)

### **Historial Crediticio**

Este es un reporte originado por una organización especializada que detalla el historial de pagos e incumplimiento de una persona. Los bancos lo utilizan para analizar la capacidad crediticia y la solvencia de los solicitantes de préstamos. Por eso es crucial en la vida de una persona porque puede ser lo que abre la puerta a un préstamo o, por otro lado, corta este medio de adquirir dinero en una entidad financiera. Comercio (2022)

### **Score Mínimo Requerido**

Un puntaje o score de crédito es un modelo o herramienta que se crea en base al comportamiento crediticio de un prestatario, gracias a este puntaje se le asigna un score, que recoge el comportamiento del prestatario con sus obligaciones crediticias. Tener finanzas saludables es necesario para nuestra economía, y uno de los factores que define la salud de nuestros bolsillos es nuestro historial crediticio. La asociación particular y la comprensión de estos términos es esencial para crear una cultura financiera. Lucia (2019)

## **Fuente de Ingresos**

Las fuentes de ingresos son las distintas maneras en que una persona o empresa debe originar ingresos. Lo normal es que una persona tenga una sola fuente de ingresos, que mayormente es el salario que recibe por cumplir su jornada laboral.

No obstante, gracias a Internet, hoy en día es mucho más sencillo vivir bien obteniendo otras fuentes de ingresos además del salario. De hecho, ahora es posible alternar laborar en una empresa por un sueldo con otras fuentes de ingresos que se pueden aprovechar en el tiempo libre que uno disponga. Botín (2021)

## **Referencias Personales**

Las referencias personales contribuyen a que las entidades bancarias reúnan y posiblemente se comuniquen con personas que lo conocen y lo recomiendan. La organización debe asegurarse de que serás un cliente responsable que no incumplirá con las obligaciones de pago que creará el préstamo. Al establecer contacto con aquellas personas que has dejado como referencia, así podrán conocer su imagen que ya tienen de ti, incluido tu nivel de responsabilidad.

## **Tipos de Crédito**

Los tipos de crédito son distintas maneras de financiación basadas en diferentes aspectos. Entre ellos, se destacó el sector a donde va dirigido, el destino final, la duración de la deuda, el nivel de respaldo, entre otros. Es importante reiterar que un préstamo y una línea de crédito no son lo mismo, pero comparten muchos de los mismos criterios. Asimismo, tener como finalidad la inclusión de las organizaciones de financiamiento más reconocidas. Westreicher (2022)

## **Créditos Microempresa**

El Crédito empresarial es un préstamo para personas que están estableciendo un negocio o tienen una pequeña empresa. Es una intermediación en la que una entidad financiera o una institución pública o privada otorgan un préstamo a un empresario. El monto del crédito depende de varios elementos como el historial crediticio y la capacidad de pago del empresario en todos los estudios específicos aplicados a su investigación. Philippep(2019)

### **2.2.2 Morosidad**

La morosidad es un acto en el que un prestatario, ya sea persona natural o jurídica, no cumple a tiempo con sus deudas financieras. Siendo así que para tal caso, la persona es identificada como moroso. Para que un cliente incurra en incumplimiento, ambas partes deben tener documentos legalizados que detallen la fecha en el cual se vence el pago y los términos de la obligación. El hecho de que el deudor pague tarde no significa que no completará sus pagos, sino que no podrá pagar a tiempo. Sumup(2021)

#### **Clasificación según SBS (Resolución SBS, 2009)**

##### **Normal**

Muestra una disposición financiera líquida, con un endeudamiento de sobre su patrimonio bajo y buena estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. Los ingresos de caja no se ven afectados a pesar de que haya algunos cambios importantes en las formas de los factores propios como los relacionados con el sector donde se desarrolla su actividad. Además de cumplir con sus obligaciones puntualmente.

##### **Con Problemas Potenciales**

Buena posición financiera, buena rentabilidad, moderado endeudamiento comprometido con su patrimonio y fondos suficientes para pagar sus préstamos por capital e intereses. Durante los próximos doce (12) meses, el efectivo para hacer frente a los pagos puede debilitarse, ya que es muy sensible a los cambios en los factores relevantes, como el entorno regulatorio, económico, político, comercial, etc. Atrasos poco comunes y no completos en el pago de sus préstamos que no superen los 60 días.

##### **Deficiente**

Una posición financiera débil y unos ingresos insuficientes que no le permite pagar la totalidad del capital y de los intereses de los créditos adeudados. La trascendencia de los ingresos en caja no mejora con el paso del tiempo y es sensible a cambios menores y previsibles de factores importantes,

disminuyendo aún más las probabilidades de los pagos. Poca capacidad para producir ingresos. Impagos que superan los sesenta (60) días y que no sean mayores a ciento veinte (120) días.

### **Dudoso**

Es claro que el efectivo es insuficiente, y no alcanza para pagar ni el capital ni los intereses; muestra una posición financiera decaída y niveles muy altos de endeudamiento, y se ve obligado a vender activos relevantes desde el punto de vista operativo y físico, lo que resulta en un desempeño financiero negativo. Deuda impaga por un plazo superior a ciento veinte (120) días y no superior a trescientos sesenta y cinco (365) días.

### **Perdida**

Flujo de efectivo insuficiente para cubrir sus gastos. Está suspendiendo pagos, y se puede suponer que también tendrá dificultades para cumplir con cualquier acuerdo de reestructuración; en una situación en la que se declare que no tiene solvencia económica estando así obligado a vender bienes de valor comercial y material importantes. Deudas con vencimiento superior a trescientos sesenta y cinco (365) días.

### **Provisiones**

Es la reserva de dinero que los diferentes bancos destinan a los préstamos para que tengan una respuesta o solución ante un inconveniente de recuperación, dificultad o pérdida, y así puedan afrontar dichas situaciones. Andina (2021)

### **Genéricas**

Las provisiones genéricas son provisiones constituidas, como cobertura, para préstamos directos y un nivel equivalente de riesgo de crédito para préstamos indirectos a acreedores, clasificados en el tipo normal. SBS (2009)

### **Especifica**

Las provisiones específicas son provisiones para préstamos directos y riesgo de crédito equivalente a préstamos indirectos a deudores que tienen una calificación superior a la normal. SBS (2009)

## **Procíclica**

Las provisiones procíclicas se introducen durante un crecimiento económico (relativamente) alto y están destinadas a mitigar la mayor necesidad de provisiones específicas que surgen durante los períodos contra cíclicos que a veces presenta la economía. BCRP (2017)

## **Ratios de Morosidad**

La ratio de morosidad es el porcentaje que representa las deudas impagas de una entidad sobre su cartera de préstamos total. Según la legislación española, los préstamos dudosos incluyen los saldos vencidos con más de 3 meses de antigüedad y no pagados, así como los saldos vencidos o razonablemente no vencidos y que deban ser reembolsados íntegramente en el plazo y dentro de los límites establecidos. (2021)

## **Índice de Morosidad**

El índice de morosidad es un factor muy relevante en el ámbito financiero, ya que es comúnmente utilizado por todas las entidades financieras del mercado. La ratio de morosidad, como también se le denomina, es la que mide el monto de los préstamos considerados vencidos, calculado como la suma de los préstamos y créditos otorgados a lo largo del tiempo en la entidad bancaria. Coll(2021)

Esta consiste en dividir el total de préstamos considerados morosos entre el total de préstamos concedidos por la entidad.

Índice de morosidad: Volumen de préstamos morosos / Volumen de préstamos concedidos

## **Índice de Calidad de Originacion**

Índice el cual se calcula en un determinado periodo considerando un porcentaje de los créditos vencidos de aquellos créditos desembolsados por un asesor de negocios el cual se divide entre los créditos atrasados, esta ratio conocido como ICO sirve para medir la calidad de cartera. (Caja Trujillo)

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Tipo y nivel de investigación

El estudio se enmarca en un enfoque mixto, según Rus (2020), es una investigación que combina métodos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de obtener las ventajas de ambos y minimizar las desventajas. pudiendo así conseguir un estudio más completo y detallado sobre las variables de la problemática planteada en la presente entidad.

En el presente trabajo se considera una investigación aplicada, como nos la define Rodríguez (2020), es decir, cuando el problema es identificado y conocido por el investigador, así utiliza la investigación para responder a las preguntas específicas. Una pregunta puntual, como en esta valoración de las debilidades que muestran las políticas de crédito en relación a la mora en la Caja Trujillo Agencia

Moshouequ para el periodo 2020-2021

Se describe el nivel de investigación el cual es descriptivo, que según Ochoa y Yunkor (2021), en tal caso se utiliza el tamaño de la variable de investigación determinada por sus propiedades, características y componentes para que se pueda desarrollar un estudio de profundización e identificación de elementos que interactúan con su entorno, es decir, con elementos característicos. Evaluando, así como se están otorgando los créditos especialmente microempresa donde se presenta un alto grado de morosidad actualmente en la Caja Trujillo Agencia Moshouequ, sin realizar alguna alteración a la información recopilada, para así poder conseguir un diagnóstico conciso que nos ayude a mejorar dichas políticas de crédito esto con la finalidad de ayudar a la disminución de los índices de morosidad que se vienen presentando.

#### 3.2 Diseño de investigación

El diseño actual es no experimental, puesto que se ha eliminado la manipulación contextualizada de las variables relevantes para el estudio, ya que se debe recopilar una serie de información sobre los métodos de crédito sin que la entidad la utilice para la recuperación

de los créditos otorgados, así como para analizar el número. de irregularidades registradas, permitiendo el desarrollo de estrategias crediticias viables que muestren un bajo número de clientes que se encuentran en mora. De manera similar, este estudio también es longitudinal, en el que se recopila y analiza información sobre los índices de morosidad registrados para el período 2020 y el primer semestre de 2021, respectivamente. Además, es retrospectiva, ya que los datos utilizados en el análisis documental corresponden a lo ocurrido entre 2020 y el primer semestre de 2021, información que se registró antes del inicio del estudio.

La evaluación de las políticas de crédito permitirá determinar cuál es la incidencia que tiene en la morosidad en una Caja Municipal en los periodos 2020-2021

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

La población de la investigación presentada se conformó totalmente de colaboradores de Caja Trujillo, siendo las áreas de operaciones, negocios y administración las que conforman las partes de la entidad. El tamaño de la muestra se conformó totalmente de los colaboradores del área específica que son el área de negocios de Caja Trujillo Agencia Moshoqueque que son los que están estrechamente relacionados al otorgamiento de créditos, además de Políticas de Crédito (MANGES Y MAMPRO) y reportes del sistema sobre la morosidad (DASHBOARD y SICMACT).

### 3.4 Operacionalización de variables

Varibale	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento	Objetivos Específicos
Políticas de Credito Micrompresa	Tipos de Riesgo de Credito	Riesgo de Impago	Análisis documental	Describir las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.
		Riesgo de Exposicion		
		Riesgo Colateral		
		Riesgo de Concentracion		
	Perfil de Cliente	Historial Crediticio		Establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021
		Score Crediticio		
		Fuente de Ingresos		
		Referencias Personales		
	Tipos de Credito	Microempresa		
Morosidad	Clasifiacion Según SBS	Normal	Elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021	
		CPP		
		Deficiente		
		Dudoso		
		Perdida		
	Provisiones	Genericas		
		Especifica		
		Prociclica		
	Ratios de Morosidad	Indice de Morosidad		
		Indice de Calidad de Originacion		

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Con el fin de recabar la serie de información solicitada, se realizó un análisis a los procesos que se utilizan para el otorgamiento de un crédito, para así poder tener conocimiento conocer los métodos de evaluación realizadas por la entidad Caja Trujillo Agencia Moshoqueque para el otorgamiento de diversos prestamos, así como las técnicas adoptadas en la recuperación de la cartera atrasada.

También cabe señalar que se ha utilizado el de análisis documental, ya que se realizó la recopilación de documentos, informes y datos relacionados a la cartera vencida, el monto adeudado entre otros factores que explican la dinámica de la cartera morosa en la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque. En cuanto a las herramientas necesarias, se estará aplicando análisis de ratios de morosidad para así poder comparar estos mismos y determinar cuál es el origen, así poder elaborar estrategias crediticias para la entidad Caja Trujillo Agencia Moshoqueque, para reducir el riesgo de alta morosidad. Por ello, se estará aplicando una guía de análisis documental, que permitirá realizar un mejor estudio de la evolución a través del tiempo de la morosidad.

### **3.6 Procedimientos**

Luego para elaborar una matriz de riesgo se determinaran las características especiales de las muestras, tabulándose su información en la herramienta Microsoft Excel, los resultados se presentaran en forma de tablas como medida del análisis correspondiente, además de la recolección de los datos obtenidos, esto facilitara la construcción de un resultado más certero del estado actual de la entidad de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque, que permitirá formular planes estratégicos de confianza, y su adecuado uso dará una certeza de la disminución cada vez mejor de los índices de mora mitigando el riesgo y asegurando el riesgo de la continuidad de la empresa.

### **3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los datos recopilados a través del análisis documental serán procesados, enfocándose en los datos relevantes para verificar los planes estratégicos de crédito que se aplican en la entidad, además se

complementó con la información que nos dio los diferentes reportes de los sistemas utilizados en dicha entidad, que permitirá observar las dificultades que presentan los asesores de negocios para la recuperación de los créditos vencidos. Para tal caso se plantearan planes estratégicos efectivos que orienten a una recuperación de esa cartera vencida, desde una buena evaluación como evaluar de manera mejorada la capacidad de pago de los clientes, siempre mitigando el riesgo que implica el otorgar el crédito en ciertas condiciones, dejando de lado las malas prácticas que a las finales se reflejan en los indicadores negativos de la agencia.

### 3.8 Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipotesis	Variables	
			Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la incidencia que tiene las políticas de créditos en la morosidad de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque en los Periodos 2020 – 2021?	Evaluar Las Políticas De Créditos Microempresa en una Caja Municipal Oficina Moshoqueque que contribuyan a la mejora de La Morosidad Del 2020 – 2021	La evaluacion de las politicas de credito permitirá determinar cual es la incidencia que tiene en la morosidad en una Caja Municipal en los periodos 2020-2021	<b>Variable 1: Políticas de Credito</b>	
	<b>Objetivos Especificos</b>		Tipos de Riesgo de Credito	Riesgo de Impago
				Riesgo de Exposicion
				Riesgo Colateral
				Riesgo de Concentracion
	Describir las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.		Perfil de Cliente	Historial Crediticio
				Score Crediticio
				Fuente de Ingresos
	Establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021		Tipos de Credito	Referencias Personales
	Elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021			Micromepresa
			<b>Variable 2: Morosidad</b>	
			Clasifiacion Según SBS	Normal
				CPP
				Deficiente
				Dudoso
			Provisiones	Perdida
				Genericas
				Especifica
			Ratios de morosidad	Prociclica
				Indice de Morosidad
			Indice de Calidad de Originacion	
<b>Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación</b>	<b>Población, muestra, muestreo</b>		<b>Procedimiento y Procesamiento de Datos</b>	
Enfoque Mixto, Tipo de Investigacion Aplicada, Nivel de estudio Descriptivo. Y diseño No Experimental	Caja Trujillo, Agencia Moshoqueque, Area de Negocios, ademas de informacion recopilada de las politicas de creditos (MANPRO Y MANGES) así como reportes del sistema DAHSBOARD y SICMACT.		Analisis documental donde se reviso reportes y demas, para ver el dinamismo de la morosidad, así como la tabulacion de los resultados con herramientas de excel y estos por ultimo ser analizados de forma correcta.	

**Tabla 2.** Matriz de consistencia

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Resultados**

#### **4.1.1 Descripción de las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.**

La primera fase del proceso de crédito inicia con las acciones de promoción que realiza el analista de crédito. En el siguiente paso se completan datos personales, económicos, etc. Posteriormente, se procede a llenar la pre-solicitud verificando los antecedentes y referencias del posible socio. La segunda fase del proceso de crédito inicia cuando el sujeto de crédito llena la ficha de inscripción, luego se verifican las referencias con las centrales de riesgo o Infocorp. En seguida, se hace una comprobación de los datos obtenidos visitando el negocio y casa del socio, después se procede a analizar la capacidad de pago y se analiza el límite de financiamiento o garantías. Al aceptar la oferta se ajustan las condiciones finales y a continuación se procede a la aprobación o denegación del jefe de créditos, el cual se encargará de completar la solicitud. Luego se da la aprobación del consejo de créditos negociando los rangos y montos. Es preciso mencionar que se pueden obtener buenas referencias de parte de los vecinos o familiares por si se llega a comprobar la existencia de ingresos y patrimonios con base ilícita. A continuación, el analista de créditos recolecta datos, números de conyugue familiar del socio. Finalmente, se formula una decisión final, si el comité de créditos no confía en la información tiene la potestad de denegar la solicitud

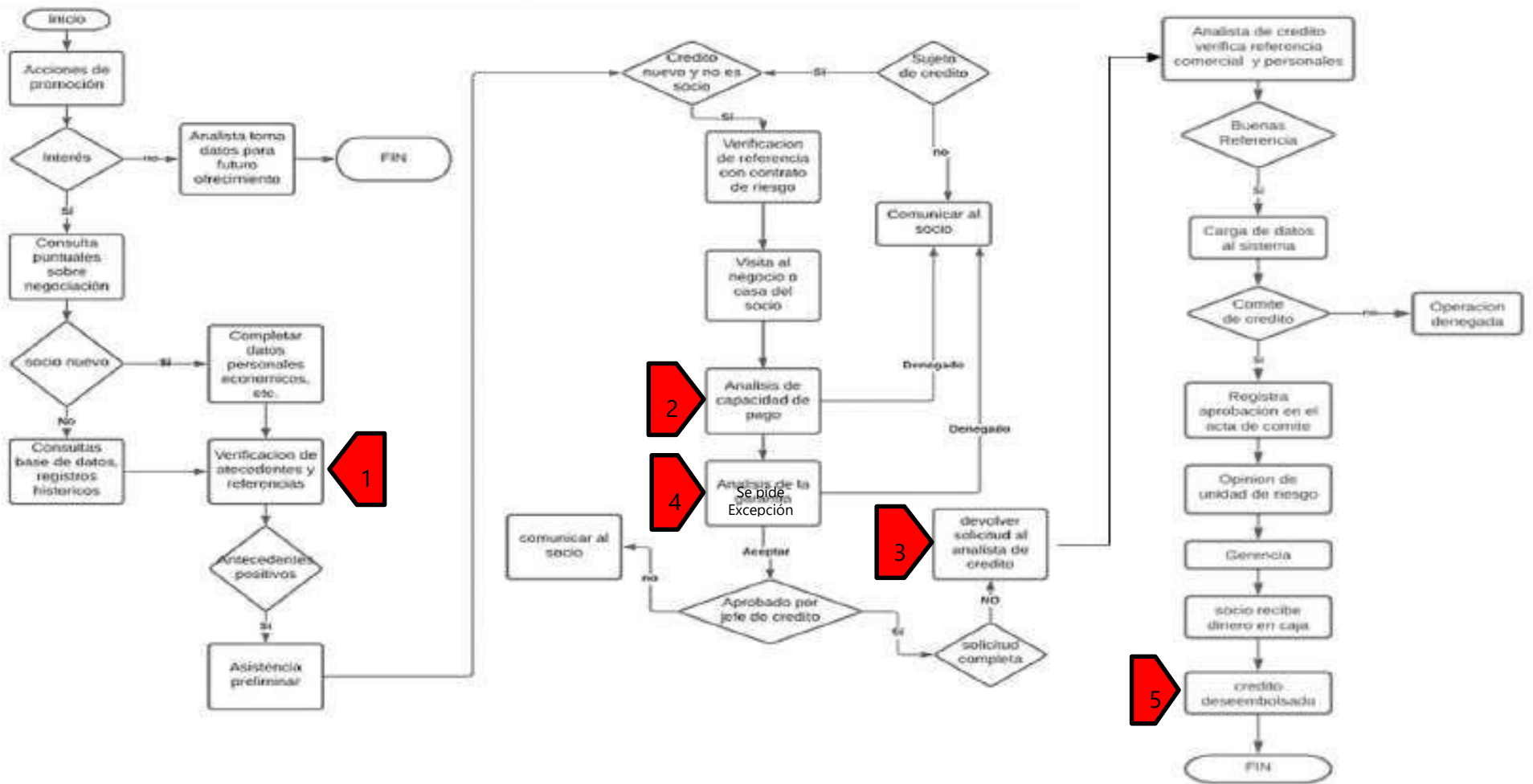


Figura 1. Flujograma de proceso del otorgamiento de crédito

**Puntos Críticos:****1. Verificación de antecedentes y referencias.**

En este paso del proceso crediticio sucede que el analista de crédito muchas veces no realiza su dicha verificación de los antecedentes crediticios o del negocio así también las referencias personales que son tan importantes para poder identificar riesgos de impago, los mismos que pueden evitarse realizando un trabajo de calidad, ya que al no realizarse de manera correcta se le podrían atribuir sanciones al asesor de negocios como suspensión sin goce de haber o llamada de atención.

**2. Análisis de la capacidad de pago.**

Aquí podemos ver como el analista de crédito por muchos motivos no sensibiliza de manera correcta la capacidad de pago, aplicando de manera incorrecta el costo por la actividad que el cliente realiza siendo esta en muchas ocasiones irreal esto crea que el cliente se sobre endeude y quizá otorgar crédito a un cliente que no puede pagar y con el paso del tiempo dejar de pagar.

**3. Devolución de la solicitud de créditos**

Esto sucede por la mala presentación del crédito de parte del analista de crédito que no se preocupa por si quiera revisar la forma de presentación de su crédito y por el tiempo muchas veces se presenta incompleto en cuanto a formatear o con información incompleta, aquí también podemos sumar lo que es sistema que se utiliza que muchas veces al tener mucha carga de solicitudes tiende a ser más lento de lo normal y crea reprocesos al momento de la devolución del mismo.

#### **4. Uso de excepciones.**

El uso de excepciones en algunos casos se presenta de manera equivocada debido a la falta de conocimiento de la política en sí, el asesor de negocios opta por utilizar una excepción donde en realidad no se puede aplicar esto genera que el crédito sea favorable y en algún futuro este mismo pueda dejar de pagar generando moras y pérdidas a la institución, he aquí un problema mayor porque si transgrede la política originaria que sea sancionado.

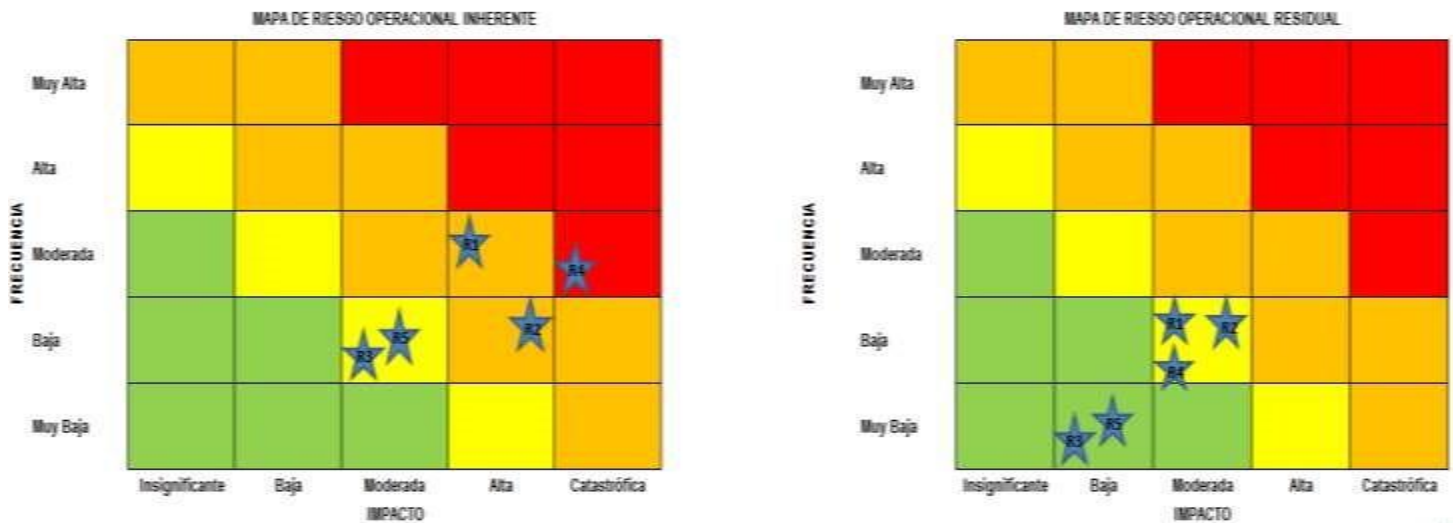
#### **5. Crédito de desembolsado**

En este último paso del proceso nos enfocaremos en los créditos con destino para compra de deuda, donde podemos identificar un riesgo justo cuando se otorga el crédito al cliente para la cancelación de alguna deuda existente en otro banco (compra de deuda), esta tarea del seguimiento de la compra deuda es del asesor único responsable que en situaciones particulares no cumple con esa función o no sigue los protocolos como realizar el pago con cheque de gerencia que es lo más recomendable por el peligro de llevar el dinero a otra institución más aun cuando son montos significativos.

RIESGO IDENTIFICADO			CLASIFICACIÓN DEL RIESGO INHERENTE			CONTROL	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL		
EVENTO	TIPIFICACIÓN DEL RIESGO (Nivel II)	DESCRIPCIÓN	IMPACTO (1-5)	FRECUENCIA (1-5)	RIESGO		IMPACTO (1-5)	FRECUENCIA (1-5)	RIESGO
R1	1. Verificación de antecedentes y referencias.	En este paso del proceso crédito sucede que el analista de crédito muchas veces no realiza su dicha verificación de los antecedentes crediticios o del negocio así también las referencias personales que son tan importantes para poder identificar riesgos de impago, los mismos que pueden evitarse realizad un trabajo de calidad, ya que al no realizarse de manera correcta se le podrían atribuir sanciones al asesor de negocios como suspensión sin goce de haber o llamada de atención.	4	3	Alto	Supervision sobre las visitas realizados por el analista de credito	3	2	Moderado
R2	2. Análisis de la capacidad de pago.	Aquí podemos ver como el analista de crédito por muchos motivos no sensibiliza de manera correcta la capacidad de pago, aplicando de manera incorrecta el costo por la actividad que el cliente realiza siendo esta en muchas ocasiones irreal esto crea que el cliente se sobre endeude y quizá otorgar crédito a un cliente que no puede pagar y con el paso del tiempo dejar de pagar.	4	2	Alto	Capacitaciones orientadas al calculo de ingresos, cruce de informacion	3	2	Bajo
R3	3. Devolución de la solicitud de créditos	Esto sucede por la mala presentación del crédito de parte del analista de crédito que no se preocupa por si quiere revisar la forma de presentación de su crédito y por el tiempo muchas veces se presenta incompleto en cuanto a formatearia o con información incompleta, aquí también podemos sumar lo que es sistema que se utiliza que muchas veces al tener mucha carga de solicitudes tende a ser más lento de lo normal y crea reprocesos al momento dela devolución del mismo.	3	2	Moderado	Retroalimentacion de los errores cometidos, actualización sobre el sistema SICMACT CREDITOS	2	1	Bajo
R4	4. Uso de excepciones.	El uso de excepciones en algunos casos se presenta de manera equívoca debido a la falta de conocimiento de la política en sí, el asesor de negocios opta por utilizar una excepción donde en realidad no se puede aplicar esto genera que el crédito sea favorable y en algún futuro este mismo pueda dejar de pagar generando moras y pérdidas a la institución, he aquí un problema mayor porque si transgrede la política originara que sea sancionado.	5	3	Alto	Capacitaciones constantes sobre la política interna de la CMACT	3	2	Bajo
R5	5. Crédito de desembolsado	En este último paso del proceso nos enfocaremos en los créditos con destino para compra de deuda, donde podemos identificar un riesgo justo cuando se otorga el crédito al cliente para la cancelación de alguna deuda existente en otro banco (compra de deuda), esta tarea del seguimiento de la compra deuda es del asesor único responsable que en situaciones particulares no cumple con esa función o no sigue los protocolos como realizar el pago con cheque de garantía que es lo más recomendable por el peligro de llevar el dinero a otra institución más aun cuando son montos significativos.	3	2	Moderado	Supervision del ADN hacia el cliente, acompañamiento de su parte para la cancelacion del credito	2	1	Bajo

**Tabla 3.** *Matriz de Riesgo Operacional*

**Figura 2. Mapa de Riesgo Operacional**



**1.- Verificación de antecedentes y referencias.** - En la verificación de los antecedentes veíamos una deficiencia en cuanto a las acciones realizadas para la comprobación de dichos puntos colocándose primero en un cuadrante de riesgo muy alto, pero al aplicar un control este baja aun cuadrante alto esto ayuda a evitar el incremento de impago de los clientes.

**2.- Análisis de la capacidad de pago.** - En este punto sobre la determinación de la capacidad de pago nos encontramos en un tipo de riesgo muy alto ya que los analistas no realizan el adecuado cruce de información, pero cuando se realiza un control como son las capacitaciones a esos asesores esto baja nuestro riesgo a alto, esto nos asegura un mejor retorno del crédito.

**3.- Devolución de la solicitud de crédito.** - En la devolución del crédito vemos cómo es que se generan reprocesos no solo en la pérdida del tiempo para poder realizar el desembolso, sino que también en la tecnología ya que el sistema utilizado se vuelve lento esto nos ubica en un tipo de riesgo alto, pero cuando aplicamos los controles necesarios esto nos hace mejoras hasta un tipo de riesgo bajo, generando menos errores al momento de la presentación de un crédito.

**4.- Uso de Excepciones.**- El uso de excepciones podemos decir que es uno de los puntos más críticos puesto que no solo genera que el cliente no pague en un futuro por la mala utilización del

mismo sino que también genera sanciones para el asesor que otorgo el crédito utilizando de manera errónea la excepción y es por eso que este riesgo es de tipo catastrófico algo que se debería tomar mucho en cuenta, es así que podemos mejorarlo levandolo hasta un riesgo solo alto, con ayuda de los controles utilizadas.

**5.- Crédito desembolsado.** - En el crédito desembolsado vemos un riesgo que lo ubicamos en un tipo de riesgo alto sin embargo es también para tomar en cuenta ya que es aquí donde existe que el cliente empieza a sobre endeudarse ya que muchas veces no llegan a cumplir con las compras de deuda como destino, pero cuando se aplica un correcto control sobre ellos acompañando al cliente para la cancelación del mismo su riesgo se minimiza y solo llega a ser un riesgo bajo.

#### 4.1.2 Establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021

A continuación, se puede observar los principales indicadores de la Caja Trujillo, donde se puede hacer una pequeña comparación entre los años 2020 y 2021 los cuales si bien es cierto fueron años aun golpeados por la pandemia del covid – 19 además de otros factores externos, en este caso nos enfocamos en como la Caja Trujillo ha sobrellevado uno de los indicadores más importantes que es Ratio de Morosidad que paso de un 6.57% a un 6.33%. Esto si bien es cierto muestra una disminución a nivel de Caja Trujillo otra historia es la que cuenta cada Agencia que a conforman.

**Figura 3.** *Indicadores de Caja Trujillo Memoria anual año 2021*

■ Cuadro N° 03 - Principales indicadores de Caja Trujillo

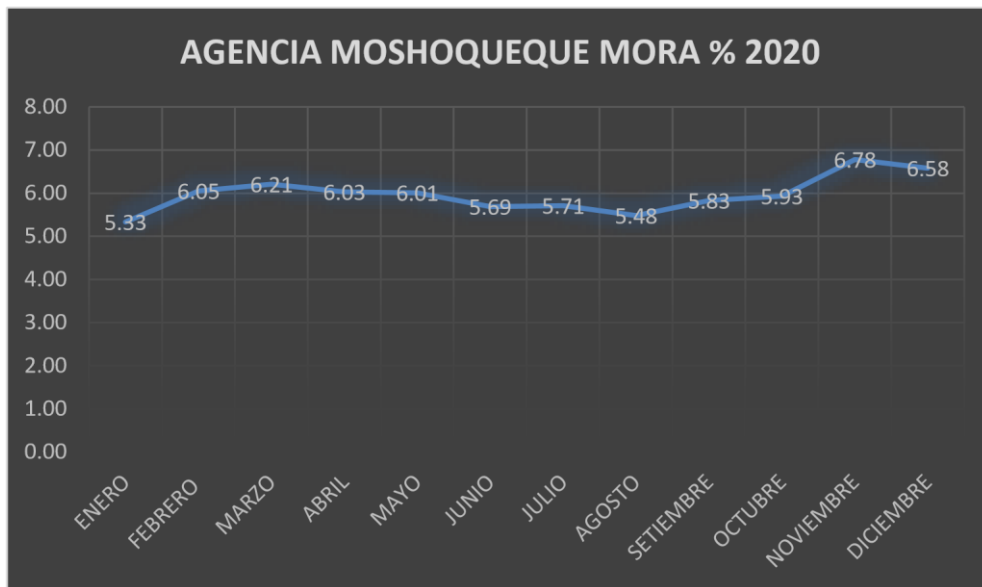
N°	Indicador	2020	2021
1	ROE	1,04%	2,77%
2	ROA	0,20%	0,50%
3	Índice de morosidad	6,57%	6,33%
4	Índice de cartera de alto riesgo	9,51%	9,98%
5	Cobertura de cartera de alto riesgo	103,53%	100,00%
6	Gasto de administración / Ingresos totales	51,54%	50,24%
7	Utilidad neta / Ingresos por intereses	1,66%	4,29%
8	Tasa de rendimiento de la cartera de créditos	16,95%	15,35%
9	Tasa de costo efectivo de los depósitos	3,69%	2,56%

④ Fuente: Departamento de Planificación

Asimismo, se cuenta con los resultados de Agencia Moshoqueque realizando una correcta evaluación de la evolución de morosidad atreves de los años 2020 y 2021 esto se logró gracias al sistema integrado que maneja la Caja Trujillo llamado DASBOHART, que es un reporte que nos permite conocer no solo el Ratio de Morosidad de cada agencia si no también otro indicador importante que nos ayudan al control de la misma orientando un mejor control de la morosidad, permitiendo aplicar controles. Cabe mencionar que para poder saber la ratio exacta de morosidad se aplica la siguiente formula:

$$\frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera Judicial}}{\text{Total de Cartera}}$$

**Figura 4.** Evolución del Ratio de Mora de Caja Trujillo Ag. Moshoqueque año 2020



En el grafico antes expuesto podemos apreciar cómo es que la mora ha venido manejándose en el año 2020 que si bien es cierto no sufrió muchos cambios significativos esto debido a las diferentes métodos de Reprogramación y Refinanciación que se les aplicó a muchos clientes estos incluso con créditos otorgados con líneas del gobierno Reactiva pues a pesar del tiempo que se les dio para poder pagar seguían impagos, debido a muchos factores de evaluación y filtros que no se realizaron al momento de la evaluación.

**Figura 5.** Evolución del Ratio de Mora de Caja Trujillo Ag. Moshoqueque año 2021



Por ultimo tómanos la evolución y control de la morosidad en el año 2021, donde si vemos cambios muy significativos de mes a mes esto se debe a que en muchos casos los habías Créditos de Gran importancia montos elevados que quedaban impagos son solo por clientes que no tenían de donde pagar si no por crédito mal evaluados en es esta muestra podemos determinar que no es por la pandemia el incremento de la morosidad si no de los clientes que muchos de ellos no contaban con una buena evaluación siendo sobre endeudados.

### **4.1.3 Elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.**

#### **1.- Política de Verificación de Antecedentes y Referencias para Evitar Impagos de Clientes**

##### **Objetivo:**

El objetivo de esta política es establecer un procedimiento sólido y eficiente para la verificación de antecedentes y referencias de los clientes con el fin de reducir el riesgo de impagos.

##### **Responsabilidades:**

Departamento de Verificación de Antecedentes: Este departamento será el encargado de llevar a cabo la verificación de antecedentes y referencias de los clientes.

Se designará un responsable de esta tarea.

Departamento de Crédito: Este departamento será el encargado de tomar decisiones basadas en los resultados de la verificación de antecedentes.

##### **Procedimiento de Verificación:**

El procedimiento de verificación de antecedentes y referencias deberá seguir los siguientes pasos:

Recolección de Datos: Al solicitar un nuevo crédito, se recopilarán los datos necesarios de los clientes, incluyendo información personal, financiera y referencias.

Verificación de Identidad: Se verificará la identidad del cliente para asegurarse de que los datos proporcionados son precisos y verificables.

Verificación de Referencias Comerciales: Se contactarán las referencias comerciales proporcionadas por el cliente, como proveedores y socios comerciales, para evaluar su historial de pagos y relaciones comerciales.

Verificación de Referencias Personales: Se contactarán las referencias personales proporcionadas por el cliente, como familiares o amigos, para obtener información adicional sobre su comportamiento financiero y carácter.

Verificación de Historial Crediticio: Se revisarán los informes de crédito y antecedentes financieros disponibles para el cliente, cuando sea aplicable y de acuerdo con las regulaciones vigentes.

### **Evaluación de Riesgos:**

Se establecerán criterios para evaluar el riesgo de impago de los clientes. Estos criterios podrían incluir:

Resultados de verificación de antecedentes y referencias.

Historial crediticio.

Relación entre deudas y capacidad de pago.

Cambios significativos en la situación financiera del cliente.

### Decisiones de Crédito:

Con base en la evaluación de riesgos, el Departamento de Crédito tomará decisiones sobre la aprobación, el límite de crédito y las condiciones de pago para cada cliente.

### Seguimiento Continuo:

Se implementará un proceso de seguimiento continuo de la cartera de clientes para identificar tempranamente señales de riesgo financiero y tomar medidas proactivas.

### Capacitación del Personal:

Se proporcionará capacitación periódica al personal del Departamento de Verificación de Antecedentes y al Departamento de Crédito para garantizar que estén al tanto de las mejores prácticas y regulaciones vigentes.

**Revisión y Mejora Continua:**

Esta política será revisada periódicamente para asegurar su eficacia y se realizarán ajustes según sea necesario.

La implementación de esta política ayudará a mitigar el riesgo de impago de los clientes al establecer un proceso estructurado y efectivo de verificación de antecedentes y referencias, lo que a su vez protegerá los intereses de la empresa.

**2.- Política de Análisis de Capacidad de Pago para la Concesión de Créditos****Objetivo:**

El objetivo de esta política es establecer procedimientos eficaces para determinar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito y minimizar el riesgo de impago.

**Responsabilidades:**

Departamento de Crédito: El Departamento de Crédito es responsable de evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito y tomar decisiones informadas.

Departamento de Capacitación: Este departamento se encargará de proporcionar capacitación continua a los analistas y asesores de crédito para garantizar que realicen un análisis adecuado de la capacidad de pago.

**Procedimiento de Análisis de Capacidad de Pago:**

El procedimiento de análisis de capacidad de pago deberá seguir los siguientes pasos:

Recolección de Información: Al solicitar un nuevo crédito, se recopilará información detallada sobre los ingresos, gastos y obligaciones financieras del solicitante.

**Análisis de la Información Financiera:** El analista de crédito revisará y analizará la información financiera proporcionada, incluyendo estados de cuenta, declaraciones de impuestos y otros documentos relevantes.

**Evaluación de la Estabilidad Laboral:** Se evaluará la estabilidad laboral del solicitante, incluyendo la antigüedad en el empleo actual y la consistencia de ingresos.

**Relación Deudas/Ingresos:** Se calculará la relación entre las deudas del solicitante y sus ingresos, lo que ayudará a determinar la capacidad de pago.

**Análisis de Riesgos Adicionales:** Se considerarán otros factores de riesgo, como cambios en la situación laboral o económica del solicitante.

### **Evaluación de Riesgos:**

Se establecerán criterios claros para evaluar el riesgo crediticio, basados en los resultados del análisis de capacidad de pago. Esto podría incluir:

Clasificación de riesgo (por ejemplo, bajo, moderado, alto).

Monto máximo de crédito que se puede otorgar según la capacidad de pago.

Tasas de interés aplicables.

### **Decisiones de Crédito:**

Las decisiones de crédito se tomarán en función de la evaluación de riesgos y la capacidad de pago del solicitante. Se definirán políticas específicas para aprobar o rechazar solicitudes de crédito, así como para establecer límites de crédito.

### **Capacitación del Personal:**

El Departamento de Capacitación se encargará de proporcionar capacitación regular a los analistas y asesores de crédito. Esto incluirá la actualización sobre políticas y regulaciones, así como mejores prácticas en el análisis de capacidad de pago.

**Revisión y Mejora Continua:**

Esta política se revisará periódicamente para asegurarse de que se mantenga alineada con las necesidades y regulaciones cambiantes. Se realizarán ajustes y mejoras según sea necesario.

La implementación de esta política ayudará a minimizar el riesgo de impago al garantizar que se realice un análisis adecuado de la capacidad de pago de los solicitantes de crédito. Además, la capacitación continua del personal contribuirá a mantener altos estándares en la toma de decisiones crediticias.

**3.- Política de Procesamiento Eficiente de Solicitud de Crédito para Reducir Reprocesos****Objetivo:**

El objetivo de esta política es establecer procedimientos eficientes para el procesamiento de solicitudes de crédito a fin de minimizar los reprocesos y mejorar la experiencia del cliente.

**Responsabilidades:**

Departamento de Crédito: El Departamento de Crédito es responsable del procesamiento de solicitudes de crédito y la toma de decisiones.

Departamento de Tecnología de la Información (TI): Este departamento es responsable de garantizar la eficiencia y la disponibilidad de los sistemas utilizados en el procesamiento de solicitudes de crédito.

**Procedimiento de Procesamiento de Solicitud de Crédito:**

El procedimiento de procesamiento de solicitud de crédito deberá seguir los siguientes pasos:

Recolección de Datos: Al recibir una solicitud de crédito, se recopilará la información y la documentación necesaria del cliente.

Registro de Solicitud: La solicitud se registrará en el sistema de manera eficiente y precisa, incluyendo la fecha de recepción.

Verificación de Documentación: Se realizará una verificación inicial de la documentación para asegurarse de que esté completa y cumpla con los requisitos.

Análisis de Capacidad de Pago: Se llevará a cabo un análisis rápido de la capacidad de pago del solicitante.

Toma de Decisiones: Se tomará una decisión sobre la solicitud de crédito en función de los resultados del análisis.

Notificación al Cliente: El cliente será notificado de la decisión de manera oportuna.

Tecnología y Sistemas:

El Departamento de TI deberá garantizar la eficiencia y disponibilidad de los sistemas utilizados en el procesamiento de solicitudes de crédito. Esto incluirá:

Mantenimiento regular de hardware y software para evitar retrasos y errores.

Monitoreo continuo de la velocidad y capacidad del sistema para evitar ralentizaciones.

Evaluación de Riesgos:

Se establecerán criterios para evaluar el riesgo de reprocesos y demoras en el procesamiento de solicitudes de crédito. Esto podría incluir:

Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes.

Porcentaje de solicitudes devueltas para reproceso.

Tiempo promedio de respuesta al cliente.

Medidas para Minimizar Reprocesos:

Se implementarán medidas para minimizar reprocesos, incluyendo:

Capacitación del personal en la entrada de datos precisa.

Automatización de procesos siempre que sea posible.

Revisión cruzada de solicitudes antes de su procesamiento final.

**Seguimiento Continuo:**

Se establecerá un proceso de seguimiento continuo para monitorear el rendimiento del proceso y detectar áreas de mejora.

**Revisión y Mejora Continua:**

Esta política se revisará periódicamente para asegurarse de que se mantenga alineada con las necesidades cambiantes. Se realizarán ajustes y mejoras según sea necesario.

La implementación de esta política ayudará a reducir el riesgo de reprocesos y demoras en el procesamiento de solicitudes de crédito, mejorando la eficiencia y la satisfacción del cliente. Además, la inversión en tecnología y capacitación contribuirá a mantener altos estándares en el procesamiento de solicitudes.

#### **4.- Política de Uso de Excepciones en la Concesión de Créditos**

**Objetivo:**

El objetivo de esta política es establecer pautas claras y controles efectivos para el uso de excepciones en la concesión de créditos, a fin de minimizar riesgos y garantizar la integridad de los procesos crediticios.

**Responsabilidades:**

**Departamento de Crédito:** El Departamento de Crédito es responsable de gestionar las excepciones y tomar decisiones informadas.

**Asesores de Crédito:** Los asesores de crédito son responsables de solicitar y justificar excepciones cuando sea necesario.

Departamento de Cumplimiento: Este departamento supervisará el cumplimiento de la política y tomará medidas en caso de incumplimiento.

**Procedimiento de Uso de Excepciones:**

El procedimiento de uso de excepciones deberá seguir los siguientes pasos:

Solicitud de Excepción: Si un asesor de crédito considera que una solicitud de crédito justifica una excepción a las políticas y criterios estándar, deberá presentar una solicitud de excepción de manera formal.

Evaluación de la Excepción: El Departamento de Crédito evaluará la solicitud de excepción para determinar si cumple con los criterios establecidos.

Justificación de la Excepción: El asesor de crédito deberá proporcionar una justificación sólida y documentada para la excepción, explicando por qué se justifica y cómo se mitigarán los riesgos.

Aprobación de la Excepción: La excepción requerirá la aprobación del Departamento de Crédito y deberá ser documentada.

Seguimiento de Excepciones: Se mantendrá un registro de todas las excepciones aprobadas, incluyendo los motivos, fechas y asesores responsables.

**Criterios para Uso de Excepciones:**

Se establecerán criterios claros para el uso de excepciones, incluyendo:

Tipos de excepciones permitidas.

Montos máximos de excepción.

Justificación requerida para excepciones.

Auditorías y Supervisión:

El Departamento de Cumplimiento llevará a cabo auditorías regulares para garantizar el cumplimiento de la política y tomar medidas en caso de incumplimiento.

**Capacitación del Personal:**

Los asesores de crédito recibirán capacitación sobre el proceso de solicitud y justificación de excepciones, así como la importancia de su correcta utilización.

**Revisión y Mejora Continua:**

Esta política se revisará periódicamente para asegurarse de que se mantenga alineada con las necesidades y regulaciones cambiantes. Se realizarán ajustes y mejoras según sea necesario.

La implementación de esta política ayudará a minimizar el riesgo catastrófico asociado al uso de excepciones en la concesión de créditos. Además, la capacitación del personal y el seguimiento constante garantizarán que las excepciones se utilicen de manera justificada y que se eviten sanciones tanto para la empresa como para los asesores.

## **5.- Política de Desembolso de Créditos para Prevenir el Sobreendeudamiento**

**Objetivo:**

El objetivo de esta política es establecer procedimientos eficaces para el desembolso de créditos que minimicen el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes y fomenten la cancelación oportuna de las deudas.

**Responsabilidades:**

**Departamento de Crédito:** El Departamento de Crédito es responsable de gestionar el desembolso de créditos y tomar decisiones informadas.

**Asesores de Crédito:** Los asesores de crédito son responsables de proporcionar asesoramiento adecuado a los clientes para garantizar que comprendan sus obligaciones y eviten el sobreendeudamiento.

**Procedimiento de Desembolso de Créditos:**

El procedimiento de desembolso de créditos deberá seguir los siguientes pasos:

**Evaluación de Capacidad de Pago:** Antes de aprobar un desembolso, el Departamento de Crédito evaluará la capacidad de pago del cliente. Esto incluirá una revisión de sus ingresos, gastos y obligaciones financieras actuales.

**Asesoramiento al Cliente:** El asesor de crédito brindará asesoramiento al cliente sobre la importancia de no sobre endeudarse y cómo gestionar sus finanzas de manera responsable.

**Límite de Endeudamiento:** Se establecerá un límite de endeudamiento para cada cliente, que dependerá de su capacidad de pago y otros factores financieros.

**Seguimiento Post-Desembolso:** Después del desembolso, se llevará a cabo un seguimiento de la situación financiera del cliente para garantizar que no se está sobre endeudando.

**Criterios de Cancelación de Créditos:**

Se establecerán criterios claros para la cancelación de créditos, incluyendo:

Condiciones para permitir la cancelación anticipada sin penalización.

Procedimiento de renegociación de deudas en caso de dificultades financieras.

**Auditorías y Supervisión:**

El Departamento de Cumplimiento llevará a cabo auditorías regulares para garantizar el cumplimiento de la política y tomar medidas en caso de incumplimiento.

**Capacitación del Personal:**

Los asesores de crédito recibirán capacitación sobre cómo proporcionar asesoramiento financiero a los clientes y cómo identificar señales de sobreendeudamiento.

**Revisión y Mejora Continua:**

Esta política se revisará periódicamente para asegurarse de que se mantenga alineada con las necesidades y regulaciones cambiantes. Se realizarán ajustes y mejoras según sea necesario.

La implementación de esta política ayudará a minimizar el riesgo de sobreendeudamiento por parte de los clientes, lo que a su vez reducirá el riesgo de impago y protegerá la salud financiera de la empresa. Además, el asesoramiento adecuado y el seguimiento post-desembolso contribuirán a promover prácticas financieras responsables por parte de los clientes.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis realizado respecto al objetivo “Describir las políticas de crédito y sus puntos críticos de riesgo para las mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021”, se ha podido determinar mediante flujogramas y matriz de riesgo cómo es que existen puntos críticos que vulneran el buen el proceso de otorgamiento de un crédito siendo estos los causantes del incremento de la morosidad que afecta de manera constante el sano manejo de la cartera de créditos. Según Belaunde (2016) las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio. Sin embargo Golman y Bekerman (2018) en su estudio tuvieron como objetivo discernir las variables determinantes de mayor o menor morosidad en el pago de los microempresarios en un respectivo estudio de caso con la Sociedad Civil de Avanzar. Concluyendo que es necesario poner en marcha un mecanismo de apoyo para auditar de cerca la misión y eficacia de las instituciones de micro finanzas. Este resultado coincide con nuestra investigación puesto que vemos que para poder determinar puntos débiles debemos auditar o revisar constantemente los procesos empleados para el otorgamiento de crédito con la finalidad de mejorarlos o ajustarlos a la situación actual.

En el segundo objetivo que es “Establecer la morosidad de la cartera mype de los clientes de la Caja Trujillo Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021”, podemos encontrar que si bien es cierto en el año 2020 la morosidad no tuvo mucho dinamismo puesto que se establecieron algunos métodos para que a pesar de la pandemia del Covid 19 se pueda controlar tal indicador, pero ya en el 2021 vemos como la mora empieza a incrementar esto no solo debido al Covid 19 si no a una mala política de crédito demasiado flexible que en conjunto con su mala aplicación hicieron que ese indicador incremente significativamente. Según Brachfield (2017) La morosidad es un concepto que se genera por no cumplir con los compromisos de pagos asumidos y tiene un impacto negativo en las operaciones financieras de las empresas que han proporcionado un crédito y frente al cual las alternativas que surgen son las reprogramaciones de los créditos. Sin embargo, Becerra (2019) en el desarrollo de su investigación realizó un estudio de los factores que elevan la mora de los créditos Micro y Pequeña Empresa en el Perú e identificó su asociación tanto cualitativa como cuantitativamente de forma individual y colectiva. Al analizar la correlación de las variables se sustentó la hipótesis propuesta, ya que los factores de riesgo influyen en la mora del sector de Micro

y Pequeña Empresa, de forma directa o indirecta, esto valida la presentación del modelo y permite controlar aún más esta medida clave. Este resultado en comparación con lo obtenido por nuestra investigación reafirma que una política flexible solo hace que nuestro indicador de mora vaya en aumento.

En nuestro tercer y último objetivo que es “Elaborar una propuesta de mejora de las políticas de créditos para mypes en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque periodo 2020 – 2021.” Se reforzaron los puntos críticos que se encontraron en el objetivo uno, esto con la finalidad de poder crear mejores procedimientos mucho más minuciosos que puedan ayudar a identificar posibles riesgos de impago de los clientes. Según Stewart C. Weston (2015), coescrito con Eugene F. Brigham, aborda temas relacionados con la toma de decisiones financieras, incluyendo la gestión del crédito. Weston aboga por políticas de crédito que equilibren la expansión de las ventas con la minimización de riesgos, destacando la importancia de evaluar la solvencia del cliente como parte integral de la gestión financiera. Sin embargo, Rivera y Toro (2022) desarrollaron un estudio cuyo objetivo principal fue dar a conocer estrategias de gestión del riesgo crediticio que ayuden a la reducción de la morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito, Chiclayo. Como resultado obtuvieron que el diseño de un plan estratégico en la gestión del riesgo de crédito si logra reducir los impagos, ya que permite analizar la rotación de cartera mensualmente y anualmente. Estos resultados van de acuerdo a lo obtenido por nuestra investigación ya que tenemos que estar en constante cambio de estrategias y por ende de las políticas de crédito para poder disminuir la morosidad.

## VI. CONCLUSIONES

A través de los flujogramas se conoció los puntos débiles de los procesos de otorgamiento de crédito esto nos quiere decir que, si podemos realizar un control adecuado de dichos puntos, podemos empezar a mejorar la calidad de cartera de clientes no solo en el aspecto cualitativo si no también cuantitativos, además de poder agilizar el proceso para una mejor y eficaz atención de cada cliente.

Como vemos la morosidad en el último año evaluado ha ido en crecimiento llegando a representar pérdidas significativas para la rentabilidad de la empresa, este es un punto muy importante a tomar en cuenta ya que si no se llega a controlar este indicador de morosidad traería consecuencias que podrían ocasionar hasta el cierre de la agencia en si por falta de ingresos financieros.

Por ultimo las políticas elaboradas ayudaran a mejorar los indicadores de morosidad que viene presentando la Agencia Moshoqueue, puesto que está mitigando los puntos críticos que la misma presenta en sus procesos de otorgamiento de crédito por ende al mejorar dicho indiciador mejorara la rentabilidad de la agencia que es lo que se busca incrementar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Como recomendación lo que se propone es implementar las políticas propuestas en esta tesis presentada para mejorar las falencias que actualmente tiene la política empleada y también seguir monitoreando de manera minuciosa los procesos que se emplean para dar crédito esto con el objetivo de poder identificar más debilidades al momento de la evaluación.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carbo, S. (2019). Menos Morosidad, Menos Crédito. España: El País. Recuperado de <https://elpais.com>
- Marcos, E. (2019). Esto hace la banca en México para reducir la morosidad. México: Expansion.mx. Recuperado de <https://expansion.mx>
- Orellana,. (2018). Nueva ley permite limpiar tu historial crediticio. Ecuador: El telégrafo. Com. Ec. Recuperador de <https://www.eltelegrafo.com.ec>
- Rios, M. (2018). ¿Qué tipo de empresas tienen la más alta morosidad en el sistema financiero? Perú: Gestion.pe. Recuperado de <https://gestion.pe>
- Arevalo, N. (2022). ‘Desbancarización’ del Perú: ¿Por qué más de 500 mil clientes y mypes fueron excluidos del sistema financiero? Perú: Diario el Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe>
- Campos, C. (2022). Deuda morosa sumó S/9.620 millones a 2021 y volvió a niveles prepandemia. Perú: Diario Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe>
- Fong, J. (2021). Tumbes y Lambayeque están entre las regiones con mayor morosidad en el Perú. Perú: Infomercado.pe. Recuperado de <https://infomercado.pe>
- Anónimo, (2021). Políticas de Crédito. Colombia: Euroinnova.co. Recuperado de <https://www.euroinnova.co>
- Pérez, H. (2018). Los 4 tipos de Riesgo de Crédito. España: EALDE. Recuperado de <https://www.ealde.es>
- Da Silva, D. (2020). Perfil de cliente para una empresa: crea el tuyo en 3 pasos. México: Zendesk. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx>
- B. Comercio. (2022). ¿Qué es el historial crediticio?. Perú: Banco del Comercio. Recuperado de <https://www.bancomercio.com>
- Lucia, A. (2019). ¿Qué es el score crediticio y cómo mejorarlo?. Perú: Platzi. Recuperado de <https://platzi.com>
- Botin, R. (2021) . 10 fuentes de ingresos para cubrir tus gastos mensuales. España: Shopity. Recuperado de <https://es.shopify.com>

Importancia de las referencias personales y laborales en la evaluación de créditos

(28 de febrero del 2020) Rebajatuscuentas. Recuperado de <https://rebajatuscuentas.com/pe>

Westreicher, G. (2019). Tipos de créditos y préstamos. Argentina: Economipedia.

Recuperado de <https://economipedia.com>

Philippe, (2021). Crédito para emprendedores: 8 tipos de financiamiento. Chile: Cforemoto.

<https://blog.cforemoto.com>

Andina, (2021). Provisiones Bancarias. Perú: Andina. Recuperado de

<https://andina.pe>

Ratio de Morosidad. Recuperado de <https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/conceptos-basicos-financieros/ratio-de-morosidad-t-15>

García, A., & Martínez, L. (2021). Impacto de la pandemia de COVID-19 en las tasas de morosidad de préstamos. *Revista de Economía y Finanzas*, 7(2), 45-56.

Saunders, A., & Cornett, M. M. (2020). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*. McGraw-Hill Education.

## ANEXO 1



Chiclayo, 20 de Junio de 2022

Señora

Giovanna Peláez Valdez

Gerente de División de Personas y Cultura

De Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para expresarle un cordial saludo de mi parte Luis Alejandro Chumioque Castro, quien es colaborador en Agencia Moshoqueque y también a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo que es el centro de estudios donde vengo cursando el VIII de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, con código de estudiante 191TD90575 y DNI 73948364, para requerirles solicitar información y así facilitar el desarrollo de mi trabajo de investigación que llevara por título **"Evaluación de las Políticas de Crédito Microempresa en una Caja Municipal Agencia Moshoqueque y su incidencia en la morosidad 2020-2021"**, por lo que solicito a usted brindarme el apoyo necesario. Además me comprometo al igual que la Universidad que la tesis será publicada en dos años posteriores a su presentación, por motivo de la confidencialidad de la información a la cual tendré acceso.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Giovanna Peláez Valdez  
Gerente de División de Personas y Cultura (D)



Luis Alejandro Chumioque C.  
Asesor de Negocios  
CAJA TRUJILLO