

## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y CALIFICACIÓN  
CREDITICIA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, TRUJILLO  
2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Luzbri Brisbany Mostacero Zarate

**Asesor:**

Mg. Alan Enrique García Gutti

<https://orcid.org/0000-0002-0518-4684>

Trujillo - Perú

2024

## INFORME DE SIMILITUD

### OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y CALIFICACIÓN CREDITICIA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, TRUJILLO 2022

#### ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.comfama.com</b> Internet Source	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>revistas.uide.edu.ec</b> Internet Source	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>doczz.es</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.es</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Higher Education Commission Pakistan</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>

Exclude quotes  On Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>2</b>
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
RESUMEN EJECUTIVO .....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	19
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	27
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	38

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Productos ofrecidos por Caja Trujillo.</i> .....	10
<b>Tabla 2:</b> <i>Proceso de otorgamiento de crédito.</i> .....	25
<b>Tabla 3:</b> <i>Calificación crediticia.</i> .....	26
<b>Tabla 4:</b> <i>Reprogramación y refinanciación.</i> .....	28
<b>Tabla 5:</b> <i>Cumplimiento de políticas de otorgamiento de crédito.</i> .....	32
<b>Tabla 6:</b> <i>Calificación crediticia.</i> .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Evolución de los créditos (millones de S/.)</i>	11
---	----

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en una Caja Municipal, en el área de operaciones, atención al usuario y puesto de gestor de servicios, como toda institución financiera presenta niveles de morosidad, de 2.85% en el 2021 a 4.1% en el año 2022, por lo que para revertir esta tendencia se aplicó ajustes a las políticas de otorgamiento de crédito y calificación crediticia, basadas en la calificación para los clientes no en base a su historial de cumplimiento en la institución sino en su deuda total su situación actual, asimismo se reevaluaron las carteras dudosas. Los resultados encontrados permitieron reducir las categorías de dudoso y perdida del (42% y 19% respectivamente) a un nivel de dudoso y perdida de (25.4% y 0.8% respectivamente, por lo que los ajustes fueron exitosos. Esta experiencia permitió desarrollar las competencias de análisis financiero, comprender la realidad financiera de múltiples microempresas en nuestro país y el desarrollo de estrategias para equilibrar sus finanzas.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J. P., Garro, L. L., Quispe, R. V., & Cáceres, E. (2022). Evaluación del crédito en entidades microfinancieras peruanas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 634–648. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.16>
- Amat, O. (2007). *Cómo analizan las entidades financieras a sus clientes: 3a edición*. Grupo Planeta (GBS).
- Aparicio, C., Gutiérrez, J., Jaramillo, M., & Moreno, H. (2013). Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: Matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico. *SBS Documentos de Trabajo*.
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. ESIC Editorial.
- Bustamante, R. J., & Gonzales, C. (2022). *Proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en una entidad microfinanciera Jaén, 2022* [Tesis Bachiller, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127664>
- Caja Trujillo. (2022). *Memoria anual 2022 transformandonos para servir mejor*. [https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA\\_CAJA\\_TRUJILLO%202022.pdf](https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA_CAJA_TRUJILLO%202022.pdf)
- Castaño, J., Tascón, M., & Castro, P. (2017). *Gestión y operativa bancaria*. Ediciones Pirámide.
- Castelló, E. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. ESIC Editorial.
- Jiménez, N. R. (2017). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del santa—Años 2014 y 2015*. [Tesis Maestría, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/741>
- Lara, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. Editorial Limusa.
- Mesa, G. (2000). *Medición de riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa*. Librería SUR.
- Murrugarra, E., & Ebentreich, A. (2000). *Determinante de morosidad en entidades de microfinanzas: Evidencia de las Edpymes*. Superintendencia de Banca y Seguros.

- Pérez, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima* [Tesis Maestría, Universidad Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7262>
- Pérez, J. (2011). *Vidas paralelas: La banca y el riesgo a través de la historia*. Marcial Pons Historia.
- Rosenberg J. (2004). *Diccionario de administración y finanzas*. UTHEA.
- Ruza, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Editorial UNED.
- Samaniego, R. (2007). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II*. Delta Publicaciones.