

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

TESIS:

**LOS FACTORES DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU
INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE MI BANCO – AGENCIA
ATAHUALPA DURANTE EL PERÍODO 2012 - 2016**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: GLADYS DEYSI MENDOZA BURGA

Asesor:

Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Cajamarca - Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by
GLADYS DEYSI MENDOZA BURGA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

TESIS APROBADA:

**LOS FACTORES DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU
INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE MI BANCO – AGENCIA
ATAHUALPA DURANTE EL PERÍODO 2012 - 2016**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: GLADYS DEYSI MENDOZA BURGA

JURADO EVALUADOR

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez castillo
Jurado Evaluador

M.Cs. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2019



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *9:00 am* horas del día 11 de julio de dos mil diecinueve, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ** y, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, **M.Cs. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO**, y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **FACTORES DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE MOROSIDAD DE MI BANCO – AGENCIA ATAHUALPA DURANTE EL PERIODO 2012 – 2016**; presentada por la **Bach. en Contabilidad GLADYS DEYSI MENDOZA BURGA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *A. aprobar*... con la calificación de *18. Distinguido (EXCELENTE)*..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad GLADYS DEYSI MENDOZA BURGA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las *10:00 am* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A la fuente de la sabiduría – DIOS, a lo más bello que Dios me ha regalado, mi hijita Avril, mi esposo Rafael y a mis queridos padres Rosa y Fidel

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por permitirme culminar este trabajo de investigación, a mis familiares por su apoyo brindado, a mi Asesor Dr. CPC. Juan José Julio Vera Abanto, por haberme orientado y guiado con profesionalismo.

El cambio siempre es complejo y si queremos adaptarlo y controlarlo, tenemos que comprender exactamente lo que está en juego y no rendirnos ante los mitos del pasado, ni sobre el presente.

Jeffrey Weeks

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
LISTA DE TABLAS.....	xii
LISTA DE FIGURAS.....	xiii
GLOSARIO.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.Contextualización.....	1
1.1.2.Descripción del Problema.....	2
1.1.3.Formulación del problema.....	2
1.2 Justificación e Importancia.....	3
1.2.1 Justificación científica.....	3
1.2.2 Justificación Técnica - Práctica.....	4
1.2.3 Justificación institucional y personal.....	5
1.3 Delimitación de la Investigación.....	5
1.4 Limitaciones.....	5
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1.Objetivo general:.....	5
1.5.2.Objetivos específicos:.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial.....	7
2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional.....	7
2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional:.....	9
2.1.3 Antecedentes a nivel Local.....	14
2.2 Marco doctrinal de las Teorías Particulares.....	16
2.2.1 Teoría del Riesgo y la Incertidumbre.....	16
2.2.2 Modelos para estimar el riesgo de crédito.....	17
2.2.3 Teoría de la demanda de dinero.....	18

2.3 Marco Conceptual.....	21
2.3.1 Riesgos.....	21
2.3.2 La Morosidad.....	22
2.4 Definición de Términos Básicos	27
CAPÍTULO III.....	30
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
3.1 Hipótesis	30
3.1.1.Hipótesis General.....	30
3.1.2.Hipótesis Específicas.....	30
3.2 Variables	31
3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	32
CAPÍTULO IV.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
4.1 Ubicación Geográfica.....	33
4.2 Diseño de la Investigación	33
4.3 Métodos de Investigación.....	34
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	36
4.4.1 Población.....	36
4.4.2 Muestra.....	36
4.4.3 Unidades de análisis.....	38
4.4.4 Unidad de Observación:.....	38
4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información	38
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
4.7 Equipos, Materiales, Insumos.....	39
4.7.1.Equipos	39
4.7.2.Materiales	39
4.7.3.Insumos.....	39
4.8 Matriz de consistencia metodológica.....	40
CAPÍTULO V.....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
5.1 Presentación de resultados:	43
5.1.1 Encuesta Dirigida a los Analistas de Crédito de Mi Banco – Agencia Atahualpa.....	43
5.1.2 Encuesta Dirigida a los Clientes de Mi Banco – Agencia Atahualpa.....	66

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	71
5.2.1 Institucional.	71
5.2.2 Cliente.	75
5.2.3 Políticas y normas de crédito.	76
5.2.4 Factor humano.....	77
5.2.5 Factores Exógenos del Cliente.	79
5.2.6 Información del cliente.....	80
5.3. Contrastación de la Hipótesis:.....	83
5.3.1 Prueba de hipótesis – Encuesta dirigida a los analistas de Mi Banco – Agencia Atahualpa:	83
CONCLUSIONES.....	85
SUGERENCIAS	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
APÉNDICES.....	90

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Sondeo de Opinión	37
Tabla 2	Actividades que realiza el analista de créditos para contribuir con la Gestión de Riesgo Crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa	44
Tabla 3	Factores principal(es) de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa	46
Tabla 4	Nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa	48
Tabla 5	Calificación de la Gestión de Riesgo Crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa	49
Tabla 6	Responsables de la aplicación del reglamento de riesgo crediticio.....	50
Tabla 7	Consideración de las políticas de créditos de Mi Banco	51
Tabla 8	Cumplimiento de todas las pautas establecidas en la política de créditos.	52
Tabla 9	Motivos de incumplimiento de ciertas normativas en el otorgamiento de créditos	53
Tabla 10	Puntos del proceso de otorgamiento de créditos que cambiaría o anularía	54
Tabla 11	Nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos	55
Tabla 12	Periodicidad de capacitaciones sobre riesgo de crédito.....	56
Tabla 13	Nivel de instrucción.....	57
Tabla 14	Experiencia en el sector de créditos	58
Tabla 15	Conocimientos en evaluación de créditos.....	59
Tabla 16	Circunstancias bajo las cuales realiza el otorgamiento de un crédito	60
Tabla 17	Actitud que toma el analista de créditos cuando no logra sus metas establecidas	61
Tabla 18	Conocimiento de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos	62
Tabla 19	Seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman la cartera	63
Tabla 20	Nivel de compromiso del analista en la Gestión de Riesgo Crediticio que realiza la Mi Banco – Agencia Atahualpa.....	64
Tabla 21	El analista verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes.....	65
Tabla 22	Atraso en el pago de las cuotas, en alguna ocasión.....	66
Tabla 23	Tipo de actividad al que se destina el crédito desembolsado	67
Tabla 24	Tiempo de experiencia en el manejo de créditos	68
Tabla 25	El analista comenta a los clientes lo establecido en el reglamento de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado	69
Tabla 26	Razones por las que se dejaría de pagar un crédito.....	70
Tabla 27	Indicadores de Gestión 2015	73
Tabla 28	Indicadores de Gestión 2016	73
Tabla 29	Prueba de hipótesis Chi Cuadrado - Encuesta dirigida a los Analistas	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Actividades que realiza el Analista para contribuir con la Gestión de Riesgo Crediticio.	45
Figura 2	Factores principales de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa.	47
Figura 3	El nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa lo considera.	48
Figura 4	Calificación de la Gestión de Riesgo Crediticio realizada en Mi Banco – Agencia Atahualpa.....	49
Figura 5	Responsables de la aplicación del reglamento de riego crediticio.....	50
Figura 6	Consideración de las políticas de crédito de Mi Banco.	51
Figura 7	Cumplimiento de todas las pautas establecidas en la política de créditos.	52
Figura 8	Motivos de incumplimiento de ciertas normativas del otorgamiento de créditos.....	53
Figura 9	Puntos del proceso de otorgamiento de créditos que cambiaría o anularía.	54
Figura 10	Nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos.....	55
Figura 11	Capacitaciones sobre riesgo de crédito.	56
Figura 12	Nivel de Instrucción.	57
Figura 13	Experiencia en el Sector de Créditos.	58
Figura 14	Conocimientos en evaluación de créditos.....	59
Figura 15	Circunstancias bajo las cuales realiza el otorgamiento de un crédito.....	60
Figura 16	Actitudes que toma el analista de créditos cuando no logra sus metas establecidas.....	61
Figura 17	Conocimiento de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos.....	62
Figura 18	Seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman la cartera.	63
Figura 19	Nivel de compromiso del Analista en la Gestión de Riesgo Crediticio.....	64
Figura 20	El analista verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes.	65
Figura 21	Atraso en el pago de las cuotas, en alguna ocasión.	66
Figura 22	Tipo de actividad al que se destina el crédito desembolsado.....	67
Figura 23	Tiempo de experiencia en el manejo de créditos.	68
Figura 24	El analista comenta lo establecido en el reglamento de créditos.	69
Figura 25	Razones por las que se dejaría pagar un crédito.....	70

GLOSARIO

Créditos: Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Morosidad: Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

Riesgo: La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.

Riesgo de Crédito: La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

RESUMEN

La Investigación Titulada Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa durante el período 2012-2016, se desarrolla teniendo en cuenta que la gestión del riesgo es hoy el desafío más apremiante de una determinada institución financiera y sobre todo el riesgo de crédito, ya que con el simple otorgamiento de un crédito que en la actualidad es más accesible para los clientes podemos incurrir en él; y por ende es de mucha importancia su gestión y mitigarlo, sin dejar de mencionar que el otorgamiento de un crédito en sí mismo constituye un riesgo de crédito para la institución financiera. La presente investigación consta de cinco capítulos basándose en la teoría de las empresas, la teoría sobre el riesgo y la incertidumbre, en el primer capítulo se realiza el planteamiento metodológico, en el segundo capítulo se realiza una descripción del marco teórico, en el tercer capítulo se realiza el planteamiento de la hipótesis y variables, en el cuarto capítulo se desarrolla el marco metodológico y en el quinto capítulo se da a conocer los resultados y discusión de las encuestas realizadas. Finalmente se concluye indicando que los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en el nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, son: el incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente, así mismo del análisis realizado a los factores de gestión de riesgo crediticio, se ha determinado que su incidencia en el nivel de morosidad ha sido directa, por lo tanto, al aumentar los factores de riesgo, se incrementará el nivel de morosidad, y viceversa.

Palabras Claves: Gestión, riesgo, riesgo de crédito, morosidad.

ABSTRACT

The Research entitled Credit risk management factors and their impact on the level of delinquency of My Bank - Atahualpa Agency during the period 2012-2016, is developed taking into account that risk management is today the most pressing challenge of a given financial institution and above all the credit risk, since with the simple granting of a credit that is currently more accessible to customers we can incur it; and therefore its management and mitigation is very important, not to mention that the granting of a credit in itself constitutes a credit risk for the financial institution. The present investigation consists of five chapters based on the theory of companies, the theory of risk and uncertainty, in the first chapter the methodological approach is made, in the second chapter a description of the theoretical framework is made, in the third chapter the hypothesis and variables approach is made, in the fourth chapter the methodological framework is developed and in the fifth chapter the results and discussion of the surveys carried out are announced. Finally, it is concluded that the credit risk management factors that affect the level of delinquency in My Bank - Atahualpa agency, are: non-compliance with internal policies, lack of continuous training for credit analysts, little experience of the credit analyst , exogenous factors of the client and false information of the client, likewise of the analysis made to the factors of credit risk management, it has been determined that its incidence in the level of delinquency has been direct, therefore, by increasing the risk factors , the delinquency level will increase, and vice versa.

Keywords: Management, risk, credit risk, late payment.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

Las instituciones financieras, al igual que todo negocio, por su propia naturaleza asumen riesgos en sus actividades. El principal producto que otorgan las financieras son los créditos, en sus siete tipos: Corporativos, grandes empresas, medianas empresas, pequeñas empresas, microempresas, consumo revolvente, consumo no revolvente e hipotecarios; y se define como el principal producto porque este es el que les ofrece mayores márgenes de ganancias debido a las tasas de interés que se cobra a los clientes por dichos productos.

El riesgo crediticio, en las instituciones financieras, es considerado como el más importante y se define como la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los prestatarios en cancelar los préstamos recibidos de acuerdo a condiciones inicialmente pactadas; es decir los créditos otorgados no tienen el retomo esperado, se pagan con retraso o simplemente no se llegan a pagar es su totalidad, dando origen a la morosidad. Esta morosidad genera gasto en provisiones para la institución financiera, con la consiguiente repercusión en la liquidez y rentabilidad.

Los niveles de morosidad en términos generales van en aumento y se gestionan cuando el crédito ya ha caído en mora, restando importancia a la gestión o administración del riesgo crediticio; se llega a desembolsar

créditos sin cumplir con las normas y políticas internas, o sin realizar un análisis adecuado a la información proporcionada por el cliente.

El riesgo crediticio es inherente a los negocios de las financieras, es por ello que se debe administrar eficazmente, ya que con ello se puede minimizar los niveles de morosidad en la cartera de clientes.

1.1.2. Descripción del Problema

La gestión de riesgo de crédito y el nivel de morosidad no es un tema reciente, sino que en los últimos tiempos se ha venido evidenciando en mayor grado.

La gestión del riesgo implica tomar decisiones fundamentadas acerca del nivel de riesgo que debe tolerarse y de cómo mitigar y gestionar el riesgo que se acepte.

En este sentido es imprescindible conocer y aplicar acciones, procesos o planes que minimicen y/o controlen los niveles de morosidad asegurando el retorno del crédito según las condiciones inicialmente pactadas.

Ante ello, se pretende conocer los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco-agencia Atahualpa, puesto que sería de mucha importancia para mejorar la gestión de riesgo y con ello mejorar los resultados. La presente investigación está abocado a analizar el período 2012-2016.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general:

¿Cuáles son los factores de gestión de riesgo crediticio y cómo inciden en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa período 2012-2016?

Preguntas auxiliares:

- ¿Cuáles son los factores de gestión del riesgo crediticio que caracteriza a Mi Banco – agencia Atahualpa?
- ¿Cuál es el comportamiento de los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa?
- ¿Cómo incide la Gestión de riesgo crediticio en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa?
- ¿Qué estrategias se puede diseñar para reducir el nivel de morosidad a través de la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa?

1.2 Justificación e Importancia

1.2.1 Justificación científica

Para la presente investigación se utilizó la siguiente metodología de investigación: Método Inductivo - Deductivo, método analítico-sintético, con las técnicas de recopilación de datos y técnica de observación de la realidad del área comercial, para poder expresar opiniones y juicios de valor. La cuantificación de datos es valiosa porque ayuda a estudiar aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva, obteniéndose la información de la población y muestra que se estudia en este documento.

Así mismo cabe señalar que en la investigación se ha trabajado e incidido sobre las bases teóricas relacionadas con Teoría del Riesgo y la Incertidumbre, modelos para estimar el riesgo de crédito y teoría de la demanda de dinero, con dichas teorías hemos logrado tener un panorama más amplio para el desarrollo de la investigación.

1.2.2 Justificación Técnica - Práctica

En la actualidad la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la globalización de los mercados en la economía internacional.

De este modo en un sector de actividad que está resultando ser tan competitivo, el riesgo se considera como un factor estratégico de cara a tomar un buen posicionamiento en el sector, teniendo en cuenta que este abre un campo a la investigación bancaria incluyendo su gestión en la toma gerencial de decisiones de las entidades financieras. Entre otros posibles riesgos empresariales conocidos, el riesgo que compete en este estudio es el riesgo de crédito.

El riesgo de crédito es el tipo de riesgo más importante al que debe hacer frente cualquier entidad financiera. Un indicador de este riesgo es el nivel de morosidad de la entidad; es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Así, una elevada cartera morosa es un serio problema que comprende tanto la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La presente investigación se llevará a cabo con el propósito de conocer los niveles de morosidad y como una gestión del riesgo de crédito adecuada ayuda a cumplir con los objetivos y metas de la Mi Banco –

agencia Atahualpa aplicando las políticas de créditos y analizando la herramienta de evaluación de créditos.

1.2.3 Justificación institucional y personal

Esta investigación aportará evidencias sobre la gestión de riesgo crediticio y su influencia para reducir los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, que en un determinado tiempo se vean consolidadas en el incremento de la rentabilidad como Agencia. Todo esto como parte del valor agregado que el investigador puede aportar a la institución financiera.

1.3 Delimitación de la Investigación

- ✓ Delimitación geográfica: La presente investigación se realizará en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca, en la Institución Financiera Mi Banco - agencia Atahualpa.
- ✓ Delimitación temporal: La duración del proyecto es de un año desde diciembre del 2016 hasta noviembre del 2017.

1.4 Limitaciones

- a) Poca facilidad de acceso a la información de Mi Banco – agencia Atahualpa.
- b) Que los analistas encuestados de Mi Banco – agencia Atahualpa no proporcionaron la información verdadera.
- c) Restricciones para la obtención de información por parte de Mi Banco – agencia Atahualpa con respecto al desarrollo de las encuestas.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general:

Analizar los factores de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de determinar su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 - 2016.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Identificar los factores de gestión de riesgo crediticio que caracteriza a Mi Banco – agencia Atahualpa.
- Identificar el comportamiento del nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.
- Analizar la incidencia de la Gestión de riesgo crediticio en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa.
- Diseñar estrategias para reducir el nivel de morosidad a través de la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

Como antecedentes del trabajo de investigación, se ha presentado información desde una perspectiva internacional, nacional, y local, con la finalidad de tener una visión más clara sobre el desarrollo del tema:

2.1.1 Antecedentes a nivel Internacional.

Delgado (2008) en su tesis *La administración del Riesgo de Crédito en los establecimientos de crédito: comparación crítica del Estándar Internacional y su Implementación en Colombia, concluye lo siguiente:* En cuanto al riesgo de crédito, los administradores de los establecimientos de crédito deben estar atentos para tomar las medidas pertinentes encaminadas a prevenir, asumir, identificar, calcular, monitorear, controlar o aminorar y reportar el mismo, al paso que una supervisión bancaria eficaz debe cumplir con el objeto primordial de mantener la estabilidad del sector. Para alcanzarlos, ha de establecerse una regulación y supervisión de carácter preventivo; así como sancionatorio. Es decir, el estado debe asegurarse, en primer lugar, que la entidad financiera está tomando las medidas necesarias para evitar una crisis de tipo individual o sistémica. En caso de presentarse dificultades al interior del propio establecimiento, la administración del mismo debe actuar de manera efectiva para evitar el agravamiento de las circunstancias o

contagiar al sistema. Pero también, y en segundo término, el estado debe tener certeza del acatamiento de las medidas proferidas por medio del carácter proactivo del actuar de la autoridad de supervisión, implementadas a través de su poder sancionatorio.

Quevedo (2009) en su documento de trabajo, *Determinación de los ratios de morosidad en el Sistema Financiero Boliviano*, concluye lo siguiente:

Existe un conjunto de factores que afectan el comportamiento de la morosidad de la cartera de créditos en una institución bancaria en Bolivia, que están relacionados con las políticas de manejo y estrategias de participación del mercado de cada entidad. Por ejemplo, la política de colocaciones que sigue, el tipo de negocio que se desarrolla y el manejo del riesgo. En momentos de expansión económica los bancos bajan los niveles de tasa de interés y suavizan sus patrones de exigencia en un esfuerzo para incrementar los préstamos, por lo que se vuelven excesivamente optimistas, causando que se menosprecie el riesgo asociado al incumplimiento de pagos de nuevos créditos. De acuerdo a este punto de vista los bancos se comportan cautelosos durante y después de periodos de grandes pérdidas; pero prestan más agresivamente en la medida en que estas experiencias son olvidadas. El autor señala que los créditos asignados a empresas y hogares son más riesgosos que la inversión en títulos del sector público. Asimismo, el riesgo es diferente cuando se analiza la estructura de la cartera por tipo de crédito siendo los créditos hipotecarios menos riesgosos que los créditos consumo. Por otra parte, existen sectores económicos que implican un mayor riesgo para las entidades financieras, por ejemplo, el sector agropecuario. Por tanto, si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es probable que

enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que lo diversifican. Otro factor que influye en la morosidad son los incentivos que tienen los gestores de la entidad para adoptar políticas de créditos más riesgosas. Asimismo; la competencia también puede generar mayor incentivo en las entidades para asumir mayores riesgos que incrementen sus cuotas de mercado. Los bancos con elevado poder de mercado pueden estar dispuestos a aceptar créditos más riesgosos porque en el futuro esa mayor morosidad puede ser compensada cobrando una tasa de interés más alta a sus clientes.

2.1.2 Antecedentes a nivel Nacional:

Lara (2009-2010) en la tesis doctoral: *La gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Microfinanzas, concluye lo siguiente*: El éxito futuro de las microfinanzas radica, al igual que en cualquier otra actividad financiera, en la existencia de un marco normativo que las regule, es decir, que las microfinanzas se vean envueltas por un entorno donde existen reglas claras de regulación y control, así como organismos de supervisión. Sin embargo, tal como indican Christen y Rosenberg (2000), la presencia de un marco jurídico apropiado y de una buena supervisión, no garantizan un comportamiento adecuado en el que el nivel de riesgo asumido por las Instituciones Microfinancieras posicione en ventaja al cliente respecto a los accionistas de la correspondiente organización. Es decir, por numerosos que sean los controles en las áreas de adecuación de capital de los activos, calidad de los activos, gestión de la liquidez y de la institución en general, una correcta supervisión debe de acompañarse de un conjunto de políticas organizacionales, planes de negocios, controles internos y gestión administrativa propios de un intermediario financiero eficaz. Por otra parte, resulta fundamental llevar

a cabo un correcto análisis de la información para el desarrollo y expansión de las Instituciones Microfinancieras, adquiriendo metodología para seleccionar un público adecuado y un sector económico deseado. Según esto, la naturaleza y las aspiraciones económicas de los clientes de microcrédito no constituyen un conjunto de elementos fijos, por lo que los cambios en su conducta deben ser analizados, dado influyen directamente en la estrategia de negocio de cualquier entidad financiera.

Calderon (2014) en la tesis para optar el título de Licenciado en Administración: *La gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Agencia Sede Institucional – Período 2013, concluye lo siguiente:* Para lograr una adecuada gestión de riesgo crediticio todo el personal desde los niveles más altos las gerencias, hasta los que están directamente relacionados con el proceso de otorgamiento del crédito deben estar involucrados activamente en la gestión de riesgo crediticio. En el contexto actual de la alta competitividad de las empresas financieras y de los clientes cada vez más exigentes y volubles, la fidelización de los clientes es cada vez necesaria para minimizar la morosidad, por lo cual el personal responsable en la evaluación crediticia debe poner mucho énfasis e interés en el análisis cualitativo y cuantitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de disminuir el riesgo; e informar claramente los beneficios de la institución, ello implica el establecimiento de sólidos vínculos con un enfoque estratégico. Si bien durante el 2013 la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A logró mejorar sus indicadores de calidad de activos, resulta importante que dichas mejoras se sostengan a lo largo del tiempo y que sean acompañadas por un sano crecimiento en sus colocaciones lo cual

debería de incrementar sus niveles de generación a fin de no mermar sus indicadores de rentabilidad y liquidez. En tal sentido, se hace necesaria una gestión de riesgo crediticio con visión de largo plazo con el objetivo de que la administración tanto de pasivos como de activos encuentre su equilibrio sobre el cual la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. sustente un sano crecimiento generando mayores resultados.

Pally (2016) en la Tesis para optar el título de Contador Público: *Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014*, concluye en lo siguiente: La cartera de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, se aprecia que hubo un decrecimiento de s/. 3,992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad. Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito, así mismo se puede apreciar que un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que sus sectorista si les menciona sobre dichos políticas y reglamentos y estas son actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento de las mismas llevara a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca. Los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realizan visitas de seguimiento, promociones de

créditos y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones, por lo tanto, se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones.

Quispe (2013) en la tesis para optar el título de Contador Público: *Administración del Riesgo Crediticio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582*, periodo 2013, concluye lo siguiente: Los resultados obtenidos de la prueba de la hipótesis general a través de la Tabla de Contingencia (Administración del Riesgo Crediticio *Morosidad), además de las tablas de contingencia conclusiones (Políticas de Crédito * Morosidad) y (Herramientas de Evaluación de Crédito *Morosidad) nos proporcionan evidencia suficiente para concluir en que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582 en el periodo 2013 si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces minimizaremos la morosidad. Considerando además que según la Tabla N° 06 (donde indica: Usted cree que hay una buena administración del riesgo de crédito en la COOPAC) sólo el 13.5% de los socios dicen que hay una buena administración del riesgo de crédito y el 86.5% dicen que no hay una buena administración; Tabla N° 22 (donde indica: Saben que es un Riesgo Crediticio) el 100% de los trabajadores saben que es un riesgo crediticio; Tabla N° 23 (donde indica: Creen que hay una buena Administración del Riesgo de Crédito en la COOPAC) el 90% de los trabajadores dicen que no hay una buena administración de riesgo de crédito; Tabla N° 25 (donde indica: Mora Causada por Errores en la Organización) el 76% de los trabajadores manifiestan que la mora es causada por errores en la organización; Tabla N° 26 (donde indica:

Mora Causada en el Proceso de Evaluación) el 45% de trabajadores manifiestan que la mora es causada en el proceso de evaluación y el 55% dicen que no; Tabla N° 27 (donde indica: Mora Causada en el Proceso de Recuperación de Crédito) el 47% de los mismos mencionan que la mora es causada en el proceso de recuperación de crédito y el 53% dicen que no.

Callo (2005), en su tesis titulada: *“Factores del riesgo crediticio y su incidencia en la sostenibilidad del programa de micro finanzas caritas Perú agencia Juli 2002 - 2003”*, concluye en lo siguiente: Para disminuir el riesgo crediticio, el Programa de Micro finanzas de Caritas del Perú agencia Juli, lo que se ha podido identificar es que, tiene implementado políticas de crédito, a través de Manuales de Promoción, de Políticas, de Procedimiento, de Evaluación de clientes, de Seguimiento, de Control por metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en a) Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo; b) Se identificó créditos otorgados para sus actos de liberalidad (libre disponibilidad), sin advertir la voluntad y capacidad de pago de los clientes en la etapa de pre crédito; c) Escaso seguimiento de la cartera activa de parte de los Promotores de crédito; d) Igualmente se identificó sobre créditos con relación a sus negocios sin advertir el tamaño del préstamo requerido. Los factores de riesgo crediticio determinados, y que afectan la sostenibilidad del programa de Microfinanzas de Caritas son: a) Escasa evaluación de parte de los responsables de esta labor en los aspectos de capacidad de pago (solventía económica) y voluntad de pago; antecedentes e historia crediticia; rentabilidad del negocio del cliente y de los asociados, experiencia, responsabilidad y capacidad de convocatoria

y de gestión de las personas; b) No se tomó debida importancia, el grado de legalidad y registro de actividad del negocio, puesto que los créditos son para este fin y su recuperación depende de la rentabilidad del negocio, c) Descuido en el registro a la central de riesgo de los nombres de los clientes morosos y filtro de información sobre endeudamiento de los usuarios integrantes, porque fácilmente venían accediendo al crédito en otras instituciones financieras estos mismos clientes morosos.

2.1.3 Antecedentes a nivel Local.

Linares (2013) en la tesis para optar el título de Contador Público: *Determinantes del riesgo crediticio en una entidad microfinanciera, concluye lo siguiente:* En las estimaciones realizadas, define como default, a aquella situación donde el cliente incumple con el pago total de las cuotas pactadas, es decir llega a un proceso de cobranza judicial, asimismo considera que las variables independientes que mejor explicarían el riesgo de incumplimiento en el pago de un crédito serían: edad del cliente, monto desembolsado, estado civil del cliente, tipo de moneda con el cual se desembolsa el crédito, la tasa de interés a la cual se otorga el crédito, la modalidad del crédito otorgado, el destino para el cual fue otorgado el crédito y el plazo al cual se otorgó del crédito. Es decir el crédito otorgado a una persona divorciada es 2.273 veces más riesgoso o más probable que caiga en default que una persona que no es divorciada y un crédito otorgado en soles es 2.217 veces más riesgoso o más probable que caiga en default que un crédito otorgado en dólares.

Céspedes (2015) en la tesis para optar el título de Licenciado en Administración: *Factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco - Cajamarca: Una Propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla, concluye lo siguiente:* Se identificó los siguientes factores causales de la morosidad: a. Económicos (Bajos ingresos del negocio. Mala administración de los negocios, Negocios no rentables), b. Sociales (Causales de mora por factores personales: enfermedad, robo, accidentes, incumplimiento de la persona para quien realmente se obtuvo el crédito, etc.- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa - Amistad o familiaridad con los clientes morosos - Timidez del cobrador para realizar sus funciones), c. Culturales (Bajos niveles de valores éticos en el personal encargado de evaluar los créditos, Rotación de personal, Escasos niveles de valores éticos en el personal evaluador, Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza), d. Profesionales con escasa experiencia (Falta de estrategias para fidelizar a los clientes, Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa y económica financiera de la microempresa, Poca habilidad y experiencia para evaluar los aspectos cualitativos del microempresario, como la solvencia moral y capacidad de gestión, Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos, Poca responsabilidad, negligencia o dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora). Por lo tanto, los altos índices de morosidad de Financiera EDYFICAR de la localidad de Sorochuco se deben específicamente a factores relevantes, tales como: económicos, sociales, culturales y sobre todo la falta de experiencia del personal, así como también la alta rotación y el escaso valor ético de algunos colaboradores asignados a la zona.

Presencia de técnicas flexibles para la recuperación de créditos, por escasa habilidad persuasiva del personal encargado.

Las políticas y mecanismos para disminuir la morosidad manifestadas en los documentos de gestión, no se cumplen a cabalidad por su ambigüedad e informalidad de uso.

2.2 Marco doctrinal de las Teorías Particulares

2.2.1 Teoría del Riesgo y la Incertidumbre.

En el desarrollo de la teoría económica se ha observado el papel fundamental que cumplen la oferta y la demanda como instrumentos versátiles del análisis económico. Sin embargo, en la realidad se sabe que la vida económica involucra asumir riesgos y enfrentarse a situaciones desconocidas que se resumen con la idea de incertidumbre. Dado que la demanda puede fluctuar de un mes a otro; los precios del trabajo, la tierra, las máquinas y los combustibles suelen ser bastante variables; y como consecuencia el comportamiento de los competidores también se verá modificado. En algunas actividades, como la agricultura, el petróleo y el gas, los individuos realizan inversiones hoy y producen en el futuro, haciendo que sus beneficios dependan de la evolución de los precios y en consecuencia se verán expuestos a sufrir pérdidas aleatorias como resultado del riesgo que involucra la vida del individuo. Ante esta situación la teoría económica moderna se ve en la necesidad de incorporar la incertidumbre en el análisis de la conducta de las empresas y las economías domésticas. Algunos de estos componentes estudian por ejemplo el papel de los mercados en la difusión de los riesgos en tiempo y espacio, la teoría de juegos, la especulación y el arbitraje, llegando así a interesarse por un objetivo común como es - la conducta

de los individuos en condiciones de incertidumbre (Sarmiento, R. y Vélez, R., 2007, p. 25).

2.2.2 Modelos para estimar el riesgo de crédito.

Existen dos tipos de modelos para la estimación del riesgo de crédito; como lo describe García y Sánchez (2005) tenemos: a) los tradicionales y b) los de enfoque moderno, dentro de éste último se encuentran los condicionales y no condicionales.

a) Los modelos tradicionales: Son aquellos que se basan fundamentalmente en criterios subjetivos y del juicio o experiencia del analista de cartera.

Como lo señala Este modelo es más conocido como de las cinco "C" del crédito (Carácter, Capital, Capacidad, Colateral y Ciclo), también llamado modelo experto, en el cual la decisión se deja en manos de un analista de crédito (experto), que analiza cinco factores claves. Implícitamente, la experiencia de dicha persona, su juicio subjetivo y la evaluación de dichos factores constituyen los elementos determinantes a la hora de otorgar o no el crédito. Los elementos analizados por este sistema son los siguientes:

- Carácter, mide la reputación del prestatario, su voluntad para pagar y su historial de pago.
- Capital, mide la capacidad de endeudamiento del prestatario, es decir la solvencia.
- Capacidad, mide la habilidad para pagar del prestatario, la cual se refleja en la volatilidad de los ingresos del deudor, es decir en la estabilidad de su liquidez.
- Colateral, considera el derecho sobre el colateral pignorado (dejado en garantía) por el deudor. Cuanto más prioritaria sea la

reclamación, mayor es el valor de mercado del colateral y menor la exposición al riesgo del crédito.

- Ciclo económico, elemento importante en la determinación de la exposición crediticia, sobre todo en aquellos sectores económicos que dependen de él.
- b) Los modelos de enfoque moderno, proporcionan estimadores de las pérdidas no esperadas, como indicador del capital necesario para hacerle frente a este tipo de riesgo.
- Los modelos de enfoque moderno condicionales, son metodologías que pretenden conocer las causas del incumplimiento haciendo un análisis basado en un modelo de correlación es de causalidad entre las diferentes variables financieras, sectoriales y macroeconómicas. En este tipo de modelos podemos encontrar el Credit Portfolio View, el Credit Monitor, entre otros.
 - Los modelos de enfoque no condicionales, buscan calcular las probabilidades de incumplimiento utilizando la información de un cierto conjunto de variables que caracterizan a los individuos sujetos de crédito. Ejemplo típico de estos modelos son las matrices de transición (utilizada por Creditmetrics).

2.2.3 Teoría de la demanda de dinero

Rivas (2005) desarrolla una serie de conceptos relacionados con la teoría de la demanda de dinero, que a continuación se expone:

La teoría de la demanda de dinero es un instrumento analítico utilizado para: interpretar los movimientos a corto y largo plazo de la actividad económica global (movimientos producidos por variaciones de la cantidad de dinero y los efectos de dichas variaciones); explicar por qué la gente

desea mantener la cantidad de dinero que existe en cierto momento; y diseñar las medidas de políticas monetaria y bancaria. La teoría de la demanda de dinero es una parte de la teoría del capital, porque el dinero para el individuo es una forma de conservar riqueza y para la empresa es un activo productivo. Los temas que trata la teoría de la demanda de dinero son las definiciones de la cantidad nominal y real de dinero, el análisis de la demanda de dinero según las versiones transacciones brutas, transacciones de ingreso y saldos de caja; el análisis de la demanda de dinero de individuos y empresas; el análisis de la demanda agregada de dinero y la importancia empírica de la demanda agregada de dinero y sus variables. La teoría de la demanda de dinero se basa en la distinción entre cantidad nominal y cantidad real de dinero.

Definición de la cantidad nominal de dinero. Cantidad nominal de dinero es la cantidad expresada en cualquiera de las unidades utilizadas para designar el dinero -nuevos soles, euros, dólares, yenes, etc.-.

Definición de la cantidad real de dinero. Cantidad real de dinero es la cantidad expresada en bienes y servicios que el dinero compra.

1. La cantidad real de dinero expresada en una canasta standard de bienes y servicios: se calcula dividiendo la cantidad nominal de dinero entre el índice de precios. La canasta standard es la canasta cuyos componentes son utilizados como pesas en el cálculo del índice de precios la canasta comprada por un grupo representativo de personas en un año base.
2. La cantidad real de dinero expresada en el tiempo de duración del flujo de bienes que el dinero compra.

Para un individuo, la cantidad real de dinero se expresa en el número de semanas de duración: de su consumo de bienes que el dinero compra; o de su ingreso al cual su dinero es equivalente.

Para una empresa, la cantidad real de dinero se expresa en el número de semanas de duración: de su compra de bienes; o de su venta al cual su dinero es equivalente.

Para una comunidad, la cantidad real de dinero se expresa en el número de semanas de duración: de transacción global; o de producción global al cual su dinero es equivalente.

A la gente le interesa conocer la cantidad real disponible de dinero; y hay una cantidad real de dinero que la gente desea tener bajo cualquier circunstancia.

Pero en la sociedad no todos los individuos gastan. Los gastos de un individuo comprador, son ingresos para un individuo vendedor. El comprador reduce su dinero nominal excedente persuadiendo al vendedor para que aumente su dinero nominal.

En la sociedad todos los individuos no pueden gastar más de lo que reciben. Si precios e ingreso nominal son flexibles; gastar más de lo que recibe aumenta el volumen de gastos e ingresos nominales, lo que induce al alza de precios.

Así, el dinero nominal excedente se elimina (aún sin reducir la cantidad nominal de dinero): por una reducción en la cantidad real disponible de dinero a través del alza de precios; o por un aumento de la cantidad real deseada de dinero a través del aumento de la producción (que provoca una baja de precios).

La teoría de la demanda de dinero analíticamente estudia los factores que determinan la cantidad de dinero que la comunidad desea mantener.

La teoría de la demanda de dinero empíricamente generaliza que la reducción de la demanda real deseada de dinero es resultado de aumentos previos de la oferta nominal de dinero.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Riesgos.

Los riesgos pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas, y pueden agruparse en diversas categorías o tipos. Algunos riesgos pueden encontrarse asociados a una actividad en particular, como en el proceso de inversión, que se encuentra expuesto a riesgos de crédito, de mercado, de operación, entre otros. A continuación, se enumera una lista no limitativa de los diversos tipos de riesgos a que está expuesta una empresa (Normativa SBS: Resolución N° 037-2008):

a) Riesgo de crédito

La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.

b) Riesgo estratégico

La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.

c) Riesgo de liquidez

La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descalces de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

d) Riesgo de mercado

La posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones en los precios de mercado.

e) Riesgo operacional

La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

f) Riesgo de seguro

La posibilidad de pérdidas por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y de las reservas técnicas de los seguros, insuficiencia de la cobertura de reaseguros, así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros. Se le conoce también como riesgo técnico.

g) Riesgo de reputación

La posibilidad de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

2.3.2 La Morosidad.

Camones (2010) en la tesis para optar el título de Contador Público *“La administración del riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el período 2010”*,

consideró las siguientes definiciones, determinantes e indicadores de morosidad:

2.3.2.1 Definiciones de Morosidad

Según el diccionario de la Real Academia Española, el concepto “demora” se define como “falta de actividad o puntualidad”, “lentitud”. En términos financieros se puede decir que de la palabra “demora”, deriva mora y morosidad, ya que es la situación final a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios y acordados tanto en tiempo como en forma.

Rosenberg (2012), define a la morosidad como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente; este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

La mora crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y mala administración.

Wicijowski y Rodríguez (2008), consideran que “la mora, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro”.

Entonces valiéndose del contexto anterior se debe entender a la morosidad como algo diferente del impago o fallido. Aunque en ocasiones la morosidad deviene en insolvencia, no siempre tiene

que ser así. La preocupación de la entidad será limitar la morosidad hasta niveles aceptables, es decir, niveles en los cuales la entidad no sufra pérdidas excesivas.

2.3.2.2 Determinantes de la Morosidad

Camones (2010) describe que la morosidad se puede generar en tres etapas o circunstancias: a) Mora causada por errores en la organización, b) mora causada en el proceso de evaluación y c) mora causada en proceso de recuperación de crédito.

a) Mora causada por errores en la organización

Alguna de las características organizacionales más frecuentes que pueden estar ocultando las verdaderas causas de una mora elevada:

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo, con la idea de obtener mejores resultados inmediatos, obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo que conlleva a cometer errores en el proceso crediticio.
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, puede ser por vínculos laborales (relaciones familiares y de amistad).
- Desconocimiento de características y necesidades del mercado de la microempresa, es el caso de algunas

instituciones bancarias que no conocen las necesidades del microempresario.

- Falta de programas de capacitación y entretenimiento, de su personal.

b) Mora causada en el proceso de evaluación

La deficiente evaluación y aprobación de créditos se debe

a:

- Considerar sólo aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Baja calidad de la garantía
- Factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario.
- Poca habilidad o experiencia del analista para recopilar y analizarla información.
- Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante.
- Información incompleta o falsa al cliente.
- Falta de ética del personal.

c) Mora causada en proceso de recuperación del crédito

- Falta de información oportuna, sobre el estado de los créditos.
- Deficiente control sobre aplicación de acciones de cobranza.
- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos.
- Falta de disciplina para cumplir normas, de seguimiento y recuperación de crédito.

- Amistad o familiaridad con los clientes morosos, no se realiza presión para recuperar el crédito.
- Poca responsabilidad, negligencia o dejadez, para realizar el seguimiento y cobro.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.

2.3.2.2.1. Indicadores de morosidad o de calidad de cartera

No existe unanimidad sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. Los más usados son: a) cartera atrasada o morosa, b) cartera de alto riesgo y c) cartera pesada. Aguilar (2004).

a) La cartera atrasada o morosa, está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

b) La cartera de alto riesgo, es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

c) La cartera pesada, presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes.

Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora.

Los indicadores de calidad de la cartera no están exentos de problemas. Como señala Aguilar (2004):

“Dado que el registro de las colocaciones vencidas, refinanciadas, reestructuradas, así como las clasificaciones de créditos de las entidades financieras, se basan en criterios netamente contables y regulatorios debido a que no existen mecanismos de registro a valores de mercado), la confiabilidad y exactitud de estas cifras estará en función del grado de cumplimiento de la normatividad vigente por cada entidad financiera”.

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es el de cartera atrasada, comúnmente llamado tasa de morosidad, porque puede fácilmente ser obtenida de la información contable de los bancos y además porque ésta es información de dominio público.

2.4 Definición de Términos Básicos

Se ha tomado en cuenta a los siguientes términos básicos tomados de las normativas y reglamentos referentes a riesgos:

- **Apetito por el riesgo.** - El nivel de riesgo que la empresa está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y valor.
- **Créditos:** Se refiere a la suma de los créditos directos más indirectos.

- **Créditos directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.
- **Créditos indirectos o créditos contingentes:** Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas, otorgados por las empresas del sistema financiero.
- **Exposición afecta a riesgo de crédito.** - Es cualquier operación dentro o fuera del balance que implica una potencial pérdida para la empresa por riesgo de crédito.
- **Gestión del riesgo de crédito.** - Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia.
- **Manuales de gestión de riesgos.** - Documentos que contienen las funciones, responsabilidades, políticas, metodologías y procedimientos dispuestos para la identificación, evaluación, tratamiento, control, reporte y monitoreo de los riesgos de la empresa.
- **Probabilidad.** - La posibilidad de la ocurrencia de un evento que usualmente es aproximada mediante una distribución estadística. En ausencia de información suficiente, o donde no resulta posible obtenerla, se puede aproximar mediante métodos cualitativos.
- **Proceso.** - Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.

- Riesgo. - La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.
- Riesgo de Crédito. - La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance.
- Superintendencia. - Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Tolerancia al riesgo. - El nivel de variación que la empresa está dispuesta a asumir en caso de desviación a los objetivos empresariales trazados.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

El incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en el nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- Los factores de gestión del riesgo crediticio que caracteriza a Mi Banco – agencia Atahualpa son; el incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente.
- El comportamiento de los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa es alto.
- La Gestión de riesgo crediticio incide directamente en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa.

3.2 Variables

Variables (Y):

Y = Nivel de la morosidad

Variable (X):

X = Gestión del Riesgo Crediticio

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

TÍTULO: Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento
El incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.	La morosidad: Retraso o incumplimiento de las obligaciones de pago.	Y : Nivel de la morosidad	Institucional relacionado a la morosidad	Índice de morosidad	Registros, reportes y Encuesta
			Cliente (personal)	Características del cliente	Encuesta
				% de clientes con mora	Encuesta.
	Gestión de riesgo crediticio: Conjunto de acciones que minimizan posibles pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones de pago.	X: Gestión del Riesgo Crediticio	Institucional relacionada a la Gestión de riesgo crediticio	Incumplimiento de políticas y normas Falta de Capacitación Poca experiencia Información falsa del cliente	Encuestas, entrevistas.
			Políticas y normas de crédito	Existencia de políticas y normas	Encuestas, entrevistas.
			Factor humano	Uso de Herramientas Técnicas de evaluación Nivel de compromiso	Encuestas, entrevistas.
			Factores Exógenos	Contingencias del cliente (enfermedades, robos, etc.)	Encuestas, entrevistas.
			Información del cliente	Veracidad de la información	Archivos, expedientes y visita a clientes.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación Geográfica

La ubicación geográfica de la presente investigación es la siguiente:

- País: Perú
- Región: Cajamarca. ubicada en la sierra norte del Perú.
- Provincia: Cajamarca, capital de la región.

4.2 Diseño de la Investigación

El tipo de investigación empleado para contrastar la hipótesis es:

No experimental – Longitudinal – Expos-facto – Correlacional:

No Experimental: por ser una investigación en donde no se manipulan las variables, se observan los fenómenos tal y como se han dado en su contexto natural para después analizarlos.

Longitudinal: diseño de investigación que recolecta datos a través del tiempo en puntos o períodos especificados, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Se ha considerado para la presente investigación el período 2012-2016.

Expos-facto: porque se realizará la validación de la hipótesis basándose en hechos que han sucedido.

Correlacional: Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, tal como en la investigación que se ha desarrollado y se busca conocer la relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa.

4.3 Métodos de Investigación

Método Hipotético - Deductivo: Este método nos ayudará a cumplir con cuatro pasos fundamentales en la investigación. La observación del fenómeno a estudiar, la creación de una hipótesis para explicar el fenómeno, deducción de consecuencias y la verificación o validación de las proposiciones. Este método obliga a combinar la reflexión racional con la observación de la realidad o momento empírico.

Mediante el método deductivo se realizará el estudio de un panorama amplio de la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad de Mibanco – Agencia Atahualpa, con la finalidad de obtener información y datos relevantes deducidos de la investigación, para que posteriormente se pueda sintetizar dicha información y data, e inducir y dar con la respuesta de nuestra interrogante planteada en el problema.

Método Analítico - Sintético: Nos permite analizar el desarrollo de los sistemas y procesos de la unidad de análisis, y posteriormente sintetizarlos, mediante las variables a estudiar, determinando el grado de influencia y desempeño.

Para la presente investigación, es necesario realizar un análisis de la situación (en general), de allí estudiar los diversos factores de la gestión de riesgo crediticio y el nivel de la morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa, para que, a partir de ello podamos sintetizar la situación, poniendo énfasis en los factores

de riesgo crediticio más relevantes para contribuir a disminuir los niveles de morosidad.

Método Histórico. Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica; para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

Se ha considerado el método histórico debido a que el estudio comprende el período 2012 – 2016, puesto que se pretende analizar la data histórica respecto a la influencia de la gestión de riesgo crediticio en los niveles de morosidad.

Método Deductivo - Inductivo. La deducción es un procedimiento que se apoya en las aseveraciones y generalizaciones a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares o una forma de razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad y la inducción es un procedimiento mediante el cual a partir de hechos singulares se pasa a generalizaciones, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de hipótesis. Algunos autores la definen como una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

Se ha considerado este método ya que se va a realizar un análisis de la gestión crediticia y el nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa, a partir de ello vamos a identificar los factores que tienen mayor influencia en el nivel de morosidad y posteriormente vamos a diseñar estrategias que contribuyan con la disminución de la misma.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población.

La población para los fines de la presente investigación está conformada por todos los sujetos de crédito y los Analistas de Crédito de Mi Banco – agencia Atahualpa, que al 2016 presenta un total de 27 Analistas de crédito y 7,010 clientes.

4.4.2 Muestra.

Muestra de Clientes:

Para determinar la muestra se ha considerado:

Pasos a seguir para determinar la muestra óptima:

a) Identificar el tipo de variable a analizar.

Variable = Cualitativa

b) Identificar si contamos con una población Finita o Infinita.

Población = Finita

Por lo tanto, aplicaremos la siguiente fórmula. Esta muestra se llama muestra previa:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Z= es el valor de la distribución normal estandarizada para un nivel de confianza fijado por el investigador. En este caso el nivel de

confianza es de 95% y el valor de la distribución normal estandarizada es de 1.96.

E= Tolerancia de error o nivel de posición permitido en las mediciones o en las proporciones. Fijada por el investigador.

P= es la proporción de la población que cumple con la característica de interés (P, Q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno).

Entonces: En primera instancia se realizó un sondeo de opinión en el cual se aplicó un total de 10 encuestas y la pregunta clave fue: “Los factores de gestión de riesgo crediticio (como información falsa y factores exógenos) inciden en los niveles de morosidad de Mi Banco”:

Tabla 1
Sondeo de Opinión

Los factores de gestión de riesgo crediticio, inciden en los niveles de morosidad de Mi Banco					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	90.0	90.0	90.0
	No	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10		100.0	

Por lo tanto, los datos son:

$$N = 7010$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.9$$

$$Q = 0.1$$

Luego se obtiene la muestra mediante la aplicación de la fórmula seleccionada:

Por lo tanto, la muestra corresponde a 136 clientes de Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Muestra de Analistas de Crédito

Dado que la población corresponde a 27 analistas de crédito de Mi Banco – Agencia Atahualpa, se considera una Muestra No probabilística, es decir una muestra intencional de este grupo de interés a ser encuestados, ante ello se propone el 50% del total de la población, lo que corresponde a 14 analistas.

4.4.3 Unidades de análisis: Como unidad de análisis tenemos: Mi Banco – agencia Atahualpa.

4.4.4 Unidad de Observación: créditos otorgados y que estén en calidad de vigentes.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

En la presente investigación se recogieron datos tanto primarios (Registros, reportes, cuestionarios, encuestas y normativas internas de Mi Banco – agencia Atahualpa) y como datos secundarios (Artículos de investigaciones relacionadas con el tema, libros, monografías).

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Técnicas de procesamiento de datos: La información que se obtiene en el estudio debe ser ordenada de manera secuencial, evidenciando de manera cualitativa y cuantitativa los datos del análisis de la información sobre los factores de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de la morosidad de Mi

Banco – agencia Atahualpa. Se procesarán los datos a través del paquete estadístico SPSS.

Técnicas de análisis e interpretación de resultados: Después de que la información obtenida sea completamente ordenada, se pasará a analizar y se interpretará su resultado el cual será producto de la investigación que se realizará.

4.7 Equipos, Materiales, Insumos

4.7.1. Equipos

Para el presente trabajo se empleará:

- ✓ Una laptop HP
- ✓ Una impresora Láser HP

4.7.2. Materiales

Para el presente trabajo se empleará:

- ✓ Útiles de Escritorio, papel y USBS, entre otros.

4.7.3. Insumos

El insumo que se usó para el desarrollo de la presente investigación, fue el paquete estadístico SPSS, que sirvió para tabular y graficar los resultados de las encuestas.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

TÍTULO: Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente o instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cuáles son los factores de gestión de riesgo crediticio y cómo inciden en el nivel de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa período 2012-2016?	Analizar los factores de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de determinar su incidencia en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016.	El incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.	Nivel de la morosidad	Institucional relacionada a la morosidad	Índice de morosidad	Fuentes: Primarias y secundarias Instrumentos: Observación, entrevistas y encuestas	Hipotético - Deductivo, Analítico - Sintético, Histórico y el Deductivo - Inductivo	Población: Analistas de Créditos Unidades de análisis: Mi Banco – agencia Atahualpa.
				Cliente (personal)	Características del cliente % de clientes con mora			
			Gestión del Riesgo Crediticio	Institucional relacionada a la Gestión de riesgo crediticio	Incumplimiento de políticas y normas de Capacitación Poca Experiencia Información falsa del cliente			
				Políticas y normas de crédito	Existencia de políticas y normas			
				Factor humano	Uso de Herramientas Técnicas de evaluación Nivel de compromiso			
				Factores Exógenos	Contingencias del cliente (enfermedades, robos, etc.)			

		Información del cliente	Veracidad de la información
¿Cuáles son los factores de gestión del riesgo crediticio que caracteriza a Mi Banco – agencia Atahualpa?	Identificar los factores de gestión de riesgo crediticio que caracteriza a Mi Banco – agencia Atahualpa.	-	
¿Cuál es el comportamiento de los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa?	Identificar el comportamiento de los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.	-	
¿Cómo incide la Gestión de riesgo crediticio en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa?	Analizar la incidencia de la Gestión de riesgo crediticio en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa.	-	

¿Qué estrategias se puede diseñar para reducir el nivel de morosidad a través de la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa?	Diseñar estrategias para reducir los niveles de morosidad a través de la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa.	-
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados:

En la presente investigación se han aplicado dos encuestas; una aplicada a los Analistas de Créditos de Mi Banco – Agencia Atahualpa (cuya muestra correspondiente a 14 que equivale al 50% del total de Analistas), la otra encuesta fue aplicada a los clientes cuya muestra corresponde a 136 Clientes), pues a través de dichas encuestas podemos identificar los factores que explican la gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa – Cajamarca y cuyo resultado fue el siguiente:

5.1.1 Encuesta Dirigida a los Analistas de Crédito de Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Los resultados de dicha encuesta se encuentran agrupados en las dimensiones que se ha considerado en la presente investigación, tal como se los muestra a continuación:

❖ **Institucional**

Tabla 2

Actividades que realiza el analista de créditos para contribuir con la Gestión de Riesgo Crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución.	3	21%	21%	21%
Realizando una adecuada evaluación crediticia.	2	14%	14%	36%
Monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad.	0	0%	0%	36%
Asistiendo a Comités de créditos y de mora	0	0%	0%	36%
Otras (especifique)	0	0%	0%	36%
Conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución, Realizando una adecuada evaluación crediticia y Monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad.	9	64%	64%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

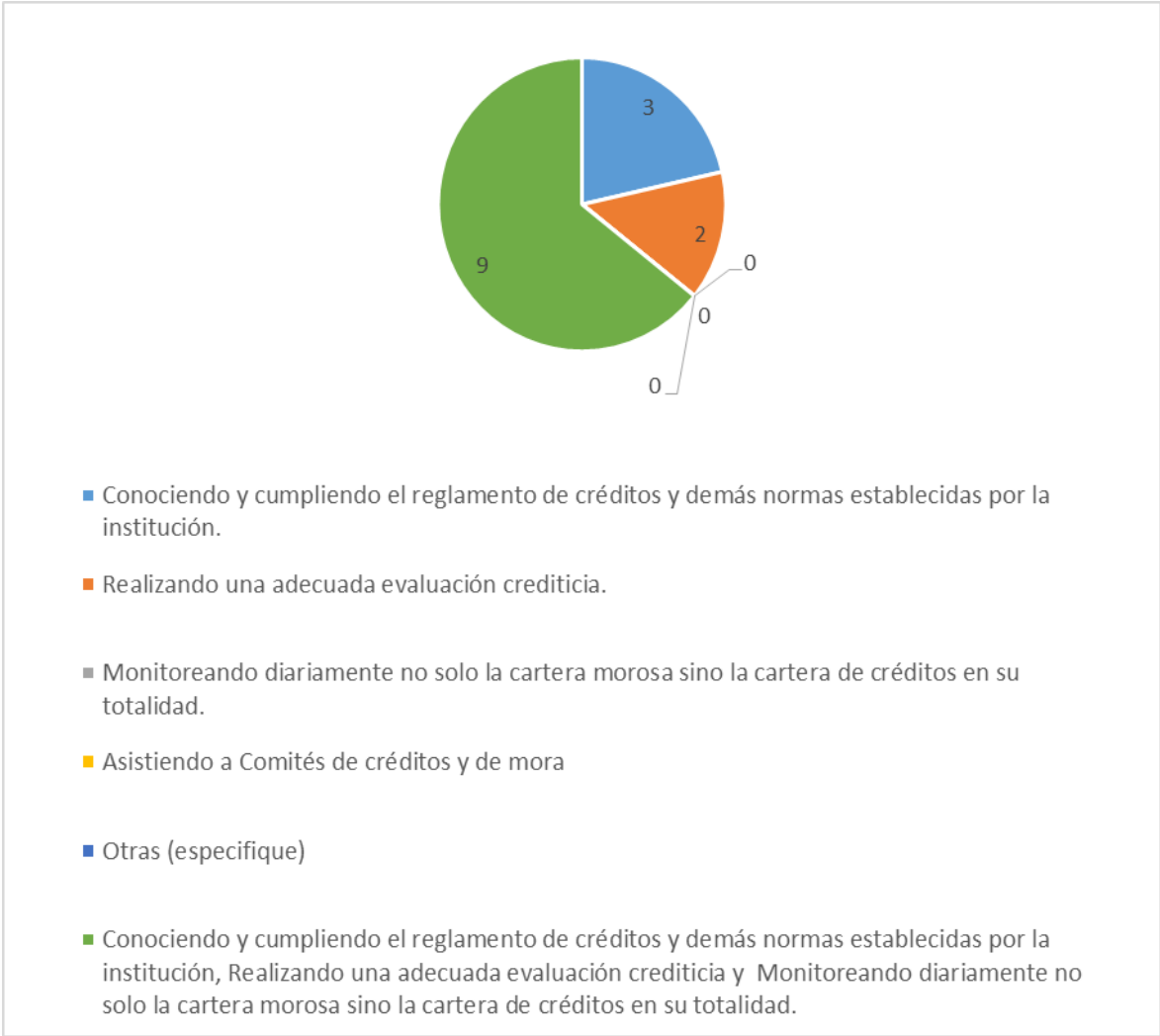


Figura 1 Actividades que realiza el Analista para contribuir con la Gestión de Riesgo Crediticio.

Descripción de los Resultados: Del total de los encuestados, 03 analistas que representan el 21% respondieron que conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución están contribuyendo con la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa, 02 analistas que representan el 14% respondieron que realizando una adecuada evaluación crediticia están contribuyendo con la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa y 09 analistas representan el 64% respondieron que conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución, realizando una adecuada evaluación

crediticia y monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad están contribuyendo con la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Tabla 3
Factores principal(es) de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Incumplimiento de políticas internas	1	7%	7%	7%
Falta de capacitación continua a los analistas de créditos	3	22%	22%	29%
Poca experiencia del analista de créditos	0	0%	0%	29%
Por factores exógenos del cliente	1	7%	7%	36%
Información falsa del cliente	0	0%	0%	36%
Otras (especifique)	1	7%	7%	43%
Por factores exógenos del cliente e Información falsa del cliente	1	7%	7%	50%
Incumplimiento de políticas internas y Poca experiencia del analista de créditos.	7	50%	50%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

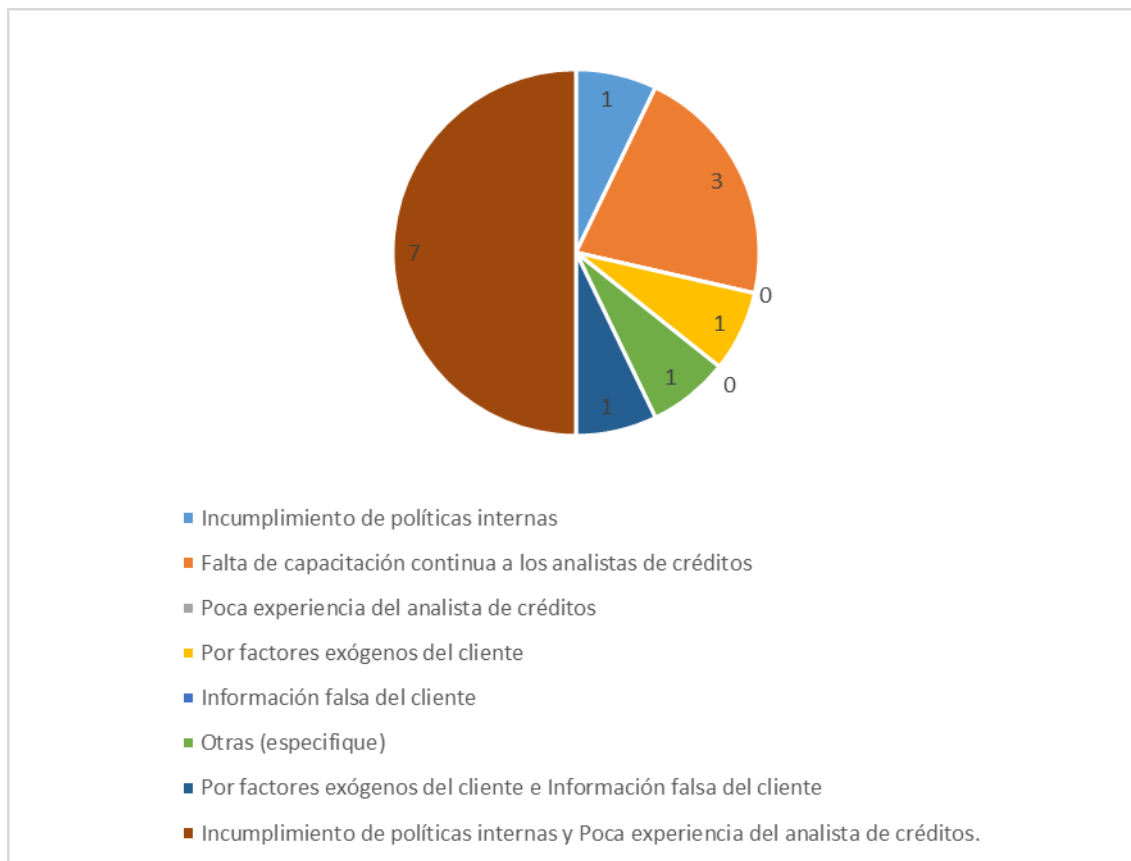


Figura 2 Factores principales de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada, se observa que 01 analista que representa el 7% respondió que el factor principal de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa es incumplimiento de políticas internas (poca claridad de objetivos, políticas, normas crediticias y funciones no definidas), 03 analistas que representan el 22% respondieron que es la falta de capacitación continua a los analistas de créditos, 01 analista que representa el 7% respondió que es otro dentro de ella considera la mucha rotación de analistas, 01 analista que representa el 7% respondió está dado por factores exógenos del cliente (Enfermedades, accidentes, robos, perdidas, etc.) e información falsa del cliente y 07 analistas que representan el 50% respondieron que el factor principal de riesgo de crédito en Mi Banco – Agencia Atahualpa está dado

por el incumplimiento de políticas internas (poca claridad de objetivos, políticas, normas crediticias y funciones no definidas) y Poca experiencia del analista de créditos (ya que incurre en errores en el proceso de otorgamiento, evaluación y recuperación del crédito).

Tabla 4
Nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Medio	3	21%	21%	21%
Bajo	11	79%	79%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

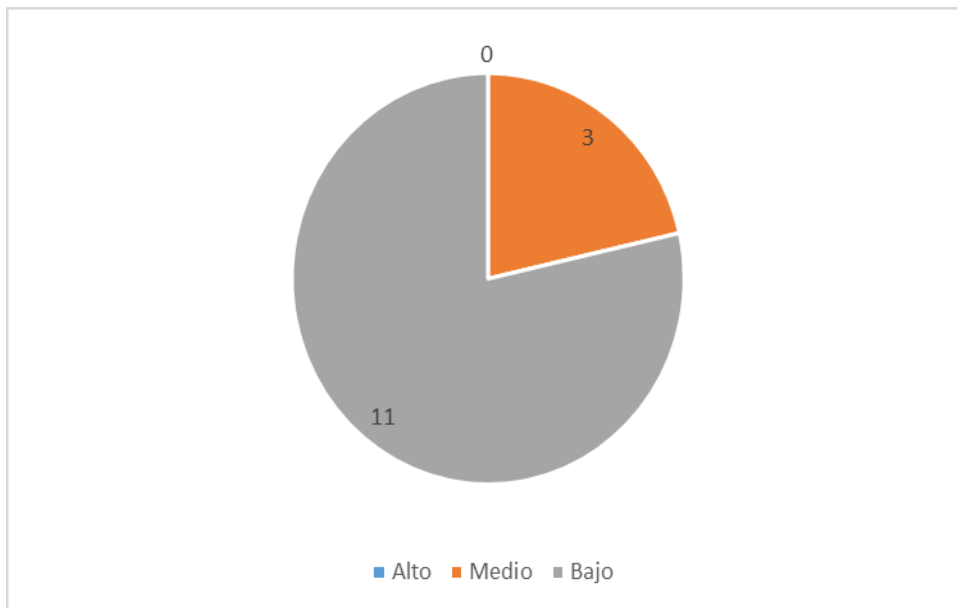


Figura 3 El nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa lo considera.

Descripción de los Resultados: De los resultados obtenidos de la encuesta realizada, 03 analistas que representan el 21% respondieron que el nivel de morosidad es medio y 11 analista que representan el 79% respondieron que el nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa es bajo.

Tabla 5
 Calificación de la Gestión de Riesgo Crediticio en Mi Banco – Agencia Atahualpa

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Buena	13	93%	93%	93%
Regular	1	7%	7%	100%
Mala	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

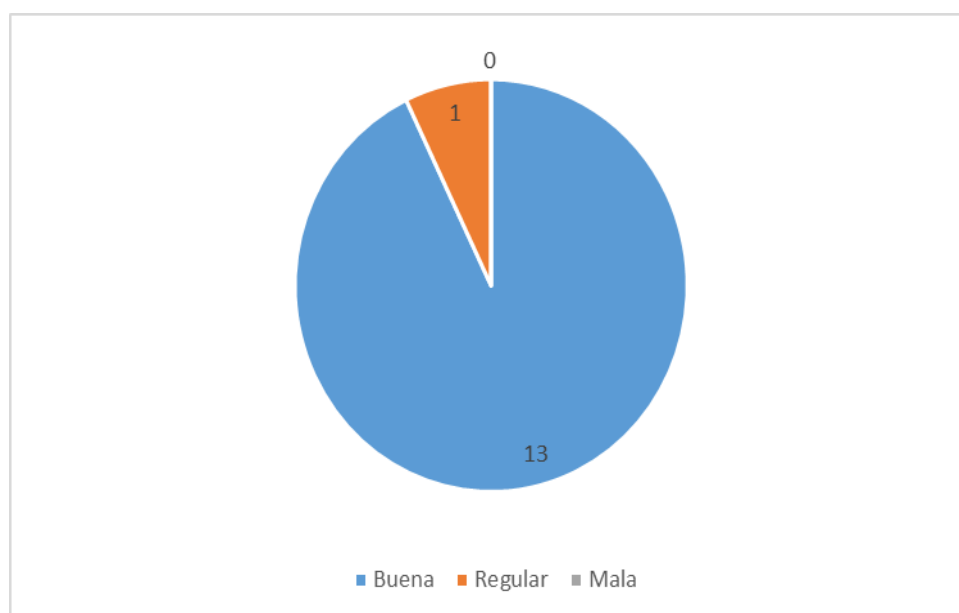


Figura 4 Calificación de la Gestión de Riesgo Crediticio realizada en Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, observamos que 13 analistas que representan el 93% del total de encuestados, califican como buena la gestión de riesgo crediticio realizada en Mi Banco – Agencia Atahualpa y 01 analista que representa el 7% lo califica como regular la gestión de riesgo crediticio realizada en Mi Banco – Agencia Atahualpa.

❖ **Políticas y normas de crédito**

Tabla 6
Responsables de la aplicación del reglamento de riesgo crediticio

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
El gerente	1	7%	7%	7%
El directorio	1	7%	7%	14%
Los analistas de crédito	1	7%	7%	21%
Ninguno de los anteriores	0	0%	0%	21%
Todos los anteriores	11	79%	79%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

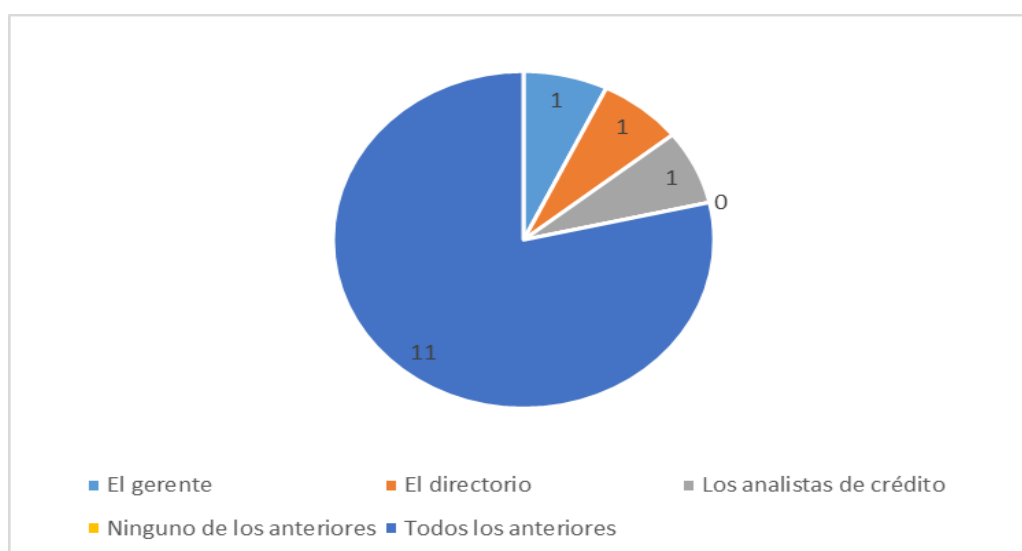


Figura 5 Responsables de la aplicación del reglamento de riesgo crediticio.

Descripción de los Resultados: Del total de los encuestados, se observa que 01 analista que representa el 7% indicó que el responsable de la aplicación del reglamento de riesgo de crédito es el gerente, 01 analista que representa el 7% indicó que el responsable es el directorio, 01 analista que representa el 7% indicó que los responsables son los analistas de crédito y 11 analistas que representan el 79% indicaron que los responsables de la aplicación del reglamento de riesgo de crédito son todos los mencionados anteriormente.

Tabla 7
 Consideración de las políticas de créditos de Mi Banco

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy buena	2	14%	14%	14%
Buena	10	72%	72%	86%
Regular	2	14%	14%	100%
Deficiente	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

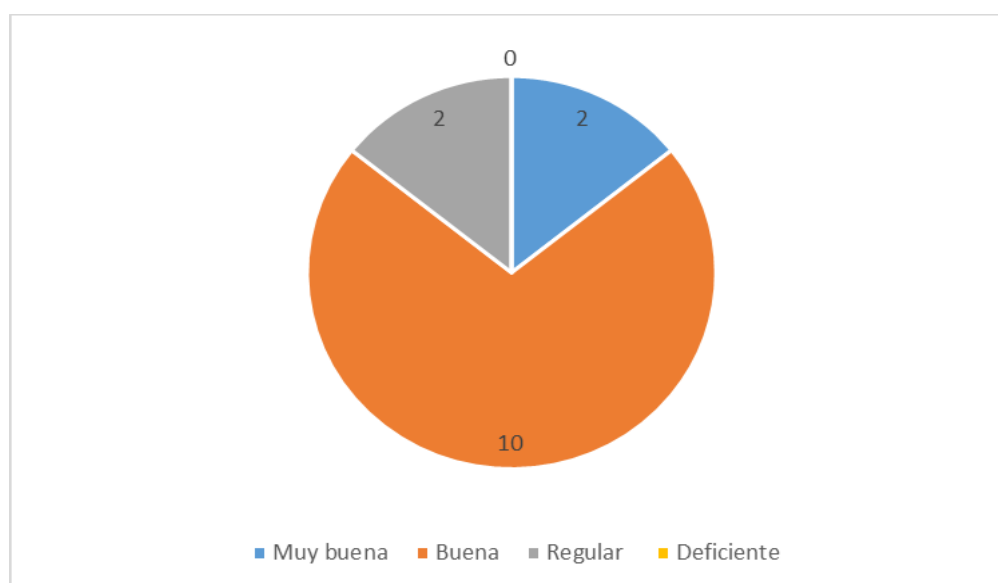


Figura 6 Consideración de las políticas de crédito de Mi Banco.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada, se puede observar que 02 analistas que representan el 14% consideran muy buenas las políticas de crédito de Mi Banco, 10 analistas que representan el 72% consideran buenas las políticas de crédito de Mi Banco y 02 analistas que representan el 14% consideran regulares dichas políticas.

Tabla 8

Cumplimiento de todas las pautas establecidas en la política de créditos

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	11	79%	79%	79%
Casi siempre	3	21%	21%	100%
Algunas veces	0	0%	0%	100%
Nunca	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

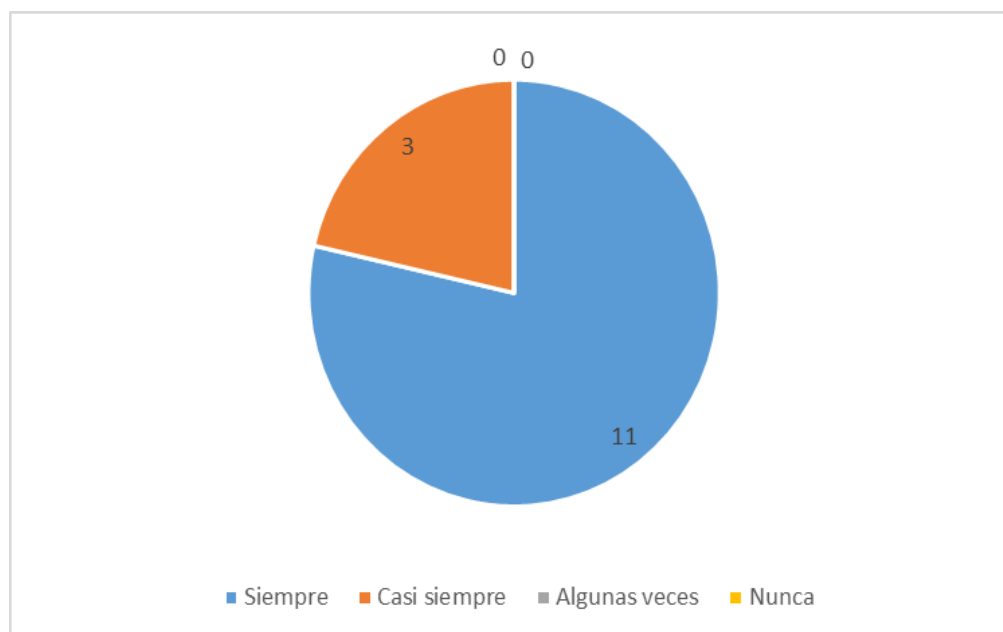


Figura 7 Cumplimiento de todas las pautas establecidas en la política de créditos.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada 11 analistas que representan el 79% respondieron que siempre cumple con todas las pautas establecidas en la política de créditos y 3 analistas que representan el 30% respondieron que casi siempre cumple con todas las pautas establecidas en la política de créditos.

Tabla 9

Motivos de incumplimiento de ciertas normativas en el otorgamiento de créditos

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Desconocimiento de las normas de créditos	8	57%	57%	57%
Los clientes no siempre cumplen con los requisitos	1	7%	7%	64%
Algunas normas no están bien establecidas	4	29%	29%	93%
Las normas de la institución no van acorde el mercado actual	1	7%	7%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

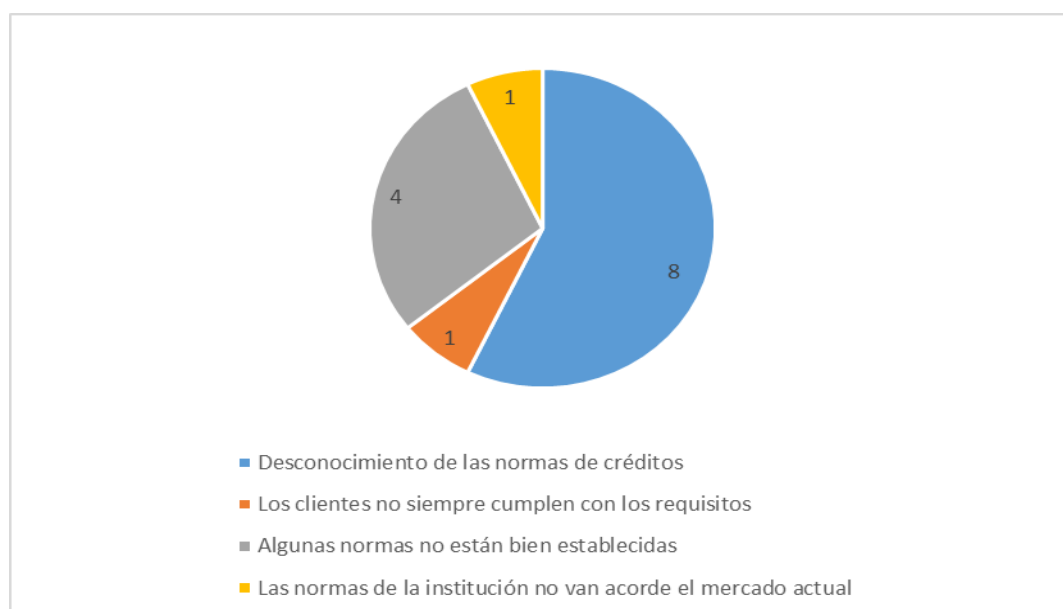


Figura 8 Motivos de incumplimiento de ciertas normativas del otorgamiento de créditos.

Descripción de los Resultados: Del total de los encuestados, se observó que 08 analistas que representan el 57% incumplen ciertas normativas del otorgamiento de créditos por desconocimiento de las normas de crédito, 01 analista que representa el 7% incumple por que los clientes no siempre cuentan con todos los requisitos establecidos en la normativa y se solicita exoneraciones, 04 analistas que representan el

29% incumplen porque algunas normas no están bien establecidas y 01 analista que representa el 7% incumple por que las normas de la institución no van acorde el mercado actual.

Tabla 10

Puntos del proceso de otorgamiento de créditos que cambiaría o anularía

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Requisitos	3	21%	21%	21%
Tasas	7	50%	50%	71%
Plazos	0	0%	0%	71%
Garantías	1	7%	7%	79%
Otros	3	21%	21%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

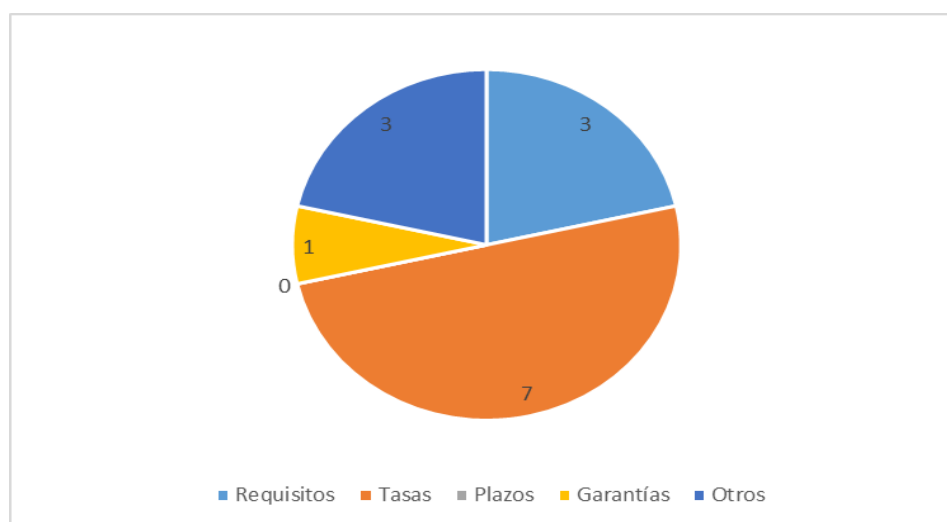


Figura 9 Puntos del proceso de otorgamiento de créditos que cambiaría o anularía.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, observamos que 03 analistas que representan el 21% respondieron que cambiarían o anularían los requisitos, 07 analistas que representan el 50% respondieron que cambiarían o anularían las tasas, 01 analista que representa el 7% respondió que cambiaría o anularía las garantías y 03 analistas que representan el 21%

respondieron que cambiarían o anularían otros puntos del proceso de otorgamiento de créditos, tales como formatos que duplican información del cliente.

❖ **Factor humano**

Tabla 11
Nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy bueno	3	21%	21%	21%
Bueno	11	79%	79%	100%
Regular	0	0%	0%	100%
Deficiente	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

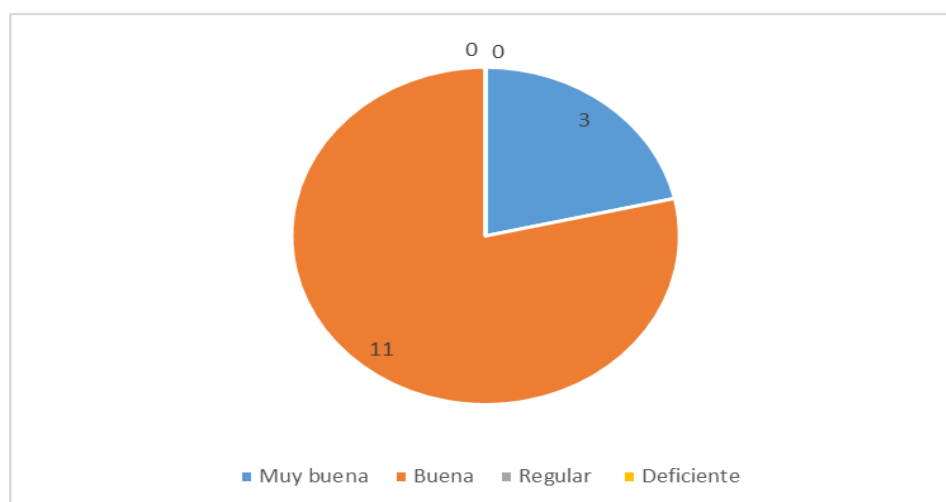


Figura 10 Nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos, 03 analistas que representan el 21% respondieron que su nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos es muy bueno y 11 analistas que representan el 79% respondieron que nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos es bueno.

Tabla 12

Periodicidad de capacitaciones sobre riesgo de crédito

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Anual	1	7%	7%	7%
Mensual	7	50%	50%	57%
Pocas veces	6	43%	43%	100%
Nunca	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

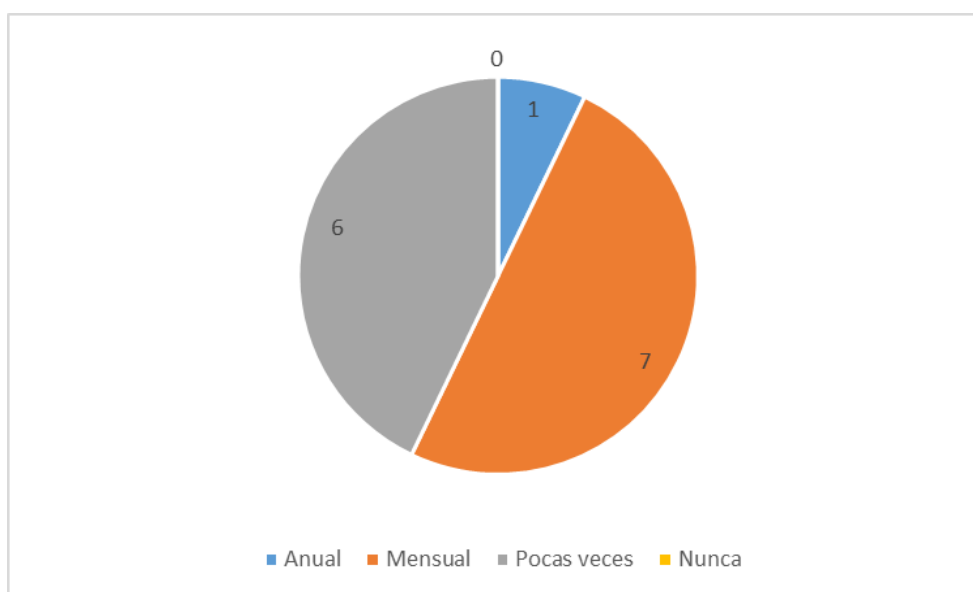


Figura 11 Capacitaciones sobre riesgo de crédito.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, observamos que 01 analista que representa el 7% respondió que las capacitaciones sobre riesgo de crédito que recibe es de forma anual, 07 analistas que representa el 50% respondieron que las capacitaciones sobre riesgo de crédito que reciben es de forma mensual y 06 analistas que representa el 43% respondieron que reciben pocas veces capacitaciones sobre riesgo de crédito.

Tabla 13
Nivel de instrucción

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Secundaria	0	0%	0%	0%
Técnica	1	7%	10%	10%
Superior	13	93%	93%	10%
Otro	0	90%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

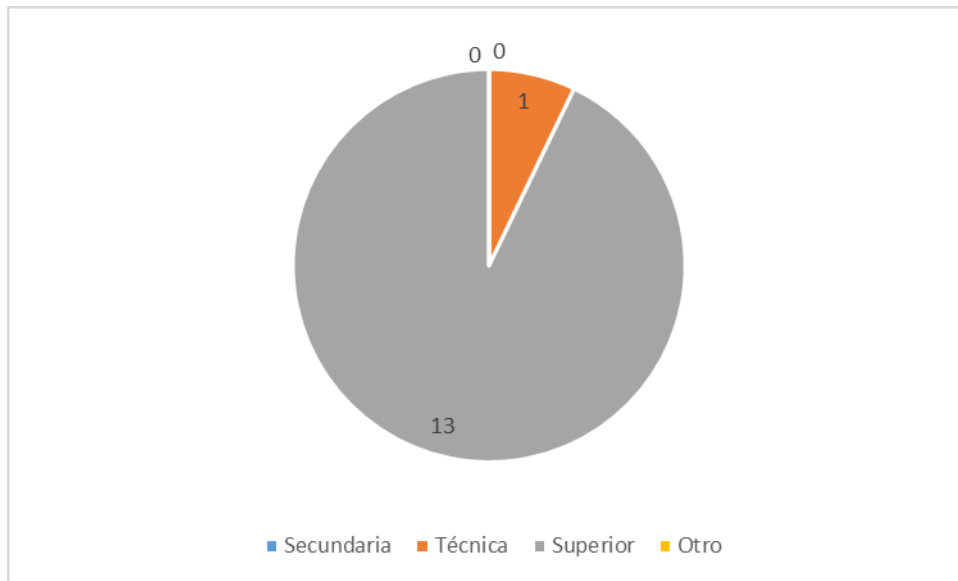


Figura 12 Nivel de Instrucción.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 14 analistas, observamos que 13 de ellos que representan el 93% del total de encuestados, indicaron que el nivel de instrucción que tenían era superior y 01 de ellos que representa el 07%, indicó que contaba con estudios Técnicos.

Tabla 14
Experiencia en el sector de créditos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Sin Experiencia	0	0%	0%	0%
Experiencia de 1 año	1	7%	7%	7%
Experiencia de 2 años	0	0%	0%	7%
Experiencia de más de 2 años	13	93%	93%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

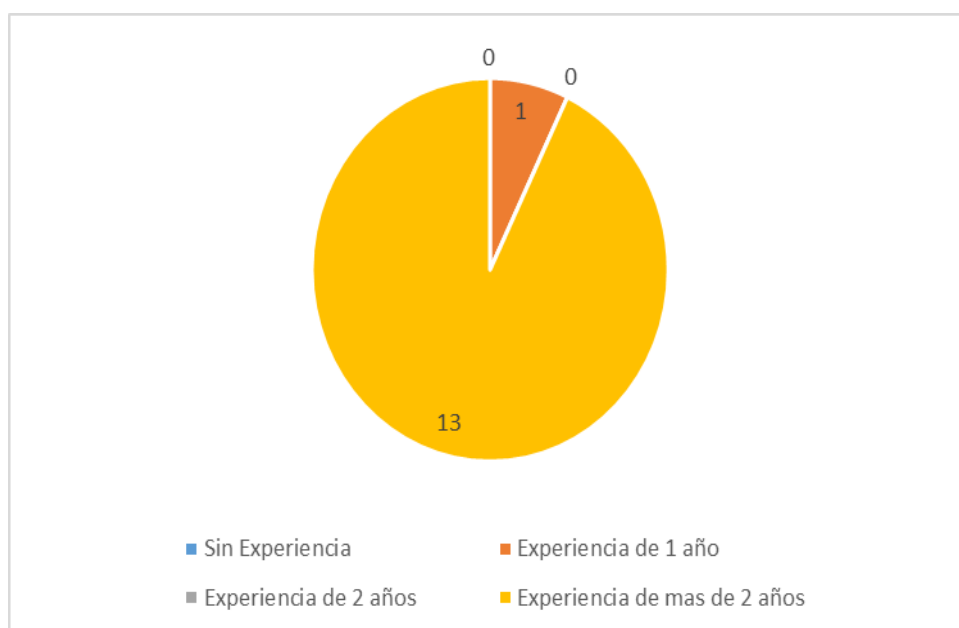


Figura 13 Experiencia en el Sector de Créditos.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada observamos que 1 analista que representa el 07% respondió que cuenta con experiencia de 1 año y 13 analistas que representan el 93% respondieron que tienen una experiencia de más de 2 años trabajando en el sector de créditos.

Tabla 15
Conocimientos en evaluación de créditos

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy buenos	4	28%	28%	28%
Buenos	10	72%	72%	100%
Regulares	0	0%	0%	100%
Deficientes	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

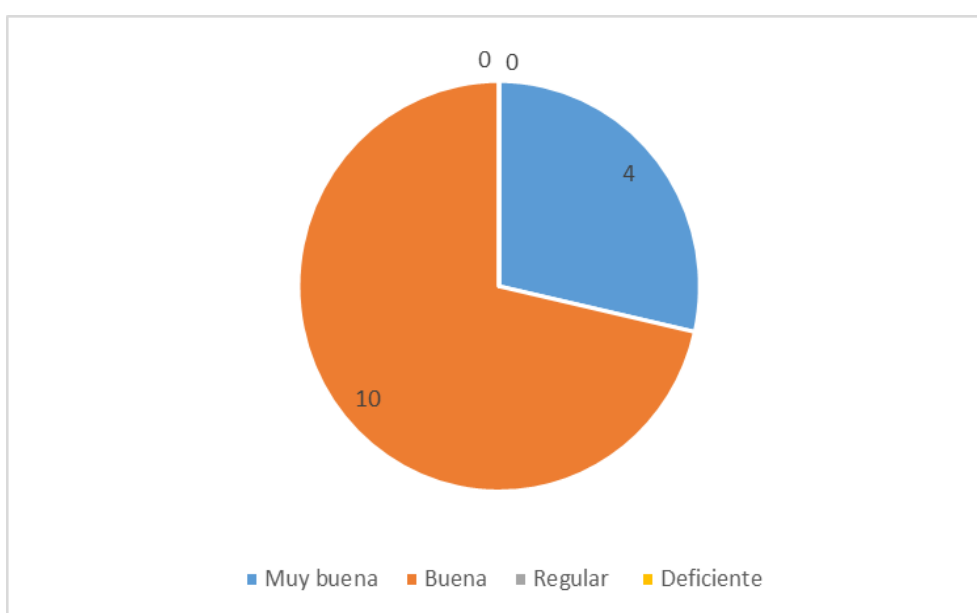


Figura 14 Conocimientos en evaluación de créditos.

Descripción de los Resultados: Dados los resultados obtenidos de la encuesta realizada y con respecto a sus conocimientos en evaluación de créditos, observamos que 04 analistas que representan el 28% indicaron que sus conocimientos son muy buenos y 10 analistas que representan el 72% indicaron que sus conocimientos en evaluación de créditos son buenos.

Tabla 16
Circunstancias bajo las cuales realiza el otorgamiento de un crédito

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Por presión de los jefes	0	0%	0%	0%
Por cumplir con las metas establecidas	10	72%	72%	72%
Por obtener mayores comisiones	1	7%	7%	79%
Por atender al cliente	3	21%	21%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

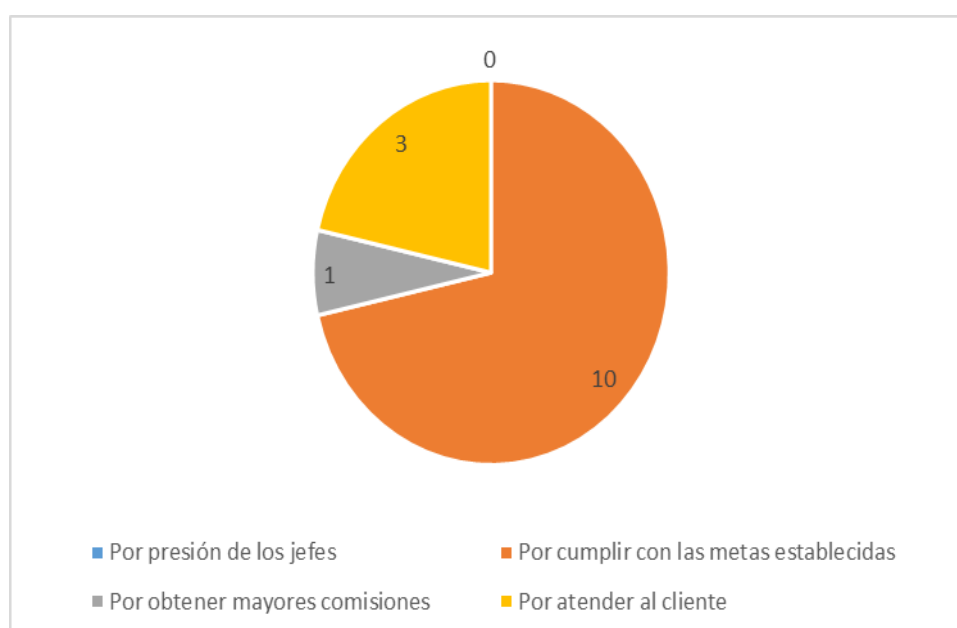


Figura 15 Circunstancias bajo las cuales realiza el otorgamiento de un crédito.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, 10 analistas que representan el 72% respondieron que el otorgamiento de un crédito lo realizan por cumplir con las metas establecidas, 01 analista que representa el 7% respondió que el otorgamiento de un crédito lo realizan por obtener mayores comisiones y 03 analistas que representan el 21% respondieron que el otorgamiento de un crédito lo realizan por atender al cliente.

Tabla 17
 Actitud que toma el analista de créditos cuando no logra sus metas establecidas

Opción	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Le es indiferente	0	0%	0%	0%
Cambia de estrategia de promoción	14	100%	100%	100%
Aprueba créditos a clientes deficientes	0	0%	0%	100%
Consulta al Jefe de Créditos	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	



Figura 16 Actitudes que toma el analista de créditos cuando no logra sus metas establecidas.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, los 14 analistas que representan el 100% del total de encuestados, indicaron que cambian de estrategias de promoción cuando no logran sus metas establecidas.

Tabla 18

Conocimiento de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Sí, todos	14	100%	100%	100%
Casi todos	0	0%	0%	100%
Solo algunos	0	0%	0%	100%
Ninguno	0	0%	0%	100%
TOTAL	10	100%	100%	

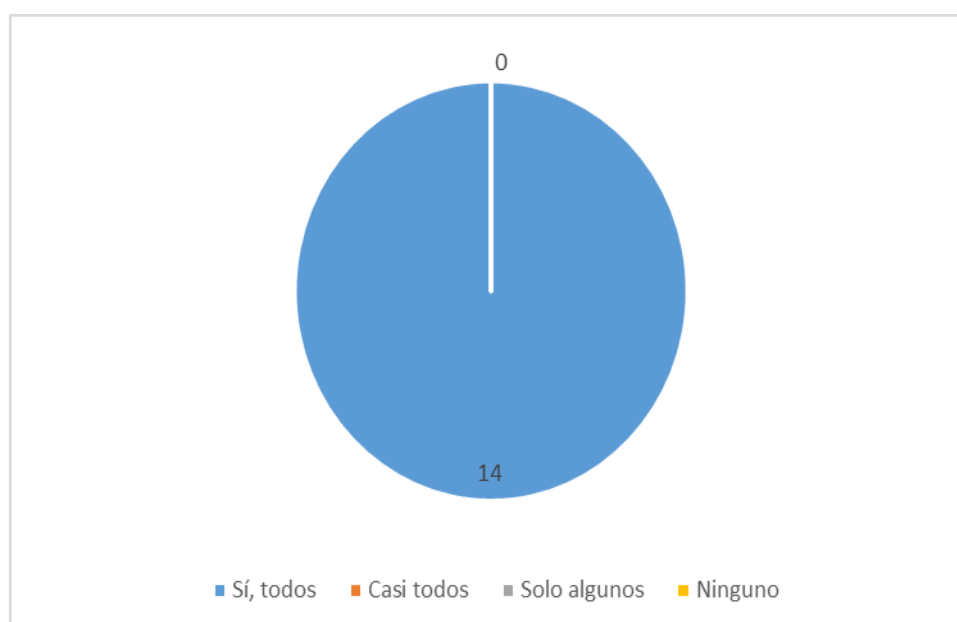


Figura 17 Conocimiento de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada a 14 analistas, observamos que el total de encuestados, indicaron que si conocen todos los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos.

Tabla 19

Seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman la cartera

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Siempre	13	93%	93%	93%
Casi siempre	1	7%	7%	100%
Solo a veces	0	0%	0%	100%
Nunca	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

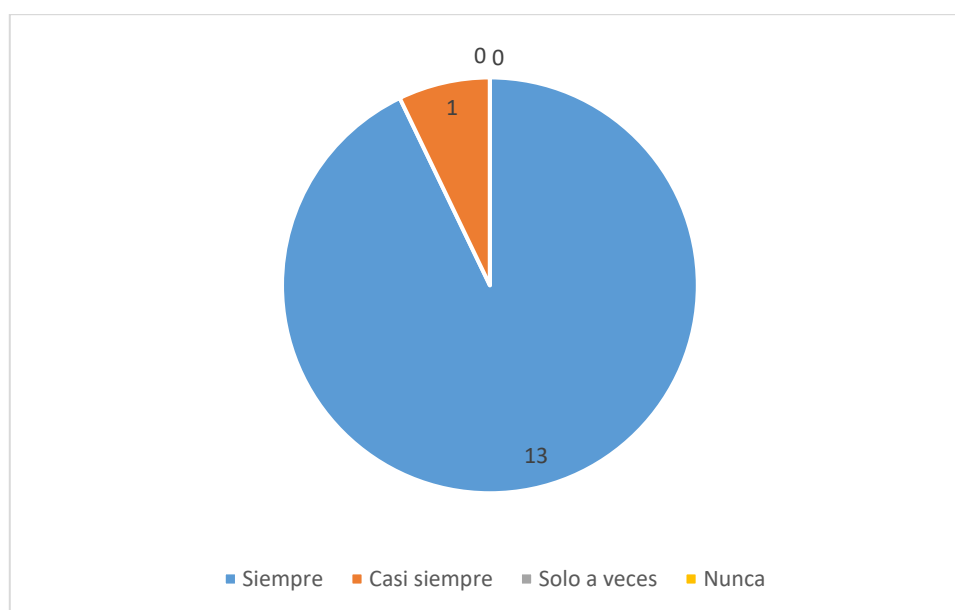


Figura 18 Seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman la cartera.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada, 13 analistas que representan el 93% respondieron que siempre realizan el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera y 01 analista que representa el 7% respondió que casi siempre realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera.

Tabla 20
Nivel de compromiso del analista en la Gestión de Riesgo Crediticio que realiza la Mi Banco – Agencia Atahualpa

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Alto	10	72%	72%	72%
Medio	2	14%	14%	86%
Bajo	2	14%	14%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

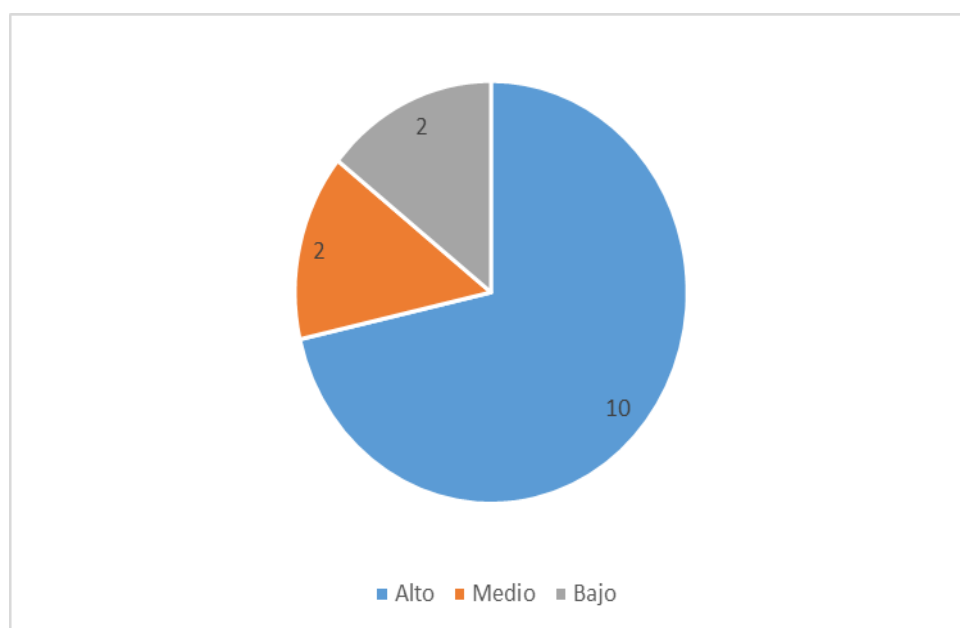


Figura 19 Nivel de compromiso del Analista en la Gestión de Riesgo Crediticio.

Descripción de los Resultados: Del total de los encuestados, los 10 analistas que representan el 72% del total de encuestados, indicaron que el nivel en que se encuentra comprometido en la gestión de riesgo crediticio es alto, 02 analistas que representa el 14%, indicaron que el nivel en que se encuentra comprometido en la gestión de riesgo crediticio es medio y 02 analistas que representan el 14%, indicaron que el nivel en que se encuentra comprometido en la gestión de riesgo crediticio es bajo.

❖ **Información del cliente**

Tabla 21

El analista verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes

OPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Sí, todos	14	100%	100%	100%
Casi todos	0	0%	0%	100%
Solo algunos	0	0%	0%	100%
Nunca	0	0%	0%	100%
TOTAL	14	100%	100%	

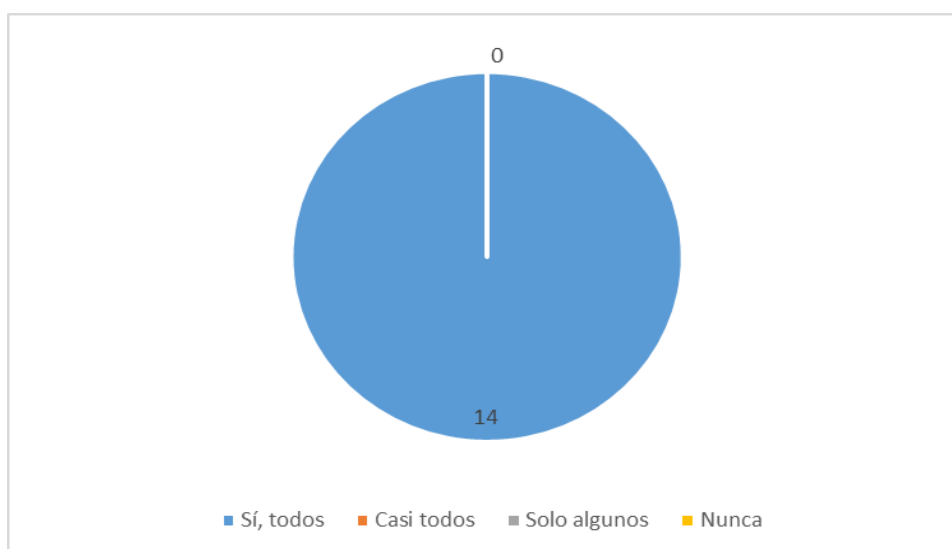


Figura 20 El analista verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada, observamos que los 14 analistas que representan el 100% del total de encuestados, indicaron que si verifican que la presentación de todos los requisitos documentarios esté completos, correctos y fehacientes.

5.1.2 Encuesta Dirigida a los Clientes de Mi Banco – Agencia Atahualpa.

Los resultados de dicha encuesta se encuentran agrupados en las dimensiones que se ha considerado en la presente investigación, tal como se los muestra a continuación:

➤ Institucional

Tabla 22

Atraso en el pago de las cuotas, en alguna ocasión

		FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	11	8%	8%	8%
	No	125	92%	92%	100%
	TOTAL	136	100%	100%	

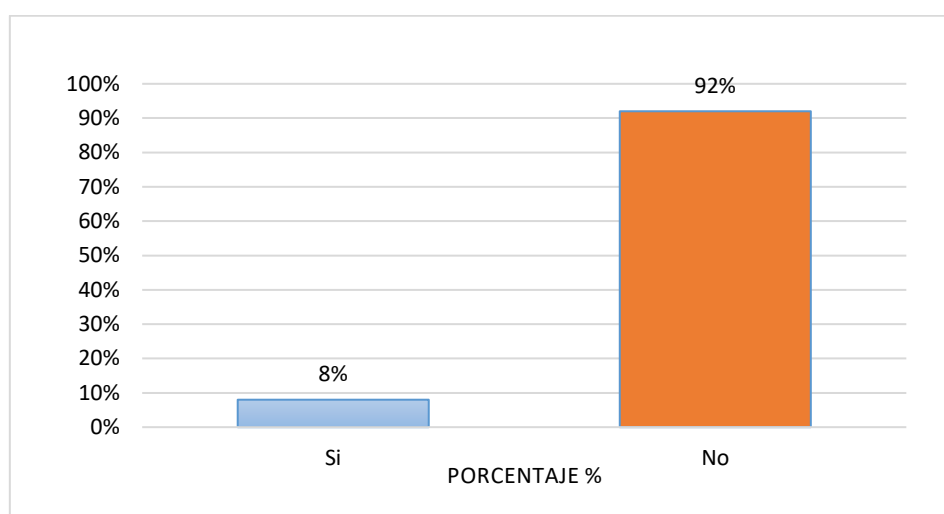


Figura 21 Atraso en el pago de las cuotas, en alguna ocasión.

Descripción de los Resultados: De acuerdo a la información obtenida de la encuesta realizada, 125 clientes que representan el 92% del total de los clientes encuestados mencionaron que no han tenido algún atraso en el pago de sus cuotas, es decir, no han caído en morosidad nunca y 11 clientes que representan el 8% del total de los clientes encuestados mencionaron que si han tenido algún atraso en el pago de sus cuotas, es

decir, si han caído en morosidad por diversos motivos que estaban fuera de su alcance, pero que siempre habían tenido la intención de cancelar las cuotas de su crédito.

➤ **Ciente**

Tabla 23
Tipo de actividad al que se destina el crédito desembolsado

		FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Comercio	66	49%	49%	49%
	Producción	45	33%	33%	82%
	Servicios	18	13%	13%	95%
	Consumo	7	5%	5%	100%
	TOTAL	136	100%	100%	

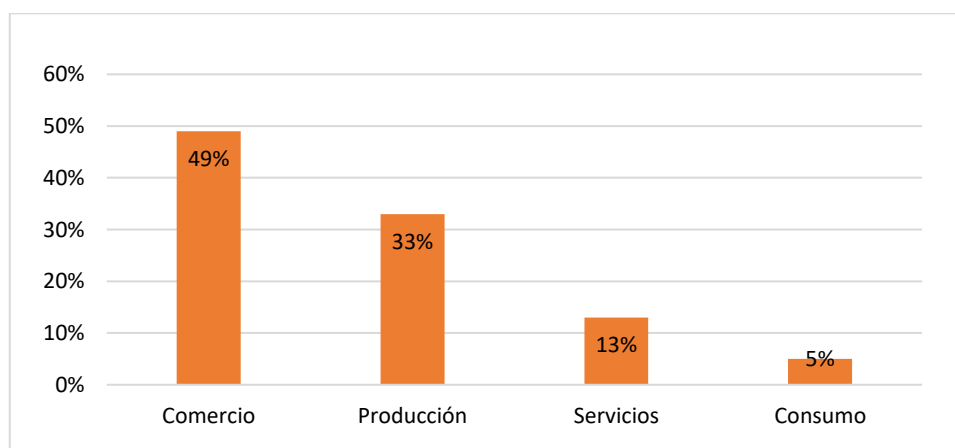


Figura 22 Tipo de actividad al que se destina el crédito desembolsado.

Descripción de los Resultados: De la encuesta realizada, se ha observado que 66 clientes que representan el 49% del total de encuestados lo destinaron al comercio, 45 clientes que representan el 33% lo destinaron a la producción, 18 clientes que representan el 13% lo destinaron a servicios y 7 clientes que representan el 5% lo destinaron al consumo.

Tabla 24
Tiempo de experiencia en el manejo de créditos

		FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Menos de un año	2	1%	1%	1%
	Más de un año	20	15%	15%	16%
	Más de tres años	114	84%	84%	100%
TOTAL		136	100%	100%	

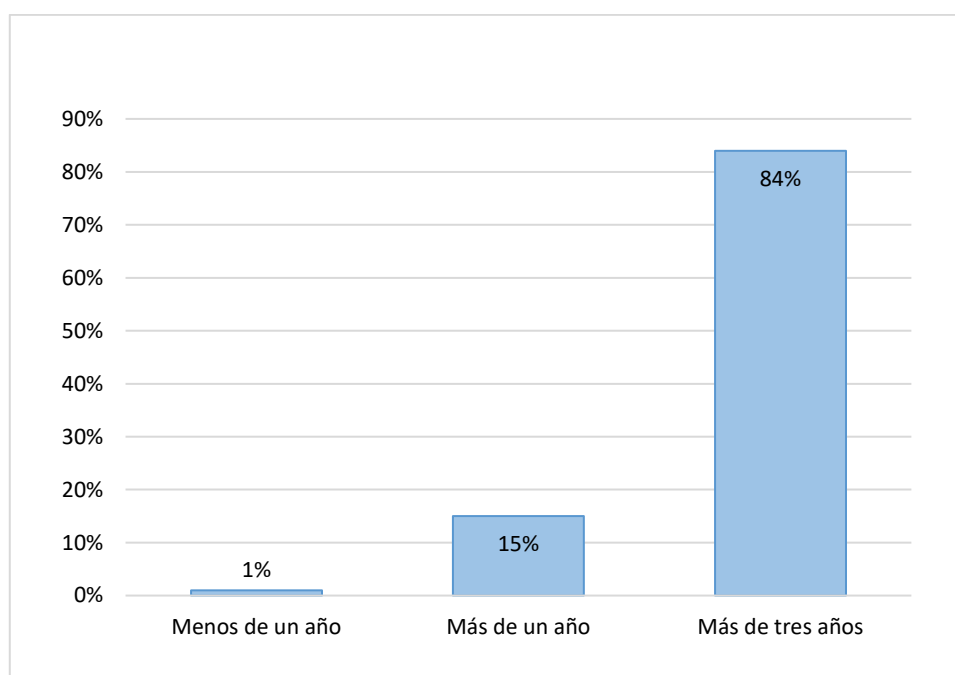


Figura 23 Tiempo de experiencia en el manejo de créditos.

Descripción de los Resultados: Del total de los clientes encuestados, 114 que representan el 84% indicaron que tienen más de tres años en el manejo de créditos, 20 clientes que representan el 15% indicaron que tienen más de un año en el manejo de créditos y 2 clientes que representan el 1% indicaron que tienen menos de un año en el manejo de créditos.

➤ **Políticas y normas de crédito**

Tabla 25

El analista comenta a los clientes lo establecido en el reglamento de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado

		FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Siempre	87	64%	64%	64%
	Casi siempre	34	25%	25%	89%
	Algunas veces	9	7%	7%	96%
	Nunca	6	4%	4%	100%
TOTAL		136	100%	100%	

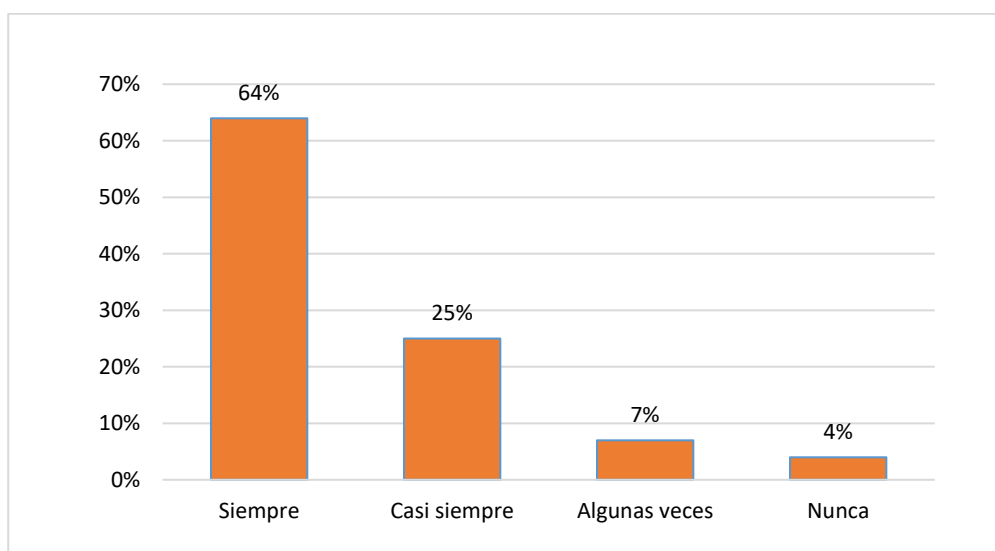


Figura 24 El analista comenta lo establecido en el reglamento de créditos.

Descripción de los Resultados: De los resultados obtenidos de la encuesta realizada, se ha observado que 87 clientes que representan el 64% dicen que el analista de créditos siempre les comentan sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos, 34 clientes que representan el 25% dicen que el analista de créditos casi siempre les comentan sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos, 9 clientes que representan el 7% dicen que el analista de créditos algunas veces les comentan sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos (solo cuando le hace falta

un requisito y no cumple y tienen que solicitar algún tipo de exoneración de documentos) y 6 clientes que representan el 4% dicen que el analista de créditos nunca les comentan sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos.

➤ **Factores exógenos del cliente**

Tabla 26
Razones por las que se dejaría de pagar un crédito

		FRECUENCIA	PORCENTAJE %	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Desempleo	57	42%	42%	42%
	Enfermedad	79	58%	58%	100%
TOTAL		136	100%	100%	

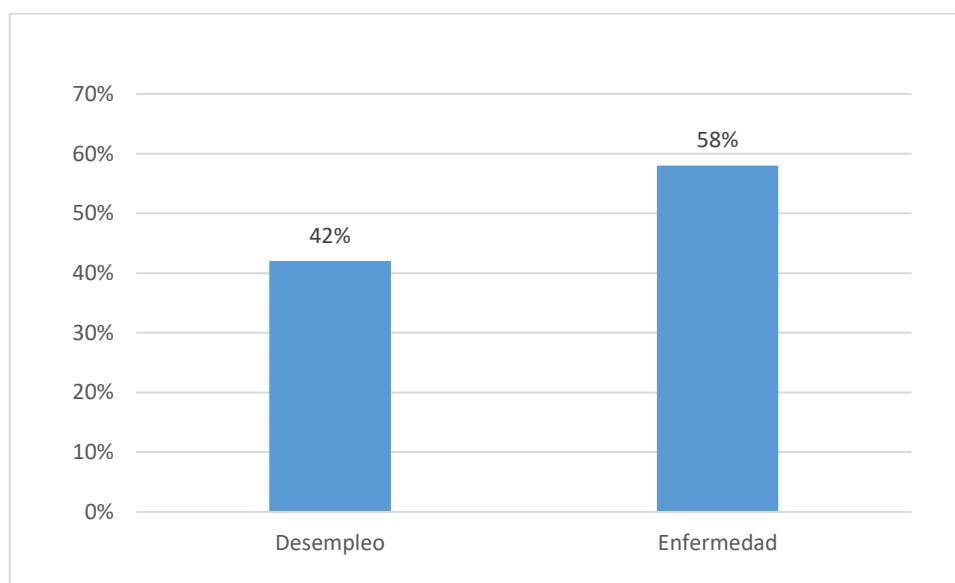


Figura 25 Razones por las que se dejaría pagar un crédito.

Descripción de los Resultados: Se les preguntó a los clientes que por qué razones dejarían de pagar su crédito y los resultados fueron los siguientes; 57 que representan el 42% dijeron que el principal motivo era que no tuvieran un empleo o la actividad que realizan este baja, y por ello

no puedan obtener ingresos para cumplir con el pago de sus cuotas y 79 clientes que representan el 58% dijeron que el motivo por el cual dejarían de pagar su crédito sería por enfermedad ya sea del cliente o de algún integrante de su familia.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

De acuerdo al resultado obtenido de la encuesta realizada a los analistas de crédito y a los clientes de Mi Banco – Agencia Atahualpa, a continuación, se discutirán los resultados de las opiniones más importantes conseguidas en relación con el análisis de la información que nos ha podido proporcionar Mi Banco - Agencia Atahualpa.

Posteriormente la discusión se desarrollará tomando como referencia a las dimensiones planteadas en la presente investigación:

5.2.1 Institucional.

Los factores de gestión de riesgo crediticio, que inciden en los niveles de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa son:

- *Incumplimiento de políticas internas*, es decir debido a poca claridad de objetivos, políticas, normas crediticias y funciones no definidas.
- *Falta de capacitación continua a los analistas de créditos.*
- *Por factores exógenos del cliente*, decir debido a enfermedades, accidentes, robos, pérdidas, o acontecimientos diversos que le pasan a los clientes.
- *Otras*, es decir debido a mucha rotación de analistas.
- *Información falsa del cliente.*

- *Poca experiencia del analista de créditos.*

Todos ellos son los factores de riesgo de crédito de Mi Banco – Agencia Atahualpa, sin dejar de mencionar que de acuerdo a lo señalado en la tabla 3, los analistas indicaron a dichos factores en diferente grado e intensidad, de acuerdo a sus conocimientos y experiencia.

En la tabla 2 se puede observar las actividades que los analistas realizan para contribuir con la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa, un 64% del total de analistas indicaron que contribuyen; conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución, realizando una adecuada evaluación crediticia y monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad, ello implica un análisis de varios aspectos que contribuyen a realizar un buen trabajo, realizar seguimiento a su cartera y por ende controlar su mora.

En la tabla 4 se observa el nivel de morosidad en Mi Banco – Agencia Atahualpa, ante ello el 79% de los encuestados indicaron que era bajo el nivel de morosidad y el 21% que era medio, es una cifra relativamente buena ya que nadie respondió que el nivel de mora era alto, porque verdaderamente con la data obtenida de Mi Banco – Agencia Atahualpa podemos contrastar dicha información, donde se evidencia el nivel de mora bajo para los años 2015 y 2016 según tabla 27 y 28, respectivamente.

Es necesario precisar que no se tuvo acceso a la información del nivel de mora para los años 2012, 2013 y 2014.

Tabla 27

Indicadores de Gestión 2015

Indicadores de Gestión	Agencia Atahualpa	Agencia Cajabamba	Agencia Celendín	BN San Marcos	BN Sorochuco
Cartera (Miles S/.)	47,201	20,781	21,299	8,651	2,583
TEM (%) Desembolso	35.33%	30.22%	35.96%	32.43%	33.50%
Cartera Vencida (Miles S/.)	1192	551	532	152	51
Morosidad (Cart Venc/Cart Act)	2.52%	2.65%	2.50%	1.75%	1.98%
Productividad (No Desemb/#AdN)	29	18	20	18	37
Productividad (No Desemb/ #AdN y AsN)	27	16	19	14	
AdN y AsN	32	22	15	9	
#AdN	30	20	14	7	2

Fuente: Mi Banco – Agencia Atahualpa

Tabla 28

Indicadores de Gestión 2016

Indicadores de Gestión	Agencia Atahualpa	Agencia Cajabamba	Agencia Celendín	BN San Marcos	BN Sorochuco
Cartera (Miles S/.)	51,029	22,466	23,026	9,353	2,792
TEM (%) Desembolso	36.33%	31.22%	36.96%	33.43%	34.50%
Cartera Vencida (Miles S/.)	1600	700	600	250	72
Morosidad (Cart Venc/Cart Act)	3.14%	3.12%	2.60%	2.70%	2.60%
Productividad (No Desemb/#AdN)	29	18	22	21	37
Productividad (No Desemb/#AdN y AsN)	23	16	21		
AdN y AsN	25	24	19		
#AdN	30	22	18	6	2

Fuente: Mi Banco – Agencia Atahualpa

Así mismo de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22, el 92% de los clientes encuestados nos indican que no han tenido atraso en el pago de sus cuotas, es decir no han caído en mora y el 8% del total de clientes encuestados indican que, si han tenido algún atraso en el pago

de sus cuotas, es decir, si han caído en morosidad por diversos motivos que estaban fuera de su alcance, pero que siempre habían tenido la intención de cancelar las cuotas de su crédito.

Según la tabla 12, se da a conocer las capacitaciones que los analistas reciben sobre riesgo de crédito, ésta es una medida que se realiza para gestionar y mitigar el riesgo de crédito, ante ello el 7% del total de los encuestados indicaron que son capacitados de manera anual, el 50% indicaron que los capacitaban mensualmente y el 43% señalaron que los capacitan pocas veces; ante este resultado es evidente que no existe una periodicidad clara respecto a las capacitaciones sobre riesgo de crédito que *los analistas reciben, por lo tanto podríamos considerar como una deficiencia que se está dando en Mi Banco – Agencia Atahualpa.*

Los resultados obtenidos en la tabla 5 indican que la gestión de riesgo crediticio realizada en Mi Banco – Agencia Atahualpa es buena en un 93%, este resultado indica que se está gestionando de manera adecuada el riesgo crediticio, sin embargo, en la tabla 20, solo el 72% de los analistas indican que su grado de involucramiento en la gestión de riesgo crediticio es alto, el otro 28% aún no asume cuan involucrado y la importancia de su participación en dicha gestión.

Del mismo modo Pally (2016) en su investigación indica que: Cuenta con una política y reglamento de créditos los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado (sectoristas de crédito), en los cuadros N° 05, 06 y 07 se puede apreciar que en un 60% cuenta con conocimiento bueno a su vez un 10% de clientes menciona que su sectorista si le menciona sobre dichas políticas y reglamentos y estas son

actualizadas constantemente de acuerdo a cambios y parámetros que establece la superintendencia de banca y seguros. Así el cumplimiento de las mismas llevara a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.

5.2.2 Cliente.

Los clientes de Mi Banco - Agencia Atahualpa dieron a conocer el destino del crédito desembolsado y un 49% lo destina al comercio, 33% lo destina a la producción, 13% lo destina a servicios y un 5% es para consumo, dicha información es contratada con data de Mi Banco – Agencia Atahualpa, y coincidimos en que el sector en que el cliente invierte con mayor frecuencia o se dedica más es al comercio de abarrotes, implementos de seguridad, ropa, artesanía, ganado, leche y derivados lácteos, venta de comida, venta de pan entre otros.

De la misma manera se preguntó a los clientes respecto al tiempo que tienen en el manejo de créditos y se pudo apreciar un dato importante que de una u otra manera inciden en que el nivel de morosidad sea bajo y está dado por que el 84% de los clientes encuestados cuentan con una experiencia de más de tres años que vienen sacando créditos, no solo en Mi Banco Agencia Atahualpa, sino también en otras entidades financieras.

Callo (2005), en su estudio nos muestra el siguiente resultado: para disminuir el riesgo crediticio, el Programa de Micro finanzas de Caritas del Perú agencia Juli, lo que se ha podido identificar es que, tiene implementado políticas de crédito, a través de Manuales de Promoción, de Políticas, de Procedimiento, de Evaluación de clientes, de Seguimiento, de Control por metodología, entre otros. Sin embargo, no se advirtió en a)

Procurar que el crédito se destine a la producción, comercio y servicios en general, es decir el crédito debe ser destinado para capital de trabajo.

5.2.3 Políticas y normas de crédito.

Dados los resultados de la tabla 7, es necesario resaltar que el 72% de los analistas encuestados indicaron que las políticas de crédito de Mi Banco son buenas, esto quiere decir que la parte relacionada con la normativa que rige la gestión del riesgo crediticio es buena, de la misma manera se consultó sobre el nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre otorgamiento de créditos, y cuyo resultado muestra que un 79% de los encuestados indican que su nivel de conocimiento es bueno, según se observa en la tabla 11.

Un aspecto que incide en el nivel de morosidad a través de la gestión de riesgos, es el cumplimiento de todas las pautas establecidas en la política de créditos, ante lo señalado, se muestra en la tabla 8; que el 79% del total de los encuestados indica que siempre cumple con todas ellas, y el 21% que casi siempre, *ello implica que si se incumple con ciertas pautas y se produce por los siguiente motivos: desconocimiento de las normas de créditos, los clientes no siempre cumplen con los requisitos, algunas normas no están bien establecidas y las normas de la institución no van acorde el mercado actual.*

El analista al momento de tramitar el crédito solicitado por el cliente, le comenta sobre lo establecido en sus reglamentos de crédito siempre en un 64%, casi siempre en un 25%, algunas veces en un 7% (solo cuando le hace falta un requisito que no cumple y tienen que solicitar algún tipo de exoneración de documentos) y 4% indicaron que nunca les comentan sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos.

Quispe (2013) en su investigación hace referencia a lo siguiente: en la Tabla N° 29 el 80% de los trabajadores dicen que conocen las políticas de crédito el 20% no las conocen; Tabla N° 30 sólo el 10% dicen que las políticas de crédito son muy cumplidas, el 60% dicen que se cumplen las políticas y un 30% dicen que son poco cumplidas; Tabla N° 31 sobre si han leído el reglamento de crédito de la COOPAC dicen que no han leído el 30% y si han leído el 70%; Tabla N° 32 el 60% de los trabajadores respondieron que los socios si presenta todo los requisitos para otorgar crédito, mientras que el 40% dicen que presentaron solo parcialmente; Tabla N° 09 de los socios sólo el 20.2% conocen las políticas y la gran mayoría el 79.8% no conocen las políticas de crédito de la COOPAC.

Asimismo en su estudio, Calderón (2014) señala que: La mayoría de los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Institucional (el 72%), presenta un alto grado de involucramiento con la gestión de riesgo crediticio realizada en la agencia, desarrollando actividades como conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución, realizando una adecuada evaluación crediticia, monitoreando diariamente no sólo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad y asistiendo a comités de créditos y de mora.

5.2.4 Factor humano.

Según la Tabla 13, podemos señalar como un buen indicador que 13 analistas tengan estudios superiores y 01 tenga estudios técnicos, puesto que los trabajadores (analistas) que pertenecen a Mi Banco – Agencia Atahualpa, tienen la capacidad para realizar un buen análisis a nivel económico y real de la situación de cada cliente, dicha información se refuerza de acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 14 donde muestra

que el 93% de los analistas tienen más de dos años de experiencia trabajando en el sector financiero, específicamente en créditos.

El seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera de cada analista es muy importante e incide en el nivel de morosidad de la cartera de los mismos, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19, el 93% del total de los encuestados indicaron que siempre lo realizan, ello se puede observar en el bajo nivel de mora.

Otro punto importante a discutir está relacionado con el conocimiento en evaluación de créditos por parte de los analistas, los resultados obtenidos se muestran en la tabla 15, y nos indica que el 72% del total de los encuestados considera que sus conocimientos en evaluación de créditos son buenos, ante ello podemos señalar que es un buen dato que incide en el bajo nivel de morosidad de Mi Banco – Agencia Atahualpa.

La circunstancia bajo la cual el analista realiza el otorgamiento de crédito es un indicador de la incidencia en el nivel de morosidad, según lo establecido en la tabla 16, el 72% del total de los encuestados indican que lo hacen por cumplir con las metas establecidas y ello es bueno, ya que todo trabajador tiene como meta cumplir con su trabajo, así mismo se planteó que actitud tomaban si no lograban cumplir sus metas y de acuerdo a la tabla 17, el 100% de los encuestados indicaron que cambiaban de estrategia de promoción y mediante dicho cambio llegaban a cumplir sus metas establecidas e incrementarlas.

Calderón (2014) en su investigación señala: La Agencia Sede Institucional de Caja Trujillo incrementó en 34.95% sus colocaciones de enero a diciembre del 2013; así como el número de clientes en 11.42%. En cuanto a los niveles de morosidad la agencia en estudio inicio el año 2013 con un ratio de mora de 1.84%, sin embargo durante los meses de marzo, mayo, julio y septiembre alcanzó picos de 2.38%, 2.44%, 2.30% y 2.43% respectivamente, que luego se controló finalizando el 2013 con un ratio de 1.87%. Por lo tanto, los resultados obtenidos tanto en colocaciones como en morosidad fueron producto de la adecuada labor realizada por el personal de créditos cumpliendo con responsabilidad las medidas impuestas por la institución para gestionar el riesgo crediticio.

Del mismo modo Quispe (2013) en su estudio indica lo siguiente: Los resultados obtenidos de la prueba de la Hipótesis Específica 2, a través de la Tabla de Contingencia (Herramienta de Evaluación de Crédito * Morosidad) nos proporcionan evidencia para concluir que en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582”. Si se analiza las herramientas de evaluación de crédito, entonces se reducirá la morosidad. En la tabla N° 40 el 90% de los trabajadores de la COOPAC consideran que, si se utilizan la herramienta de evaluación, pero un 10% considera que no se utilizan.

5.2.5 Factores Exógenos del Cliente.

Los factores exógenos del cliente inciden en las razones por las cuales el cliente dejaría de pagar su crédito, ante ello el 42% del total de los clientes encuestaron mencionaron que el principal motivo por el cual dejaría de pagar sus cuotas era que no tuvieran un empleo o la actividad que realizan esté baja, y por ello no puedan obtener ingresos para cumplir con el pago

de sus cuotas y 58% dijeron que el motivo por el cual dejarían de pagar su crédito sería por enfermedad ya sea del cliente o de algún integrante de su familia.

Céspedes (2015) en su investigación señala como un factor determinante de la morosidad al aspecto social (Causales de mora por factores personales: enfermedad, robo, accidentes, incumplimiento de la persona para quien realmente se obtuvo el crédito, etc.- Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa - Amistad o familiaridad con los clientes morosos - Timidez del cobrador para realizar sus funciones).

5.2.6 Información del cliente.

El conocimiento y verificación de los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos es indispensable para los analistas, según la tabla 18 y tabla 21 respectivamente, indican que el 100% de los analistas encuestados conocen todos los requisitos y verifican que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes, ello quiere decir que es un buen indicador puesto que el otorgamiento de un crédito va a realizar de manera más ágil y el desembolso en menor tiempo, para satisfacer la necesidad de los clientes.

Calderón (2014) en su investigación encuentra lo siguiente: El Asesor de Créditos de Caja Trujillo es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, analizar, evaluar y tramitar la aprobación de las solicitudes de créditos de los clientes, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta

ejecución del proceso crediticio que realiza el asesor de créditos. La mayoría de los Asesores de Créditos de la Agencia Sede Institucional de Caja Trujillo indica que la causa principal de la morosidad se debe a errores en el proceso de evaluación, debido a que existen asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio o simplemente se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pausas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito sano.

Así mismo de acuerdo con los resultados obtenidos y las deficiencias identificadas, se propone las siguientes estrategias:

Según los resultados obtenidos de la tabla 12, donde se evidencia que no existe una periodicidad clara respecto a las capacitaciones sobre riesgo de crédito que los analistas reciben, por lo tanto, podríamos considerar como una deficiencia que se está dando en Mi Banco – Agencia Atahualpa, se propone como estrategia:

Estrategia 01: Realizar capacitaciones de manera quincenal o mensual obligatoriamente a todos los analistas sobre riesgo de crédito, así mismo sustentar casos y finalmente realizar un Acta de Asistencia.

Según los resultados obtenidos en la tabla 9; donde señala que si se incumple con ciertas normativas del otorgamiento de créditos y se produce por los siguientes motivos: desconocimiento de las normas de créditos, los clientes no siempre cumplen con los requisitos, algunas normas no están bien establecidas y las normas de la institución no van acorde el mercado actual, ante ello se propone como estrategia:

Estrategia 02: Revisión mensual de toda la normativa relacionada con otorgamiento de créditos, por parte del administrador y analistas, con evaluación al final de dicha revisión.

Estrategia 03: Realizar reuniones quincenales donde cada analista indiquen algunos casos de clientes que no se ajustan a la normativa, o algunos aspectos de la normativa que no estén claros o acordes con el mercado actual y den a conocer a su administrador para que se den a conocer a la Jefatura de Negocios y de ser el caso se modifique la normativa o se generen exoneraciones para que no genere incumplimientos en la normativa.

Según los resultados obtenidos en la tabla 10; respecto a los puntos del proceso de otorgamiento de créditos que cambiarían o anularían, las opiniones de los analistas están diversificadas, el 21% indicó que cambiaría o anularía los requisitos, el 50 % las tasas, el 7% las garantías y el 21% otros (tales como formatos que duplican información del cliente), ante ello se propone la siguiente estrategia:

Estrategia 04: Realizar un debate entre el jefe de negocios, administrador, los analistas y un representante de la unidad que se encarga de mapear los procesos de negocios, para que le indiquen cuáles son los formatos que duplican la información del cliente y lleguen a un acuerdo y consenso respecto al cambio o no de lo establecido en la normativa.

Según los resultados obtenidos en la tabla 20, el 72% de los analistas indican que su grado de involucramiento en la gestión de riesgo crediticio es alto, el otro 28% es medio y bajo, es decir aún no asume cuan involucrado y la importancia de su participación en dicha gestión de riesgo crediticio, ante ello se propone la siguiente estrategia:

Estrategia 05: Realizar capacitaciones frecuentes (tres a la semana) donde hagan de conocimiento el grado de involucramiento y la importancia de la participación de los analistas en la gestión del riesgo de crédito.

5.3. Contrastación de la Hipótesis:

5.3.1 Prueba de hipótesis – Encuesta dirigida a los analistas de Mi Banco – Agencia Atahualpa:

La significación estadística se realizó a través de la prueba de hipótesis Chi – cuadrado, entre las variables denominadas Factores Principales del Riesgo y Nivel de Morosidad.

Se consideran las pruebas de hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1) siguientes:

H_0 = El incumplimiento de políticas internas, la falta de capacitación continua a los analistas de créditos, la poca experiencia del analista de créditos, los factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; no son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.

H_1 = El incumplimiento de políticas internas, la falta de capacitación continua a los analistas de créditos, la poca experiencia del analista de créditos, los factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.

Para ello se ha considerado a los analistas de crédito de Mi Banco – Agencia Atahualpa quienes indicaron los factores de gestión de riesgo crediticio de acuerdo al nivel de morosidad, según se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 29
Prueba de hipótesis Chi Cuadrado - Encuesta dirigida a los Analistas

Factores de Gestión de Riesgo Crediticio					
		Incumplimiento de políticas internas	Falta de capacitación continua y poca experiencia de los analistas de créditos	Por factores exógenos e información falsa del cliente	Total
Nivel de Morosidad	Medio	3	5	1	9
	Bajo	0	1	4	5
Total		3	6	5	14

Se consideró: Alfa = 5%

Se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado, para establecer la significación estadística entre las variables del presente trabajo de investigación, obteniéndose lo siguiente:

χ^2 (calculado) = 6.89

χ^2 (tabular) = 5.99

p = 0.0320

Como el valor p 0.0320 es menor que el 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir, el incumplimiento de políticas internas, la falta de capacitación continua a los analistas de créditos, la poca experiencia del analista de créditos, los factores exógenos del cliente e información falsa del cliente; son los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa.

En la interpretación de los resultados se tiene que tener en cuenta que más del 20% de los valores esperados son menores a 5.

CONCLUSIONES

Los factores de gestión de riesgo crediticio que inciden en los niveles de morosidad en Mi Banco – agencia Atahualpa, son: el incumplimiento de políticas internas, falta de capacitación continua a los analistas de créditos, poca experiencia del analista de créditos, factores exógenos del cliente e información falsa del cliente.

Del análisis realizado a los factores de gestión de riesgo crediticio, se ha determinado que su incidencia en los niveles de morosidad de Mi Banco – agencia Atahualpa durante el período 2012-2016, ha sido directa, por lo tanto, el comportamiento es directo ya que, al aumentar los factores de riesgo, se incrementará el nivel de morosidad, y viceversa.

Posteriormente se realizó un análisis de las dimensiones planteadas en la presente investigación, obteniéndose los siguientes resultados:

En la dimensión Institucional, los analistas de crédito, señalaron que el nivel de morosidad en Mi Banco – Agencia Atahualpa, era bajo; para un 79% de los encuestados y el 21% que era medio.

Finalmente se han diseñado estrategias para reducir el nivel de morosidad, producto de las deficiencias identificadas, ante ello se propone las siguientes estrategias:

- Realizar capacitaciones de manera quincenal o mensual obligatoriamente a todos los analistas sobre riesgo de crédito, así mismo sustentar casos y finalmente realizar un Acta de Asistencia.
- Revisión mensual de toda la normativa relacionada con otorgamiento de créditos, por parte del administrador y analistas, con evaluación al final de dicha revisión.
- Realizar reuniones quincenales donde cada analista indiquen algunos casos de clientes que no se ajustan a la normativa, o algunos aspectos de la normativa

que no estén claros o acordes con el mercado actual y den a conocer a su administrador para que no genere incumplimientos en la normativa.

- Realizar un debate entre el jefe de negocios, administrador, los analistas y un representante de la unidad que se encarga de mapear los procesos de negocios, para que le indiquen cuáles son los formatos que duplican la información del cliente y lleguen a un acuerdo y consenso respecto al cambio o no de lo establecido en la normativa.

SUGERENCIAS

Para reducir los niveles de morosidad a través de la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa, se sugiere al Administrador cumplir con las estrategias planteadas de la siguiente manera:

- Realizar capacitaciones de manera quincenal o mensual obligatoriamente a todos los analistas sobre riesgo de crédito.
- Revisar mensualmente toda la normativa relacionada con otorgamiento de créditos, por parte del administrador y analistas, e indicar los aspectos de la normativa que no estén claros o acordes con el mercado actual y que generen algún incumplimiento.
- Realizar reuniones periódicas donde se indiquen cuáles de los formatos que se utilizan duplican la información del cliente, si es que fuese el caso.
- Realizar actividades donde hagan de conocimiento el grado de involucramiento y la importancia de la participación de los analistas en la gestión del riesgo de crédito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camones, K. (2010). *La administración del riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito chiquinquirá duranre el período 2010* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Delgado, M. (2008). *La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito: comparación crítica del estandar internacional y su implementación en colombia* (Tesis de pregrado). Universidad Externado de Colombia, Colombia.
- Espinola, R. (2013). *La Gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Agencia Sede Institucional - Período 2013* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Lara, J. (2009-2010). *La Gestión del Riesgo Crediticio en las Instituciones de Microfinanzas* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Tacna, Perú.
- Linares, C. (2013). *Determinantes del riesgo crediticio en una entidad microfinanciera*(Tesis de pregrado).Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- García M. & Sánchez C., (2005). *Riesgo de crédito en méxico: apliación del modelo CreditMetrics* (Tesis de grado). Universidad de las américas de puebla. Mexico.
- Quevedo, O. (2009). *Determinación de los ratios de morosidad en el Sistema Financiero Boliviano*. (Documento de trabajo presentado en el segundo encuentro de economistas de Bolivia).Bolivia.
- Sarmiento, R. & Vélez R. (2007), *teoría del riesgo en mercados financieros: una visión teórica* (Trabajo de investigación) Universidad El Bosque. Bogotá: Cuadernos Latinoamericanos de Administración.
- Resolución N° 3780-2011 (2011). *Reglamento de gestión de riesgo de crédito*. Superintendencia de Banca Seguros y AFPs.

Resolución N° 037-2008 (2008). *Reglamento de la gestión Integral de riesgos*. Superintendencia de Banca Seguros y AFPs.

Resolución N° 11356-2008 (2008). *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*. Superintendencia de Banca Seguros.

Rivas, P. (2005). *Teoría y política monetaria y bancaria*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

APÉNDICES

ENCUESTA PARA LOS ANALISTAS DE CRÉDITO

Estimado Sr. (ta) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información de manera objetiva y veraz. Agradecemos su gentil colaboración.

Institucional:

1. ¿Qué actividades realiza Ud. como analista de Crédito para contribuir con la gestión de riesgo crediticio en Mi Banco – agencia Atahualpa? (Puede marcar varias)
 - a. Conociendo y cumpliendo el reglamento de créditos y demás normas establecidas por la institución. ()
 - b. Realizando una adecuada evaluación crediticia. ()
 - c. Monitoreando diariamente no solo la cartera morosa sino la cartera de créditos en su totalidad. ()
 - d. Asistiendo a Comités de créditos y de mora ()
 - e. Otras (especifique) ()

2. ¿Cuál(es) cree Ud. que es (son) el (los) factores principal (es) de riesgo de crédito en Mi Banco – agencia Atahualpa? (Puede marcar varias)
 - a. Incumplimiento de políticas internas (poca claridad de objetivos, políticas, normas crediticias y funciones no definidas) ()
 - b. Falta de capacitación continua a los analistas de créditos ()
 - c. Poca experiencia del analista de créditos (ya que incurre en errores en el proceso de otorgamiento, evaluación y recuperación del crédito) ()

- d. Por factores exógenos del cliente (Enfermedades, accidentes, robos, pérdidas, etc.) ()
- e. Información falsa del cliente ()
- f. Otras (especifique)_____ ()

3. El nivel de morosidad en Mi Banco Agencia Atahualpa lo considera:

- a. Alto ()
- b. Medio ()
- c. Bajo ()

4. ¿Cómo califica el nivel de riesgo crediticio realizada en Mi Banco – agencia Atahualpa?

- a. Buena ()
- b. Regular ()
- c. Mala ()

Políticas y Normas de Crédito:

5. ¿Quiénes son responsables de la aplicación del reglamento de riesgo crediticio?

- a. El gerente ()
- b. El directorio ()
- c. Los analistas de crédito ()
- d. Ninguno de los anteriores ()
- e. Todos los anteriores ()

6. ¿Cómo considera las políticas de créditos de Mi Banco – agencia Atahualpa?

- a. Muy buena ()
- b. Buena ()
- c. Regular ()
- d. Deficiente ()

7. ¿Cumple Ud. con todas las pautas establecidas en la política de créditos?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Algunas veces ()
- d. Nunca ()

8. Cuando incumple ciertas normativas del otorgamiento de créditos. ¿Por qué motivos lo hace?

- a. Desconocimiento de las normas de créditos ()
- b. Los clientes no siempre cumplen con los requisitos ()
- c. Algunas normas no están bien establecidas ()
- d. Las normas de la institución no van acorde el mercado actual ()

9. ¿Qué puntos del proceso de otorgamiento de créditos Ud. cambiaría o anularía?

- a. Requisitos ()
- b. Tasas ()
- c. Plazos ()
- d. Garantías ()
- e. Otros ()

Factor Humano:

10. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las normas y reglamentos sobre el otorgamiento de créditos de su institución?

- a. Muy buena ()
- b. Buena ()
- c. Regular ()
- d. Deficiente ()

11. Las capacitaciones sobre riesgo de crédito que Ud. recibe es:

- a. Anual ()
- b. Mensual ()
- c. Pocas veces ()
- d. Nunca ()

12. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

- a. Secundaria ()
- b. Técnica ()
- c. Superior ()
- d. Otro ()

13. ¿Cuál es su experiencia en el sector de créditos?

- a. Sin experiencia ()
- b. Experiencia 01 año ()
- c. Experiencia de 2 años ()
- d. Experiencia de más de 2 años ()

14. ¿Cómo considera sus conocimientos en evaluación de créditos?
- a. Muy buena ()
 - b. Buena ()
 - c. Regular ()
 - d. Deficiente ()
15. ¿Bajo qué circunstancias realiza el otorgamiento de un crédito?
- a. Por presión de los jefes ()
 - b. Por cumplir con las metas establecidas ()
 - c. Por obtener mayores comisiones ()
 - d. Por atender al cliente ()
16. Cuando Ud. no logra sus metas establecidas ¿qué actitud toma?
- a. Le es indiferente ()
 - b. Cambia de estrategia de promoción ()
 - c. Aprueba créditos a clientes deficientes ()
 - d. Consulta al Jefe de Créditos ()
17. ¿Conoce Ud. Los requisitos documentarios para el otorgamiento de créditos?
- a. Sí, todos ()
 - b. Casi todos ()
 - c. Solo algunos ()
 - d. Ninguno ()
18. ¿Realiza el seguimiento y control adecuados del cumplimiento de la obligación de los créditos que forman su cartera?
- a. Siempre ()
 - b. Casi siempre ()

- c. Solo a veces ()
- d. Nunca ()

19. Ud. como analista de crédito, ¿en qué nivel, está comprometido en la gestión de riesgo crediticio que realiza Mi Banco – agencia Atahualpa?

- a. Alto ()
- b. Medio ()
- c. Bajo ()

Información del Cliente:

20. ¿Verifica que la presentación de los requisitos documentarios estén completos, correctos y fehacientes?

- a. Siempre ()
- b. Casi siempre ()
- c. Solo a veces ()
- d. Nunca ()

ENCUESTA PARA LOS CLIENTES

Estimado Sr. (a) le suplicamos que sus respuestas sean dadas con toda honestidad para permitir recabar la información de manera objetiva y veraz. Agradecemos su gentil colaboración.

Institucional:

1. ¿Ha tenido algún atraso en el pago de sus cuotas, es decir a caído en morosidad en alguna ocasión?

Si () No ()

Cliente:

2. ¿El crédito desembolsado a qué tipo de actividad lo destina?

- a. Comercio ()
b. Producción ()
c. Servicios ()
d. Consumo ()

3. ¿Cuánto tiempo de experiencia tiene en el manejo de créditos?

- a. Menos de un año ()
b. Más de un año ()
c. Más de tres años ()

Políticas y Normas de Crédito:

4. El analista de créditos al momento de tramitar el crédito solicitado ¿le comenta sobre lo establecido en sus reglamentos de créditos?

- a. Siempre ()
b. Casi Siempre ()

c. Algunas veces ()

d. Nunca ()

Factores Exógenos del Cliente:

5. ¿Por qué razones dejaría de pagar su crédito?

a. Desempleo ()

b. Enfermedad ()

c. Otros ()