



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN MI
BANCO – CHOTA - 2017.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autora:

Fernández Farro, Marioly Lorena

Asesor:

Mg. Cachay Sánchez, Lupe del Carmen

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

RESUMEN

El presente estudio se orienta a la “**Gestión del Riesgo Crediticio en Mi Banco – Chota – 2017**”, la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017.

A través de la presente investigación se pretende demostrar, por medio de la hipótesis y la recolección de la información, los efectos que provoca el no aplicar adecuadamente la gestión de riesgos en la institución financiera.

Las teorías relacionadas al tema considerado en el marco teórico; en la cual tenemos como variable la “Gestión del Riesgo Crediticio”, el método hemos determinado como tipo de investigación descriptiva - explicativa, como diseño de investigación tenemos el no experimental- transversal así mismo se determinó población y muestra considerando como población el número de trabajadores de Mi Banco- Agencia Chota, logrando determinar la muestra aplicando los criterios de exclusión e inclusión; las técnicas utilizadas tenemos la encuesta y el análisis documental, realizando valides mediante juicio de expertos, la confiabilidad se determinó mediante alfa de Cron Bach.

El presente trabajo de investigación se concluyó que la gestión de riesgo crediticio incide significativa al momento de la otorgación de créditos que realiza Mi Banco – Agencia Chota.

PALABRAS CLAVE

Gestión y Riesgo.

ABSTRACT

This research work is focused on the "Credit Risk Management in My Bank - Chota - 2017", the research aims to determine the impact of risk management in My Bank - Chota - 2017.

Through the present investigation it is tried to demonstrate, by means of the hypothesis and the collection of the information, the effects that causes the non-risk management in the financial institution.

The theories related to the subject considered in the theoretical framework; The "Credit Risk Management", the method, we have been, as, the type of descriptive, explanatory, design, research, non-experimental. of My Bank - Chota Agency, being able to determine the sample applying the exclusion and inclusion criteria; The techniques used are based on the survey and the documentary analysis, it is done by expert judgment, the reliability is determined by Cron Bach's alpha.

The present research work concluded that credit risk management has a significant impact at the time of the granting of loans by My Bank - Agency Chota

.

KEYWORDS

Management and Risk.

ÍNDICE

RESUMEN	ii
PALABRAS CLAVE	ii
ABSTRACT	iii
KEYWORDS.....	iii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad Problemática	8
1.2. Trabajos Previos.....	10
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema	15
1.3.1. Gestión de riesgos crediticio.....	15
1.3.2. Sistema financiero.	15
1.3.3. Estructura del sistema financiero.....	15
1.3.4. Crédito.	15
1.3.5. Central de riesgo.....	15
1.3.6. Procesos de otorgamiento.....	16
1.3.7. Criterios de evaluación.....	16
1.3.8. Avals.	16
1.4. Formulación Del Problema	17
1.5. Justificación	17
1.6. Hipótesis	17
1.7. Objetivos	17
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	18
2.1. Tipo Y Diseño De Investigación.....	18
2.2. Variable y Operacionalización.....	18
2.3. Población y Muestra	19
2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez y Confiabilidad	19
2.4.1. Técnicas e Instrumentos.	19

2.4.2. Validación del Instrumento.	19
2.4.3. Confiabilidad del Instrumento.....	19
2.5. Método De Análisis De Datos	21
2.6. Aspectos Éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
3.1. Tablas Y Figuras	22
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	34
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
VI. REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	18
Tabla 2	20
Tabla 3	22
Tabla 4	23
Tabla 5	24
Tabla 6	25
Tabla 7	26
Tabla 8	27
Tabla 9	28
Tabla 10	29
Tabla 11	30
Tabla 12	31
Tabla 13	32
Tabla 14	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El Sistema Financiero.	16
Figura 2: Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes	22
Figura 3: Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes.....	23
Figura 4: Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles.....	24
Figura 5: Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos	25
Figura 6: Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades.....	26
Figura 7: El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2	27
Figura 8: El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes	28
Figura 9: El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo... ..	29
Figura 10: Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente	30
Figura 11: Considera al aval en todos los créditos	31
Figura 12: Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas	32
Figura 13: Cree usted que el cliente sede saber que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero	33

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La importancia de gestionar los riesgos es innegable en la actualidad, por tanto, la necesidad de entender cómo hacerlo se hace cada vez más perentoria. Un primer paso, y quizás el de mayor importancia en la gestión de los riesgos, es identificarlos, lo cual habilita a las instituciones financieras para entenderlos y así poder manejarlos.

La gestión integral de riesgos ha ganado impulso en los últimos años, especialmente a partir de la década de los noventa, lo que ha conllevado a las instituciones financieras a priorizar en dicha área con la finalidad de evitar contingencias crediticias.

Además, la gestión de riesgos cumple un rol importante dentro de las instituciones financieras porque ayuda al desarrollo eficiente de las operaciones crediticias, evitando así la incertidumbre de dichas operaciones.

Nivel Internacional

El aumento del riesgo de crédito que sufrió la entidad Mushuc Runa Ltda en un 43%, incidiendo que 21 carpetas presente morosidad y 7 ya en proceso judicial provocando el vencimiento en las operaciones, provocando el ascenso de la cartera de morosidad y a la obsolescencia de las políticas crediticias. (Chaquina , 2015)

La COPAC Mushuc Runa, no realiza una adecuada evaluación de la gestión de riesgo para otorgar los respectivos créditos, los que puede llegar a convertir en una amenaza en la recuperación de los mismos y disminuir la liquidez de la institución. (Chuncha, 2016)

La central de riesgos presenta diverjas en información crediticia con referencia a la cifras de créditos que los individuos en las entidades financieras, esto ocasiona una desactualización de los saldos atrasados de dos a tres meses aproximadamente de atrasado, y lo cual es un altamente riesgoso al momento de otorgar un credito. (Lopez, 2016)

Nivel Nacional

A pesar de rápido desarrollo del micro crédito en el Perú en los últimos años, se registra aun una amplia demanda insatisfecha y son altos los costos del financiamiento ofertado, hecho que genera que en los últimos 10 años, el riesgo crediticio ha concitado la atención de los bancos especialmente de los créditos de consumo los cuales son responsables de la productividad de la entidad logrando cumplir a en su gran totalidad los objetivos y metas, se sabe que la gerencia es el órgano de mayor jerarquía del cual depende el crecimiento y desarrollo del mismo, La morosidad de la banca cerró el 2017 en 3,04%, la tasa más alta en 12 años. (ASBANC, 2018)

El sistema de colocaciones de créditos aun presenta deficiencias pues actualmente no hay una gerencia adecuada, pues aun las decisiones las toma el área centralizada lo que repercute en el retraso de algunas actividades específicas a llevar a cabo. Referente a la mora existente se ha observado que se deben a dos factores: internos y del cliente, los cuales fueron causas principales para el desencadenamiento de la alta tasa de morosidad. (Gaitan, 2015)

Carece de una política de crédito eficiente, pues, en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otras empresas. Industrias Windsor S.A.C, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues, el plazo establecido para el pago de los clientes es de 60 días de acuerdo a contrato. (Vargas, Maldonado & Ayay 2017)

Nivel Regional y Local

La cooperativa debe poseer un plan de contingencia, que les permitirá generar confianza en sus operaciones y credibilidad a nivel financiero local y nacional, es un tema a considerar ya que el plan no corresponde a la realidad o hace falta difundir sus beneficios, pues esto se relaciona con otra pregunta donde los clientes manifiestan que

el nivel de información respecto al plan de contingencia y riesgo de liquidez es bajo, ya que del 72% que manifiestan la necesidad de tener acceso a la información y conocer la realidad de la cooperativa. (Cobian, 2017)

Es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos. (Cueva, 2014)

A nivel de protección se tiene una provisión adecuada para las contingencias crediticias, así mismo se tiene una buena política de castigo de créditos, pero no se recuperan en forma adecuada, se debe trabajar un poco más en la solvencia ya que solo se cuenta con un 104.44%. (Narro, 2017)

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Alonzo & Dávila (2015) en su tesis. “Evaluación de la Gestión de Riesgo de la Cartera de Crédito Agrícola del Banco de los Productores S.A. (BANPRUDESA) Durante el Periodo 2012-2013” (p.1). En la misma que concluye:

“El sector agrícola es un estamento de riesgo por las continuas sequias, inundaciones originando la pérdida de cultivos. Por esta razón el productor incumple sus obligaciones crediticias. La banca nacional ha mostrado poco interés para financiar el sector agrícola”.

Chaquina (2015) en su tesis magistral. “La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda” (p.1). En la misma que concluye:

El aumento del riesgo de créditos en la actualidad es por motivo de la instrumentación de los créditos en operaciones, en esta entidad nos indica un 43%, incidiendo que 21 carpetas presente morosidad y 7 ya en proceso judicial provocando el vencimiento en las

operaciones, provocando el aumento de riesgos en la cartera y asimismo fracaso de las políticas crediticias que afecta seriamente a la entidad.

Chuncha (2016) en su tesis. “La gestión de riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato” (p.1). En la misma que concluye:

Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, no realiza una adecuada evaluación de la gestión de riesgo para otorgar los respectivos créditos, los que puede llegar a convertir en una amenaza en la recuperación de los mismos y disminuir la liquidez de la institución.

Manotoa & Torres (2016) en su tesis. “Creación de una Matriz de Riesgos de Operaciones de Crédito para el Sector Comercial de la Ciudad de Guayaquil” (p.1). En la misma que concluye:

Se observó los diferentes controles de validación realizados por las casas comerciales en sus operaciones crediticias donde se identificó los procesos que se realizan al momento de receptar la información sobre un crédito, es decir; la falta de confirmación adecuada de la documentación recopilada de los clientes.

Antecedentes nacionales. –

Quecaño (2014) en su tesis. “Gestión de la morosidad en la Caja Municipal De Ahorro Y Credito Tacna S.A - Agencia Puno” (p.1). En la misma que concluye:

Para la CMAC-Tacna agencia Puno, el origen y causas del endeudamiento y la morosidad son el bajo desempeño del negocio, poca voluntad del pago, falta de educación financiera del cliente, olvido del cliente en el pago de sus cuotas, sobreendeudamiento del cliente, entre otros aspectos de carácter familiar y/o conyugal.

Baltodano (2014) en su tesis. “Las políticas de crédito en el riego crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Sullana en la ciudad de Chepén año 2012” (p.1). En la misma que concluye:

“La CMAC Sullana aplica las políticas, pero no todos los analistas de crédito respetan los lineamientos de políticas, reglamentos, procedimientos y normas internas”.

Tineo & Perez (2016) en su tesis. “Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas por la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo S.A. - Agencia Huánuco, período 2014” (p.1). En la misma que concluye:

La impuntualidad de los individuos con respecto a sus obligaciones con las microempresas son del 62%, por razones fortuitas, decisiones no adecuadas para invertir, etc. En tanto el 14% se debe a la incapacidad de gestionar su dinero y el otro 22% ocasionados por mandato judicial..

Apumayta & Quispe (2016) cuyo estudio fue. “La gestión integral de riesgos y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Huancayo S.A.- Agencia San Juan De Miraflores- Lima – periodo 2011-2013” (p.1). donde manifiesta:

Que el riesgo integral implica al riesgo crediticio, operativo y de mercado. Y por el hecho de ser cambiantes y depender de la forma en que realizan las actividades o procesos en la entidad se verá resultados en la rentabilidad ya sea de forma positiva o negativa. Velar por la rentabilidad de la empresa es vital ya que va depender de ello para que la empresa perdure en el tiempo y tenga la capacidad de cumplir con todas sus obligaciones tanto internamente como externamente.

Blancas (2016) en su tesis. “La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo De La CMAC Huancayo en el año 2014” (p.1). En la misma que concluye:

La cultura financiera tiene un impacto muy significativo en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo de la Caja Huancayo, ya que los resultados nos muestran que los clientes que tienen mayores conocimientos sobre los temas financieros tienen mejores resultados como clientes para la caja, esto lo corroboramos con los mismos analistas de

créditos, ellos indican en un 54.55% que los créditos son evaluados de manera más sencilla cuando los clientes conocen del sistema financiero.

Antecedentes Regionales y Locales. –

Cobian (2017) en su tesis. “Riesgo crediticio y las causas que influyen a la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario De Cajabamba año – 2016” (p.1). En la misma que concluye:

El 70% de investigados consideran que la cooperativa debe poseer un plan de contingencia, que les permitirá generar confianza en sus operaciones y credibilidad a nivel financiero local y nacional, es un tema a considerar ya que el plan no corresponde a la realidad o hace falta difundir sus beneficios, pues esto se relaciona con otra pregunta donde los clientes manifiestan que el nivel de información respecto al plan de contingencia y riesgo de liquidez es bajo, ya que del 72% que manifiestan la necesidad de tener acceso a la información y conocer la realidad de la cooperativa.

Estrada & Gutiérrez (2017) en su tesis. “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal De Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016” (p.1). En la misma que:

Se determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico.

Cueva (2014) en su tesis. “Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera EDYFICAR S.A. Agencia Cajamarquina” (p.1). En la misma que concluye:

Es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos.

Marquina & Morales (2017) en su tesis. “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa servicios múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca - año 2016” (p.1). En la misma que concluye:

Para realizar adecuadamente la gestión de cuentas por cobrar comerciales en el proceso de selección de clientes se debe establecer un formato y/o archivos, donde se detalle los datos del cliente; también, la empresa debe realizar la misma evaluación a todos sus clientes.

Para ejecutar un adecuado procedimiento de cartera morosa de clientes la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., debería tener un mejor cronograma de pagos donde le permita ver las fechas de pago de los clientes morosos, ya que así ayudaría a mejorar en las cuentas por cobrar para que la empresa aumente su liquidez.

Perez (2016) en su tesis. “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo” (p.1). En la misma que concluye:

El nivel de significancia es de 0.000 es menor que 0.5 entonces viendo ese resultado se procede a rechazar la H0 y se acepta la H1 del estudio realizado donde señala que la Propuesta de un Plan de Gestión de Cobranza si permite generar mayor liquidez en la empresa EDPYME MARCIMEX S.A. en la provincia de Trujillo.

1.3. Teorías Relacionadas Al Tema

1.3.1. Gestión de riesgos crediticio.

De acuerdo a conexionesan (2016) “Es el procedimiento que se hace para que el individuo cumpla con su obligación financiera”.

1.3.2. Sistema financiero.

Se entiende al sistema financiero como el conjunto de organismos encargados de la regulación, control y circulación del flujo monetario a través de la canalización de los agentes superavitarios - agentes deficitarios (demandantes de fondos quienes realizan actividades productivas. (Rodríguez, 2013)

1.3.3. Estructura del sistema financiero.

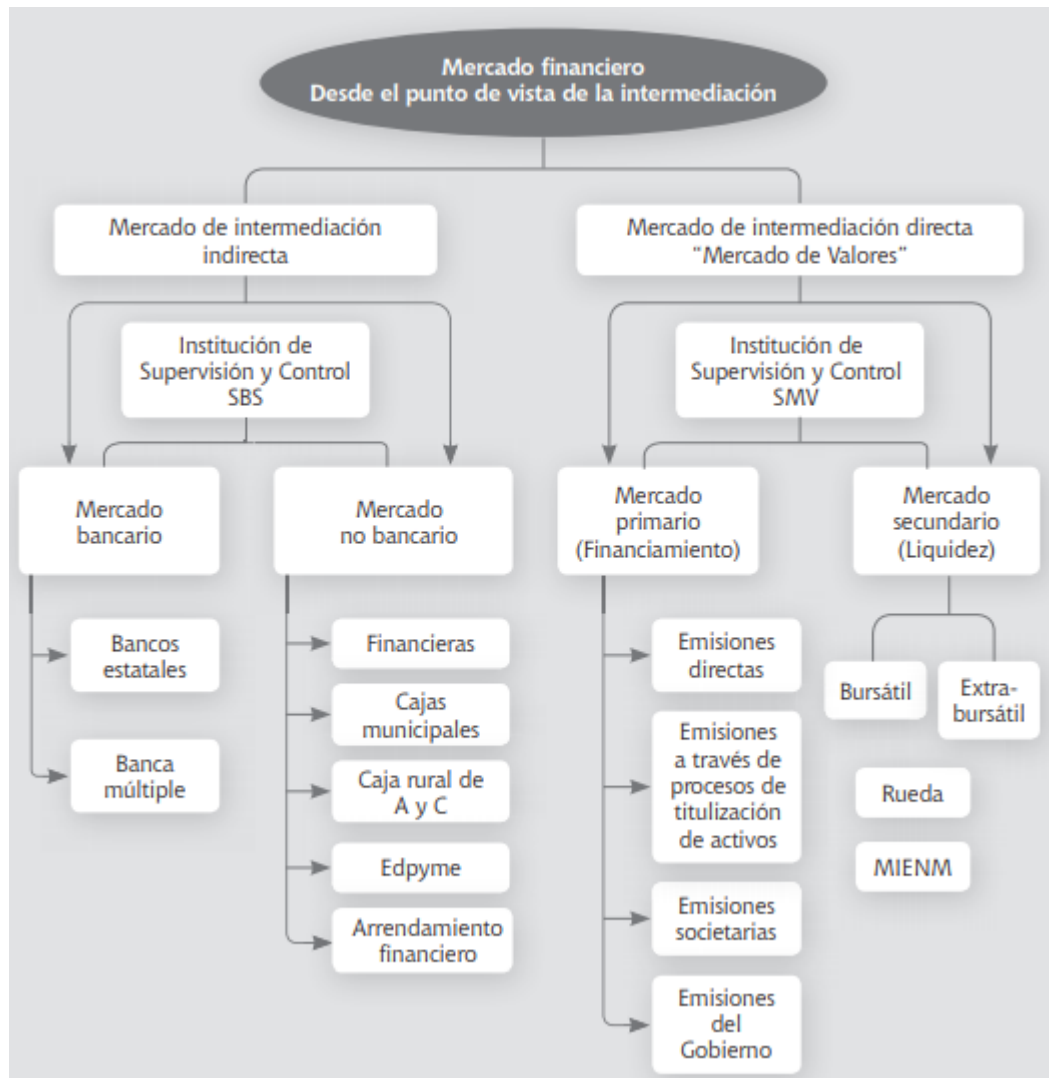
En nuestro país, el sistema financiero está regulado por la LG del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, D.L. N° 26702.

1.3.4. Crédito.

Es la cesión de dinero que hace una entidad financiera a un individuo, a través de ciertas cláusulas establecidas en un contrato. (bancafacil, 2018)

1.3.5. Central de riesgo.

Es un sistema de información que posee la Superintendencia del Sistema Financiero, en el cual se concentran todos los deudores de las entidades fiscalizadas por este organismo, (...) el cual mantendrá un servicio de información de crédito sobre los usuarios de las instituciones integrantes del sistema financiero, con objeto de facilitar a las mismas la evaluación de riesgos de sus operaciones. (scribd, 2018)



Fuente: Actualidad empresarial

Figura 1: El Sistema Financiero.

1.3.6. Procesos de otorgamiento.

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

1.3.7. Criterios de evaluación.

Son los procedimientos que realiza una entidad financiera para otorgar o denegar un crédito. (conexionesan, 2016)

1.3.8. Avales.

Según gestión (2016) “Es la persona o conjunto de personas que se hará cargo de la obligación financiera en caso el titular de niegue a pagar”.

1.4. Formulación Del Problema

¿Cómo incidiría la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota - 2017?

1.5. Justificación

El presente estudio presenta una justificación corporativa debido a que enmarca un estudio en Mi Banco - Agencia Chota, con la finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito y se propone realizar un análisis de los factores que afectan y que pueden ocasionar pérdidas de la rentabilidad financiera. El presente estudio es importante porque servirá para proponer un plan de riesgo, como instrumento de gestión crediticia con la finalidad de minimizar el riesgo ocasionado por la cartera crediticia, así mismo ayudando que la gerencia cumpla con los objetivos propuestos y la entidad cumpla con su misión social.

1.6. Hipótesis

H1: La gestión de riesgo crediticio incide significativa en Mi Banco - Chota – 2017.

H0: La gestión de riesgo crediticio no incide significativa en Mi Banco - Chota – 2017.

1.7. Objetivos

Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi banco – Chota – 2017.

Objetivos Específicos

- Evaluar la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota - 2017.
- Exponer los factores de la gestión del riesgo crediticio que inciden en Mi Banco – Chota - 2017.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo Y Diseño De Investigación

El presente trabajo de investigación es de carácter descriptiva, porque se basó en la observación de las actividades desarrolladas del sector, para luego describir los hechos ocurridos basados en la realidad.

Diagrama del diseño.

O → EA

Donde:

O: Observación.

EA: Gestión de riesgo crediticio.

2.2. Variable y Operacionalización

Variable

Gestión de riesgo crediticio.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS
VI: Gestión de Riesgo Crediticio		Nº de clientes	
	Cartera de clientes	Tipo de clientes Cantidad de crédito otorgados	
	Pre evaluación del crédito	Requisitos para otorgar crédito Referencias o avale	Encuesta Guía de encuesta
	Comportamiento crediticio	Clientes puntuales Clientes con morosidad	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra

Para la presente investigación se toma como población a todos los trabajadores de Mi Banco S.A, agencia Chota, que son un total de 16 trabajadores.

La muestra seleccionada es = 16.

2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnicas e Instrumentos.

Encuesta.

Esta técnica el cual permitió determinar la influencia de la gestión de riesgos y la morosidad de los créditos otorgados por Mi Banco, mediante el instrumento del cuestionario.

Análisis documental.

Este tipo de análisis consiste en un proceso de recopilación de información sobre la cartera de morosidad.

2.4.2. Validación del Instrumento.

Para la validación de la presente investigación se realizó mediante expertos, con experiencia en la investigación científica.

2.4.3. Confiabilidad del Instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K = Numero de ítems

Vi = Varianza del ítem

Vt = Varianza total

Tabla 2*Base de datos*

BASE DE DATOS																					
N° ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
1	5	3	4	2	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	70
2	2	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	1	2	3	5	5	80
3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	5	1	2	4	1	81
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	1	3	3	5	4	85
5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	5	81
6	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	2	83
7	4	2	3	5	1	1	5	2	5	4	2	3	5	5	1	2	1	3	4	3	61
8	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	87
9	2	1	4	5	4	5	3	2	3	5	2	4	5	1	1	3	2	4	2	1	59
10	4	5	5	5	2	5	1	4	2	5	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	79
11	1	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	82
12	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	2	5	2	5	88
13	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	3	5	1	1	1	75
14	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	1	5	5	3	80
15	5	5	4	4	5	5	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	90
16	4	2	5	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	5	2	5	3	3	4	2	74
ESTADISTICOS																					
VARIANZA	1.7	2	0.5	1	1.5	1.2	1.5	1.2	2.1	0.7	1.7	0.5	0.3	1.5	2.7	2.8	2	2	2.2	2.5	

Fuente: Elaboración Propia

Aplicando el alfa de Cron Bach en la presente investigación el resultado fue de 0.601 de confiabilidad.

2.5. Método De Análisis De Datos

Para esta investigación los datos se han tabulado y procesado con Excel.

2.6. Aspectos Éticos

Se tuvo en cuenta ciertos parámetros en la aplicación de instrumento con mucha responsabilidad considerando lo siguiente:

Responsabilidad.

Privacidad.

Confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas Y Figuras

Codificación: El valor de cada respuesta se hizo a través de escala de Likert.

Análisis e interpretación de resultados

Resultados de la aplicación de la técnica de la encuesta.

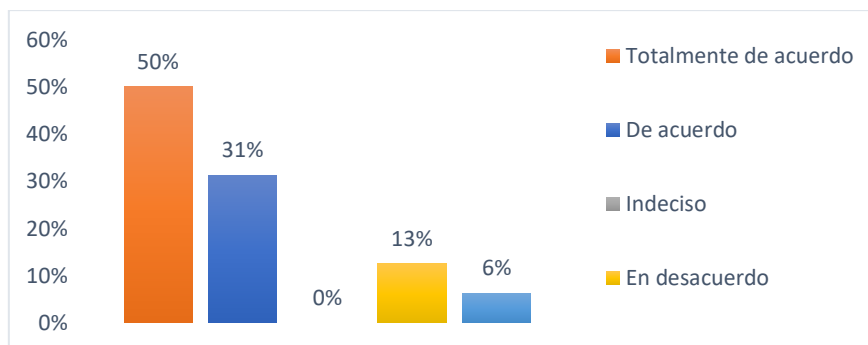
De la presente investigación realizada y tras haber aplicado la encuesta a 16 trabajadores de Mi Banco – Agencia Chota, se consiguió los siguientes resultados.

Tabla 3

Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	50%
De acuerdo	5	31%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 3

Figura 2: Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes

Interpretación:

Como se puede observar en la Figura 2, del total de encuestados el 50% consideran que están totalmente de acuerdo que los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de

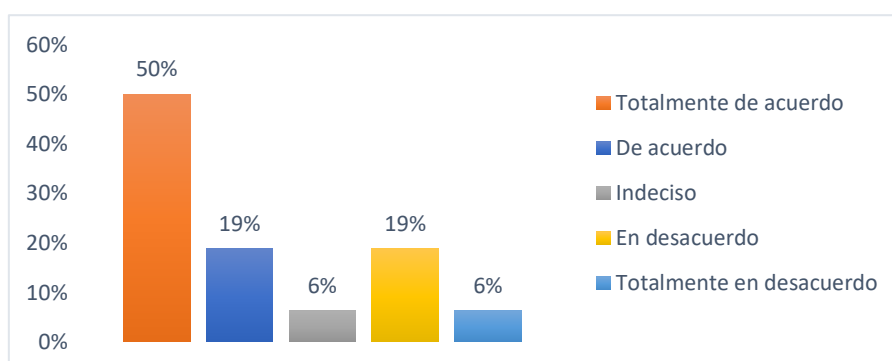
evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes, el 31% están de acuerdo, asimismo se observa que el 0% de los encuestados están indecisos, también observa que el 13% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 4

Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	50%
De acuerdo	3	19%
Indeciso	1	6%
En desacuerdo	3	19%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 4

Figura 3: Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes

Interpretación:

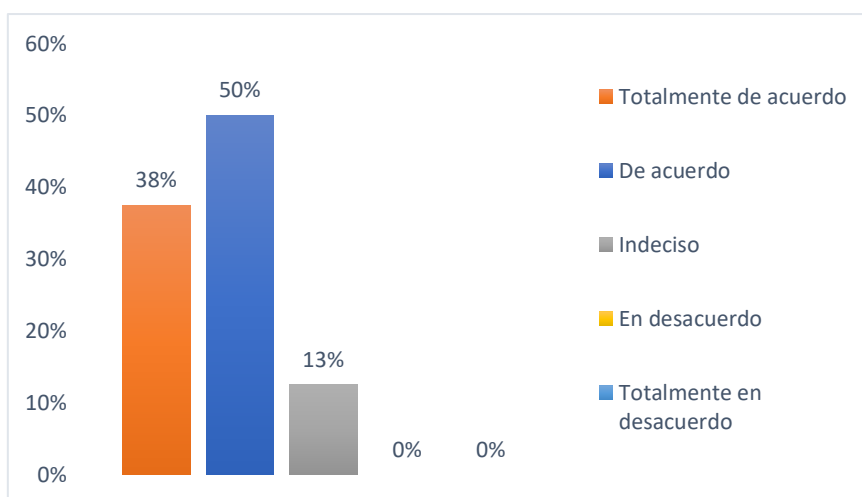
Como se puede observar en la Figura 3, del total de encuestados el 50% consideran que están totalmente de acuerdo que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes, el 19% están de acuerdo, asimismo se observa que el 6% de los encuestados están indecisos, también observa que el 19% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	38%
De acuerdo	8	50%
Indeciso	2	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 5

Figura 4: Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles

Interpretación:

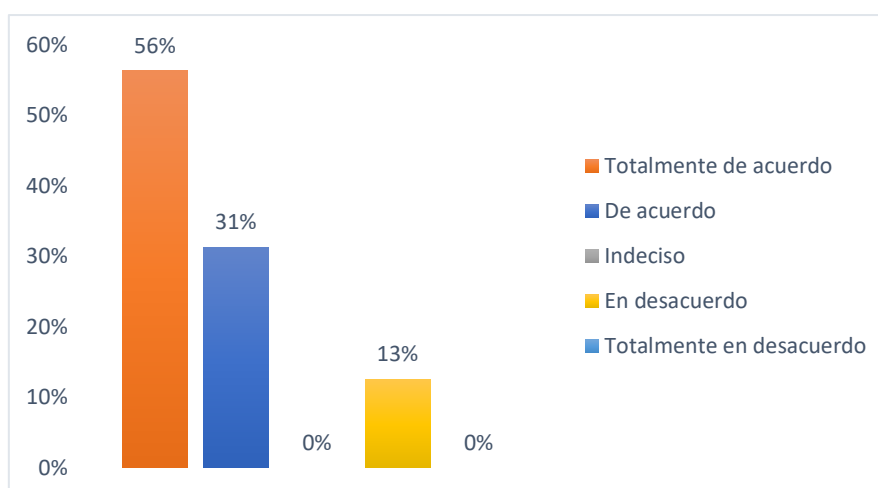
Como se puede observar en la Figura 4, del total de encuestados el 38% consideran que están totalmente de acuerdo que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles, el 50% están de acuerdo, asimismo se observa que el 13% de los encuestados están indecisos, también observa que el 0% están en desacuerdo y finalmente el 0% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	56%
De acuerdo	5	31%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 6

Figura 5: Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos

Interpretación:

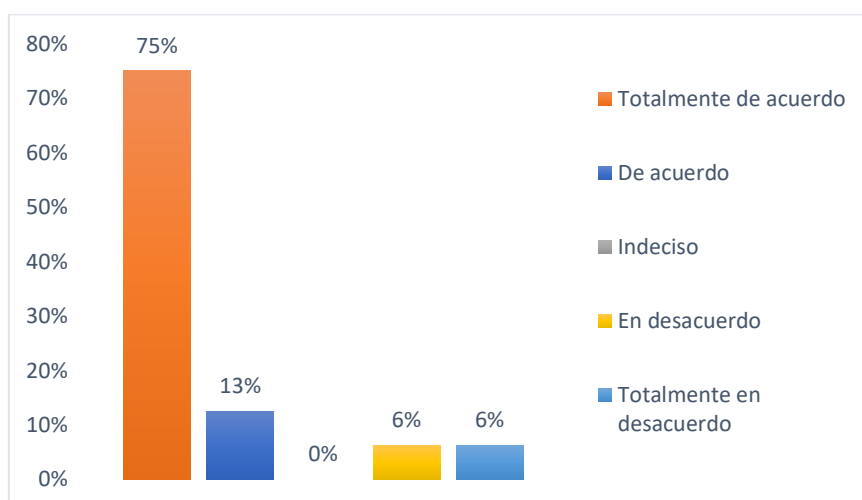
Como se puede observar en la Figura 5, del total de encuestados el 56% consideran que están totalmente de acuerdo que los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos, el 31% están de acuerdo, asimismo se observa que el 0% de los encuestados están indecisos, también observa que el 13% están en desacuerdo y finalmente el 0% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	12	75%
De acuerdo	2	13%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 7

Figura 6: Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades

Interpretación:

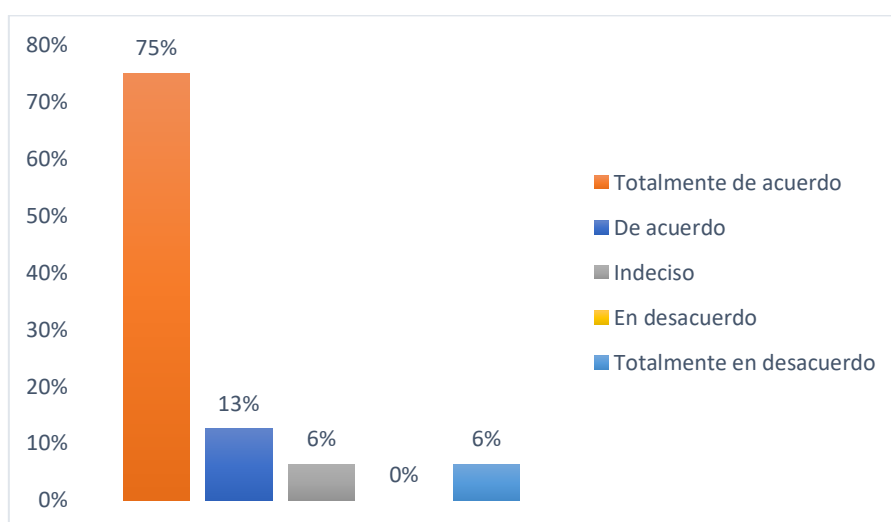
Como se puede observar en la Figura 6, del total de encuestados el 75% consideran que están totalmente de acuerdo que considera usted los créditos que mantiene con otras entidades, el 13% están de acuerdo, asimismo se observa que el 0% de los encuestados están indecisos, también observa que el 6% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	12	75%
De acuerdo	2	13%
Indeciso	1	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 8

Figura 7: El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2

Interpretación:

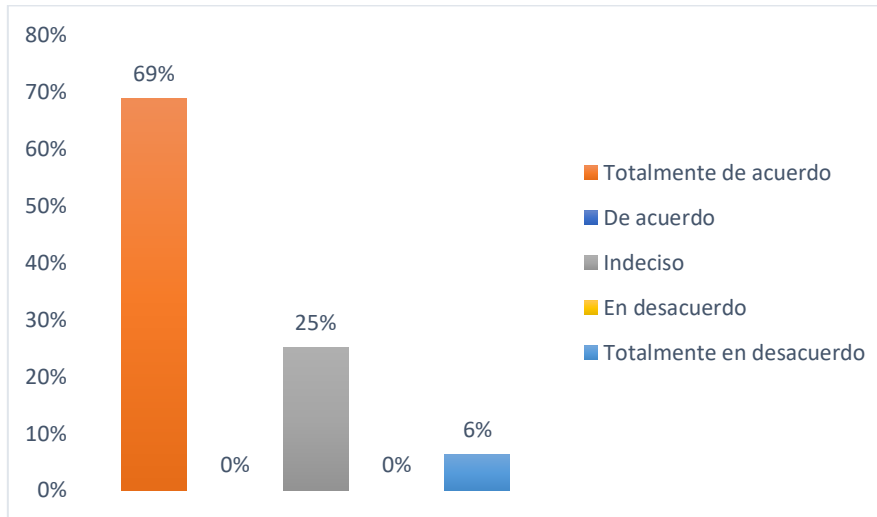
Como se puede observar en la Figura 7, del total de encuestados el 75% consideran que están totalmente de acuerdo que el límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2, el 13% están de acuerdo, asimismo se observa que el 6% de los encuestados están indecisos, también observa que el 0% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	11	69%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	4	25%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 9

Figura 8: El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes

Interpretación:

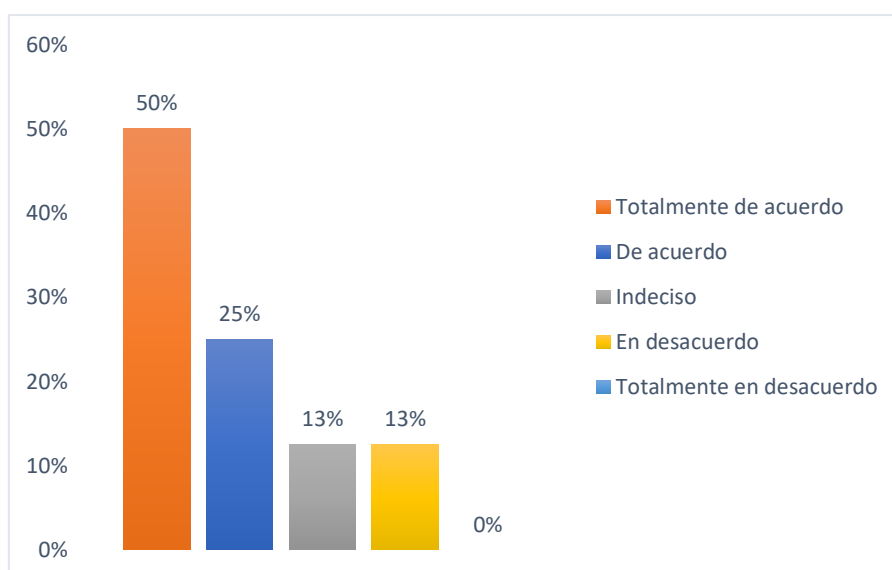
Como se puede observar en la Figura 8, del total de encuestados el 69% consideran que están totalmente de acuerdo que el banco considera requisitos mínimos con todos los clientes, el 0% están de acuerdo, asimismo se observa que el 25% de los encuestados están indecisos, también observa que el 0% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	50%
De acuerdo	4	25%
Indeciso	2	13%
En desacuerdo	2	13%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 10

Figura 9: El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo

Interpretación:

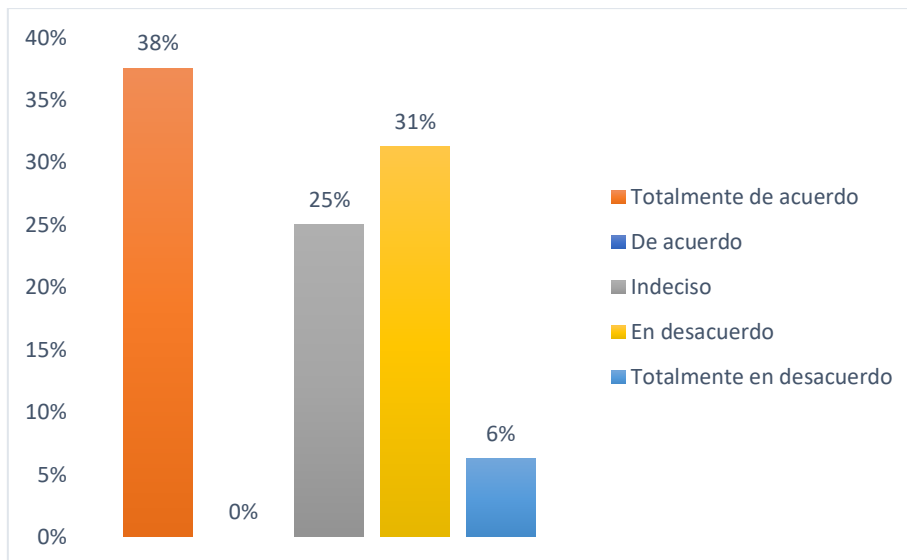
Como se puede observar en la Figura 9, del total de encuestados el 50% consideran que están totalmente de acuerdo que el banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo, el 25% están de acuerdo, asimismo se observa que el 13% de los encuestados están indecisos, también observa que el 13% están en desacuerdo y finalmente el 0% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	38%
De acuerdo	0	0%
Indeciso	4	25%
En desacuerdo	5	31%
Totalmente en desacuerdo	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 11

Figura 10: Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente

Interpretación:

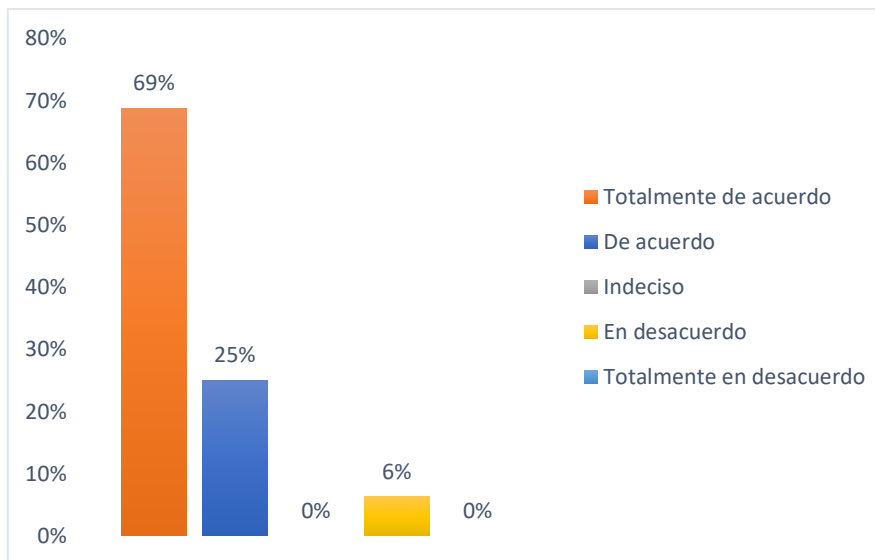
Como se puede observar en la Figura 10, del total de encuestados el 38% están totalmente de acuerdo que consideran que la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente, el 0% están de acuerdo, asimismo se observa que el 25% de los encuestados están indecisos, también observa que el 31% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

Considera al aval en todos los créditos

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	11	69%
De acuerdo	4	25%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	1	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 12

Figura 11: Considera al aval en todos los créditos

Interpretación:

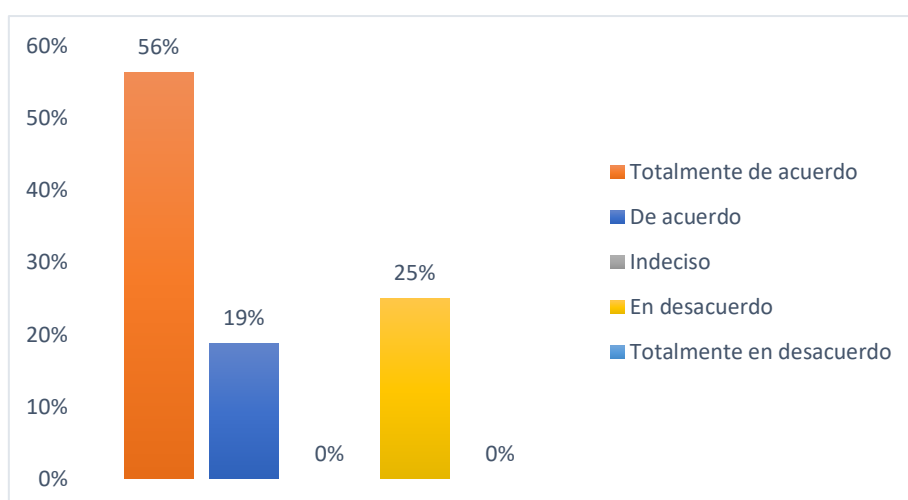
Como se puede observar en la Figura 11, del total de encuestados el 69% están totalmente de acuerdo que considera al aval en todos los créditos, el 25% están de acuerdo, asimismo se observa que el 0% de los encuestados están indecisos, también observa que el 6% están en desacuerdo y finalmente el 6% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	9	56%
De acuerdo	3	19%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	4	25%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 13

Figura 12: Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas

Interpretación:

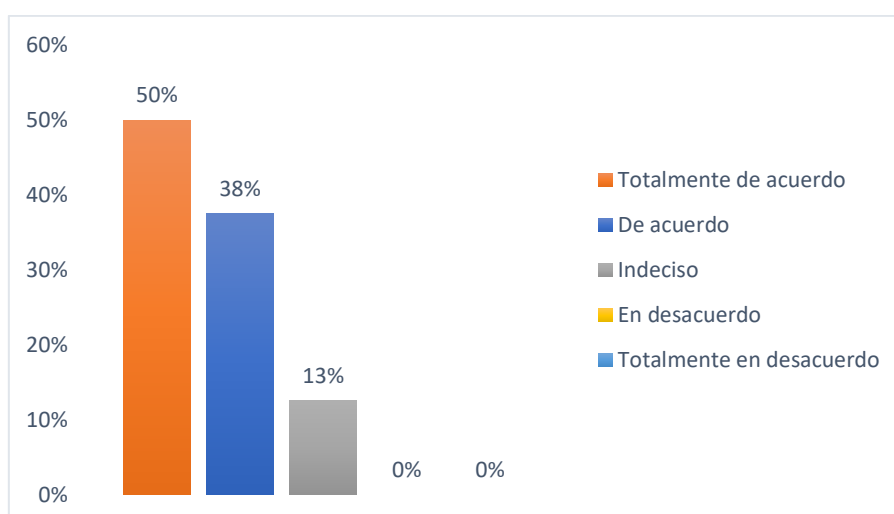
Como se puede observar en la Figura 12, del total de encuestados el 56% están totalmente de acuerdo que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas, el 19% están de acuerdo, asimismo se observa que el 0% de los encuestados están indecisos, también observa que el 25% están en desacuerdo y finalmente el 0% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 14

Cree usted que el cliente debe saber que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero

Respuesta	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	8	50%
De acuerdo	6	38%
Indeciso	2	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mi Banco - Agencia Chota



Fuente: Tabla 14

Figura 13: Cree usted que el cliente debe saber que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero

Interpretación:

Como se puede observar en la Figura 13, del total de encuestados el 50% están totalmente de acuerdo que el cliente debe ser notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas, el 38% están de acuerdo, asimismo se observa que el 13% de los encuestados están indecisos, también observa que el 0% están en desacuerdo y finalmente el 0% están totalmente en desacuerdo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar con el presente trabajo de investigación en concordancia con la información conseguida, concluye que:

1. Actualmente la gestión de riesgo crediticio de Mi Banco - Chota no favorecen en gran medida la disminución de la cartera de créditos vencidos, el área de recuperaciones no ha efectuado adecuadamente el seguimiento su cartera vencida.
2. Los créditos otorgados carecen de un seguimiento postcrédito afín de determinar la veracidad de la evaluación del crédito, también se deduce que en la agencia no hay un personal directamente involucrado con el monitoreo a modo de una auditoria para dar una mayor seguridad del retorno del crédito y además recoger información de conformidad del cliente en cuanto al crédito obtenido.
3. De las opiniones vertidas por los colaboradores el límite de créditos con otras entidades financieras debe ser 2, se puede determinar que por el afán de cumplir las metas previstas los asesores de negocio descuidan el asesoramiento mediante una educación financiera al cliente instando a realizar una adecuada inversión que le permita generar ingresos y poder solventar la deuda contraída.

Recomendaciones

1. Se recomienda a Mi Banco – Agencia Chota, mejorar la gestión de riesgos con la finalidad de hacer frente a la cartera de créditos vencidos y disminuir el índice de morosidad.
2. Se debe realizar un designar personal para que realice seguimiento postcrédito con el fin de determinar que el otorgamiento del crédito se haya consumado de manera correcta, mediante visitas sorpresivas a los clientes para así poder recoger la información necesaria para la toma de decisiones.
3. Los directivos deben tener en cuenta el riesgo crediticio mediante la fijación de metas a los analistas, y verificar el crecimiento de sus carteras que demuestre la veracidad de la misma a fin de que se reduca el índice de morosidad puesto que la mala práctica conlleva al incremento de los índices de morosidad.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados hallados, aceptamos la hipótesis alternativa que menciona que la gestión de riesgo crediticio incide significativa en Mi Banco - Chota – 2017.

Los resultados hallados se relacionan con lo que sostiene Estrada & Gutiérrez (2017) determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influyen significativamente en la morosidad de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo en el año 2016, esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico. En consecuencia Apumayta & Quispe (2016) mencionan que La gestión de riesgos incide en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.-Agencia San Juan de Miraflores-Lima periodo 2011-2013. Ya que el riesgo integral implica al riesgo crediticio, operativo y de mercado. Y por el hecho de ser cambiantes y depender de la forma en que realizan las actividades o procesos en la entidad se verá resultados en la rentabilidad ya sea de forma positiva o negativa. Velar por la rentabilidad de la empresa es vital ya que va depender de ello para que la empresa perdure en el tiempo y tenga la capacidad de cumplir con todas sus obligaciones tanto internamente como externamente.

De nuestros resultados de acuerdo con los gráficos mostrados, el 56% de los colaboradores opinan que al presente los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las campañas para la otorgación de créditos, la cual favorece al banco en tanto el 31% indican que los directivos no planifican campañas para otorgamiento de créditos lo que representa un menor porcentaje pero que tiene importancia significativa y es un riesgo para Mi Banco. Por otro lado, el 38% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que consideran la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente, el cual significa un alto riesgo para la institución financiera puesto que pueden ser información no confiable, pero solo el 31% de los trabajadores están en desacuerdo con la información que les brindan otras instituciones del sistema financiero lo que le da mayor seguridad para el otorgamiento de los créditos en consecuencia la reducción del riesgo.

En ocasiones en el afán de seguir incrementando el otorgamiento de créditos a fin de consumir metas fijadas muchas el analista de créditos descuida el asesoramiento y la

educación financiera al cliente y según los resultados y según la encuesta, el 75% consideran el límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2, la misma que favorece al Banco, mientras que el 6% mencionan estar en totalmente en desacuerdo y que no dificulta el cumplimiento de su pago; la cual preocupa puesto que a mayor deuda contraída mayor será el riesgo y en consecuencia el incremento de la morosidad.

De acuerdo a la información obtenida el 56% de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas, lo que le permitiría al cliente preparar su economía para hacer frente a sus obligaciones financieras, asimismo el 25% indican estar en desacuerdo en que se notifique al cliente, lo que significa un incremento en la morosidad teniendo cuenta que muchas veces el cliente puede olvidar la fecha de vencimiento de sus pagos y no distribuye su liquidez.

VI. REFERENCIAS

- Alonzo Ortiz, M. C., & Dávila López, M. d. (2015). *Evaluación de la Gestión de Riesgo de la Cartera de Crédito Agrícola del Banco de los Productores S.A. (BANPRUDESA) Durante el Periodo 2012-2013*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Blancas Vega, Y. M. (2016). *La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo De La CMAC Huancayo en el año 2014*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Chaquina Ramos, L. M. (2015). *La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Mushuc Runa Ltda*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Cobian Fernandez, Z. E. (2017). *Riesgo crediticio y las causas que influyen en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario De Cajabamba año – 2016*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- conexionesan. (13 de Diciembre de 2016). *conexionesan*. Recuperado el 15 de Enero de 2018, de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>
- Dávalos Inca, M. d. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la Ferretería Corral y Carrera CÍA. Ltda. de la ciudad de Riobamba período 2015*. Chimborazo: Universidad Nacional De Chimborazo.
- economipedia. (1 de Marzo de 2018). *economipedia*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- gestion. (3 de Junio de 2016). *gestion*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de <https://gestion.pe/tu-dinero/diferencia-aval-fianza-146310>
- Grasso Vecchio, J. (14 de Mayo de 2017). *finanzasdigital*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de finanzasdigital: <http://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>
- Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Mardones, J. (2018). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING.

Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 26(1), 181-207. doi:10.18359/rfce.2666

Manotoa Reyes, K. L., & Torres Moncada, J. C. (2016). *Creación de una Matriz de Riesgos de Operaciones de Crédito para el Sector Comercial de la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad De Guayaquil.

recobro. (17 de Marzo de 2018). *recobro*. Recuperado el 12 de Agosto de 2018, de recobro: <http://cobro-morosos.es/tipos-de-morosos/>

Rodríguez Román, K. (2013). Sistema financiero peruano. *Actualidad Empresarial*, 265.

scribd. (17 de Marzo de 2018). *scribd*. Recuperado el 14 de Julio de 2018, de scribd: <https://es.scribd.com/doc/69975705/Que-es-la-Central-de-Riesgos>

Tineo Vidaurre, L. A., & Perez Chavez, R. C. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas por la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo S.A. - Agencia Huánuco, período 2014*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Trejo García, J. C., Ríos Bolívar, H., & Almagro Vásquez, F. (2016). Actualización Del Modelo De Riesgo Crediticio, Una Necesidad Para La Banca Revolviente En México: A Necessary Move For Revolving Credit Facilities In Mexico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(1), 17-30. doi:10.14718/revfinanzpolitecon.2016.8.1.2

ANEXOS

ANEXO 01

Cuestionario

El presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de medir la incidencia de la Gestión de Riesgo crediticio en Mi Banco – Agencia Chota - 2017, para lo cual usted debe indicar realizada, teniendo en cuenta que Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Objetivo: Determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017.

Sugerencias: Lea detenidamente cada ítem y responda marcando con una “X” la alternativa que creas correcta. Este instrumento es completamente anónimo, con el fin de que sus respuestas sean lo más honestas.

1. Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2. Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3. Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

4. Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campanas) para la otorgación de créditos.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5. Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

6. El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

7. El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

8. El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

9. Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

10. Considera al aval en todos los créditos.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

11. Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas.

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

12. Cree usted que el cliente debe saber que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero.

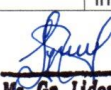
Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>			Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

GRACIAS.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Sidonil Gamonal Tapia</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Contabilidad</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Contador Público Colegiado Magister en Gestión Pública</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>10 años</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Municipalidad Provincial de Chota</i>
6. CARGO	<i>Contador</i>
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Gestión del Riesgo Crediticio en Mi Banco - Chota - 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Fernández Farro, Marioly Lorena
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente

	de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 Mg. Gp. Lidonil Gamonal Tapia <small>1.1AT 04 - 2204</small> <small>DNI: 45470539</small>
8. INSTRUCCIONES	<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>
9. PREGUNTAS	
<p>1. Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>


6. El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
7. El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
8. El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
9. Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
10. Considera al aval en todos los créditos.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
11. Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
12. Cree usted que el cliente sabe que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero.	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 12 </u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	—
OBSERVACIONES:	—

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE CONTABILIDAD
 CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	LUIS ALEXANDER BARBOZA TARRILLO
2. ESPECIALIDAD	CONTADOR
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	5 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	MI BANCO - CHOTA
6. CARGO	JEFE DE BANCA
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Gestión del Riesgo Crediticio en Mi Banco - Chota - 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Fernández Farro, Marioly Lorena
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco - Chota - 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente

de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI


Luis A. Barboza Tarrillo
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 12 1268
 DNI: 44338480

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

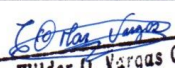
9. PREGUNTAS

<p>1. Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes.</p>	<p style="text-align: right;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes.</p>	<p style="text-align: right;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles.</p>	<p style="text-align: right;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos.</p>	<p style="text-align: right;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades.</p>	<p style="text-align: right;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

6. El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
7. El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
8. El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
9. Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
10. Considera al aval en todos los créditos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
12. Cree usted que el cliente sabe que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 12 </u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	—
OBSERVACIONES:	—

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	<i>Wilder Omar Vargas Lampa</i>
2. ESPECIALIDAD	<i>Contabilidad</i>
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	<i>Contador Público Elegido Magister en Gestión Pública</i>
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	<i>4 años</i>
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	<i>Universidad Nacional Autónoma de Chota</i>
6. CARGO	<i>Contador</i>
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
Gestión del Riesgo Crediticio en Mi Banco - Chota - 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Fernández Farro, Marioly Lorena
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en Mi Banco – Chota – 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente

	de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	 Mg. Wilder O. Vargas Campos CONTADOR PUBLICO COLEGIADO MAT. 12.927 DNI: 48331811
8. INSTRUCCIONES	<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>
9. PREGUNTAS	
<p>1. Los directivos de Mi Banco le capacita respecto a los procesos de evaluación de créditos que aplica que aplica a los posibles clientes.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Cree usted que la evaluación de crédito que realiza el banco es favorable al incremento de la cartera de clientes.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Cree usted que los criterios que establece la evaluación de créditos a los posibles clientes son asequibles.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Los directivos planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias (campañas) para la otorgación de créditos.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Considera usted los créditos que mantiene con otras entidades.</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

6. El límite de créditos que debe mantener el cliente con otras entidades es máximo 2.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
7. El banco considera requisitos mínimos con todos los clientes.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
8. El banco utiliza sistemas para filtrar el compartimento en la central de riesgo.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
9. Considera usted la información que les brinda otras entidades para obtener referencias del comportamiento crediticio del cliente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
10. Considera al aval en todos los créditos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cree usted que el cliente debe notificado antes de la fecha de vencimiento de la obligación de sus cuotas.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
12. Cree usted que el cliente sabe que siendo un buen pagador genera un buen comportamiento en el sistema financiero.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u> 12 </u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	—
OBSERVACIONES:	—