



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Riesgo crediticio en la agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande,
S.J.L. - 2016**

AUTOR:

GOMEZ CCANTO, ALEXANDRA

ASESOR:

Dr. DELGADO ARENAS RAUL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA - PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

A Dios y a mi familia, por enseñarme a poner esfuerzo y dedicación en cada tarea que realizo. Gracias por ser el motivo de mi entrega y perseverancia.

A mis asesores, a mis padres y a todos los que me brindaron su apoyo para iniciar y seguir alcanzando mis logros profesionales

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo GOMEZ CCANTO MAYOMI ALEXANDRA con DNI N° 76542125, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Mayo del 2016

GOMEZ CCANTO MAYOMI ALEXANDRA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada– Riesgo crediticio en la agencia de Mibanco Ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016, con la finalidad de Determinar el **riesgo crediticio** en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

GOMEZ CCANTO MAYOMI ALEXANDRA

ÍNDICE

	Pág.
PAGINA DEL JURADO.....	II
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACION.....	VI
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1 Diseño de investigación.....	30
2.2 Variables, Operacionalización.....	32
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos.....	35

III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	47
V.CONCLUSIONES.....	47
IV. REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

TABLA DE OPERACIONALIDAD DE VARIABLE.....	32
TABLA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
TABLA ESTADÍSTICOS DE FIABILIDA.....	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
TABLA NRO 1:.....	37
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL RIESGO CREDITICIO EN LA AGENCIA MIBANCO CANTOGRANDE -S JL-2016	
TABLA NRO 2.....	37
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DEL CARÁCTER DEL SUJETO EN LA AGENCIA MIBANCO CANTOGRANDE –S JL-2016	
TABLA NRO 3.....	38
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DE CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE EN LA AGENCIA MIBANCO CANTOGRANDE –S JL-2016	
TABLA NRO 4.....	40
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DEL CAPITAL DE FIRMA DEL CLIENTE EN LA AGENCIA MIBANCO CANTOGRANDE –S JL-2016	
TABLA NRO 5.....	42
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DEL COLATERAL DEL CLIENTE EN LA AGENCIA MIBANCO CANTOGRANDE –S JL-2016	
TABLA NRO 6.....	44
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DE CONDICIONES	

CÍCLICAS DEL CLIENTE DEL CLIENTE EN LA AGENCIA MIBANCO

RESUMEN

En esta tesis se estudió con detalle el problema que afronta constantemente la entidad financiera Mibanco de Cantogrande –SJL. Por ello es que nace la necesidad de poder describir el riesgo crediticio presente por los asesores de la agencia. También se va a tocar temas sobre los cuales pueden ser los factores que estén generando dificultades en la evaluación de riesgo crediticio. Para la determinación de esta investigación se desarrolló una encuesta censal conformado por 40 asesores de la agencia Mibanco, en las que se les cuestiono los principales factores tales como: carácter del sujeto, capacidad de pago, capital de firma, colateral y condiciones cíclicas. En esta tesis se toma como variable principal riesgo crediticio siendo de gran importancia para la línea de investigación de Finanzas, por lo cual será una investigación de nivel descriptivo simple de corte transversal. Con esta tesis se pudo describir el riesgo crediticio que existe por los asesores con respecto a sus funciones y responsabilidades a desarrollar.

Palabras claves: Riesgo crediticio, carácter de sujeto, capacidad de pago, capital de firma, colateral y condiciones cíclicas

ABSTRACT

In this thesis were studied in detail the problem that constantly faces the financial entity Mibanco of Cantogrande - SJL. That is why was born the need to be able to describe the credit risk present by the consultants of the Agency . There are also going to touch on issues on which may be the factors that are creating difficulties in the evaluation of credit risk. For the determination of this research was conducted a census survey conformed by 40 advisers of the Agency Mibanco, in which they question the main factors such as: nature of the subject, payment capacity, capital of signature, collateral and cyclical conditions .In this thesis is taken as main variable credit risk to be of great importance for the research line of finance, by which will be a research of descriptive level simple cross-sectional . With this thesis was able to describe the credit risk that exists by the consultants with regard to their functions and responsibilities to develop

Key words: credit risk, character of subject, payment capacity, capital of signature, collateral and cyclical conditions

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

En el contexto internacional, encontramos que con la dinámica de la economía y el consecuente escenario de crecimiento y cambio en los diversos sectores económicos observamos que las empresas se hacen cada vez más complejas, en las cuales se exige un alto manejo del riesgo crediticio para prevenir contingencias futuras que afecten a las organizaciones. Al respecto, publicaciones titulada *FMI y Banco Mundial piden a China controlar riesgo crediticio* (diario gestión, 2016, p.17). Por lo tanto El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional piden a China a controlar los riesgos ocasionados por el incremento de deudas que no han sido bien destinadas y evaluadas al momento de dar un crédito. Con ello, queda claro que entidades como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional avalan la necesidad de un adecuado manejo del riesgo crediticio como una herramienta para preservar el crecimiento económico de las naciones y prevenir problemas financieros en el mediano y largo plazo.

A nivel nacional, la última publicación (diario gestión, 2016, p.17) referida al riesgo crediticio en el Perú donde refiere que existen mayores pérdidas monetarias al incumplimientos de pagos debido al incremento del precio del dólar en hogares y MYPES.

Ante el incremento del tipo de cambio, las pequeñas empresas y los hogares peruanos serán los más expuestos a sufrir un riesgo bancario crediticio, es decir, tendrán mayor probabilidad de afrontar pérdidas monetarias por incumplimiento en el pago de sus deudas, afirmó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima". (Diario gestión, 2016, p.17).

En la misma línea, Eduardo Torres Llosa, gerente general del BBVA Continental, a través de la publicación del sitio web oficial de la revista

SEMANA ECONÓMICA, menciona que “Para el 2015 se esperaría que la morosidad en el sistema bancario alcance el 3% .Seguidamente, la revista expone que:

A noviembre del 2014 la morosidad en el sistema bancario llegó al 2.36% (2.14% a finales del 2013), siendo Mibanco y Banco Azteca los de mayores tasas de morosidad (con tasas de 7.05% y 10.02%, respectivamente), debido a su mayor exposición a créditos a pequeñas empresas y créditos de consumo. (Gestión ,2016.p.2)

De acuerdo a lo expuesto tanto por el diario nacional Gestión como por la revista SEMANA ECONÓMICA es posible inferir que existe una problemática clara referente a los múltiples factores determinan el riesgo crediticio de las instituciones financieras, tales como Mibanco o el Banco Azteca- y sus efectos positivos o negativos en los hogares y en las micro y pequeñas empresas que conforman el espectro económico nacional, entre ellos la incapacidad de pago por el tipo de cambio y el consecuente aumento d niveles de morosidad.

En el contexto de Lima metropolitana encontramos que, según información publicada por Pacific Credit Rating en sus repositorios, Mibanco, cuya razón social es Banco de la Microempresa S.A., se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998. El 4 de mayo de 1988 inicio sus activades en el mundo de la micro finanzas, considerándose como el primer banco privado comercial en el Perú, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú. Además tiene un prestigio internacional por el buen desarrollo de su gestión en las micro finanzas. (Diario pacific, 2014, p. 4).

En particular, cuando analizamos el riesgo crediticio en un entorno distinto al de las grandes compañías y lo trasladamos al ambiente de las instituciones financieras dedicadas a las micro finanzas que desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Lurigancho, el tema se

aprecia aún más interesante; puesto que, su actividad económica es un reflejo del comportamiento del consumo de créditos en las pequeñas y micro empresas, las cuales poseen características propias que hacen distinto el nacimiento, desarrollo y el manejo del riesgo crediticio.

Específicamente, en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto grande, distrito de San Juan de Lurigancho, encontramos el problema de no saber cómo se desarrolla el manejo del riesgo crediticio y si esto podría afectar de forma positiva o negativa en el desarrollo general de la organización. En cuanto a la situación económica general de la institución financiera Mi Banco, se menciona que:

La calidad de cartera de clientes en los bancos internacionales se ve afectada al incremento de la morosidad .según los datos se obtiene que en el segundo trimestre fue de 6.82% (5.37% a junio 2013), lo que significa mayor incremento a comparación de otros años ocasionados por el deterioro de la cartera atrasada como por la menor tasa de crecimiento de las colocaciones. (Artículo Pacific Credit Rating 2014, p. 8)

Referente a este tema los asesores de crédito de la Agencia de Mibanco ubicada en Canto grande estiman un porcentaje del 9% en la tasa de morosidad mensual en sus carteras de clientes, dificultando un ritmo positivo para la empresa Mibanco en general, ya que, no sólo se trata de colocar créditos sino de gestionar el riesgo crediticio que pudiera afectar su cartera de clientes. Se infiere entonces la posibilidad de que se generen problemas internos si el riesgo crediticio no se maneja de forma adecuada; ya que, la meta de Mibanco es tener controlada su mora y colocar créditos minimizando riesgos. Es por ello que, la finalidad del presente proyecto de investigación será determinar cómo se desarrolla el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto grande.

1.2. Trabajos Previos

La temática del riesgo crediticio ha sido debidamente documentada en la literatura de las ciencias empresariales. Así diversos investigadores de corte internacional y nacional han desarrollado trabajos de investigación de suma importancia para la comprensión del comportamiento de esta variable en las instituciones financieras; es por ello que, en los siguientes párrafos se hará una revisión de los más relevantes a nuestra investigación.

En el **contexto internacional** encontramos los siguientes:

Morales (2007) en su tesis para obtener el grado de licenciado como contadora pública y auditoria, titulado La Administración del Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo de una Institución Bancaria. 'plantea el objetivo general determinar las causas y los efectos del modelo preventivo de la medición de riesgo donde se evalúa el análisis que desempeñan las personas responsables al otorgar un crédito tomando acciones preventivas ,para alcanzar este fin investigador empleo bases teóricas de Bessis ,Lope ,Lara y el reglamento para administración de riesgo .La metodología consistió en una investigación de tipo descriptiva simple ,diseño no experimental de corte transversal .Se realizó un estudio de instituciones bancarias de Guatemala mediante una muestra a asesores de créditos financieros .finalmente el autor llego a las conclusiones que las instituciones bancarias no logran controlar adecuadamente el análisis a las condiciones económicas o cíclicas en el crédito, el consejo de administración y la gerencia son los responsables de medir y evaluar los riesgos ya que ellos son los últimos en revisarlos y supervisarlos .

De la investigación desarrollada por Morales, consideramos que el principal aporte para medir la variable riesgo crediticio de la Agencia Mibanco ubicada e Canto Grande se debe contralar y poner énfasis en

las condiciones económicas que tiene el solicitante y adoptar un modelo de calificación donde se establezca los procedimientos necesarios para dar un crédito y cumplir con los estándares de reglamentos establecidos para la administración de riesgos que cada financiera tiene.

Arenas, Boccardi, y Piñeyrúa (2012), en su tesis para obtener el grado de Licenciados en Economía titulada “Credit Scoring: se evalúa el riesgo de créditos en las carteras otorgadas en Uruguay por instituciones financieras” y se establece el objetivo principal de evaluar el riesgo crediticio de la cartera de microcréditos de una institución financiera en Uruguay, para alcanzar este fin los investigadores emplearon las bases teóricas propuestas por Jensen y Meckling, Akerlof, Mishkin, Stiglitz y Weiss, Bleger y Borzel, entre otros. La metodología consistió en una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo, de diseño no experimental, La muestra estuvo compuesta por 660 clientes de la institución financiera, seleccionados de una población infinita de posibles clientes de microcréditos. Finalmente se concluye que la micro finanzas es un acceso al financiamiento y otros servicios de apoyo a muchos microempresarios y empresas ya que es una forma de poder estar dentro del sistema bancario tradicional, el sistema de la micro finanzas se caracteriza porque hacen uso del capital humano donde se tendrá que evaluar los riesgos que presenten, basándose mas en aspectos cualitativos (aspectos del negocio, familiares, valores) que en aspectos cuantitativos

De la investigación desarrollada por Arenas, Boccardi, y Piñeyrúa, consideramos que el principal aporte consiste en identificar que las instituciones dedicadas a la micro finanzas, tal como lo hace la Agencia Mibanco en Canto grande, constituyen uno de los primeros accesos al financiamiento para los microempresarios. Asimismo, que a efectos de determinar el riesgo crediticio en la Agencia Mibanco será necesario considerar el juicio valorativo de los asesores de crédito acerca de las en las que se encuentran los solicitantes de créditos.

Por su parte, **García y Sánchez (2005)**, en su tesis titulada “Riesgo de crédito en México” para obtener el grado de Licenciados en Contaduría y Finanzas en el cual se hace uso del modelo CreditMetrics”, que consiste como objetivo general de evaluar el riesgo crediticio en México determinando que se hace una mala evaluación en los riesgos y generando pérdidas potenciales en carteras crediticias de una empresa que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, para alcanzar este fin los investigadores emplearon las bases teóricas propuestas por Elizondo, Sinkey, Álvarez, Lara, entre otros. La metodología consistió en una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. Se estudió toda la información financiera de la empresa Grupo Carso S.A. y su exposición al riesgo crediticio. Finalmente, los autores llegaron a las siguientes conclusiones que se debe evaluar riesgo crediticio ya que te permite tener un buen desempeño en cualquier actividad económica. Por eso hoy en día te exigen tener una adecuada evaluación de riesgos crediticios en cualquier financiera y además se concluye el uso del modelo CreditMetrics en las empresas mexicanas es viable dado que te ayuda a obtener resultados favorables en aspectos financieros que ayudaran a contribuir en el desarrollo también del país ya que al ver una menor reducción de riesgos la tasa de morosidad disminuye y habría mayores inversiones en un país.

El aporte de la investigación de García y Sánchez consiste en identificar que existe la gestión del riesgo también que será necesario determinar un modelo que mejor se ajuste a las condiciones económicas y sociales de la Agencia Mibanco ubicada en Canto grande para obtener una adecuada percepción del riesgo crediticio al que se expone la empresa en el desarrollo de sus actividades, en tal sentido, se deberá escoger entre un modelo matemático, uno cualitativo o uno que combine ambos.

Por otra parte, en el **contexto nacional** tenemos los siguientes:

Hernández (2014) en su tesis titulado “ Deficiencias en la gestión de riesgos de las cajas municipales en el Perú 2014 ,para obtener el grado de licenciatura en administración y dirección se plantea el objetivo general de la implementación de metodologías que permita tener un adecuado control de gestión de riesgos con la finalidad de contribuir al logro de sus objetivos y metas institucionales .Para realizar esta investigación se hace uso de bases teóricas de Simón Andrade y Lara .esta es una investigación aplicada que requiere de una descripción de las características más significativas de la gestión de riesgo que se implementara en las cajas municipales .se realiza una muestra de caja municipales de Piura, Trujillo y cusco donde obtienen información de los agentes internos .sobre sus créditos otorgados en la financiera y de esta manera seguir realizando la investigación .finalmente el autor llego a la conclusión que existen mayores problemas en la calidad de información específicamente por e incumplimiento de pago por clientes .por ello se debe hacer uso de políticas crediticias que ayuden a minimizar el riesgo en las cajas municipales de Piura ,Trujillo y cusco

De la investigación realizada por Hernández, consideramos que el principal aporte consiste en el uso de modelo tradicional de las 5c en instituciones financieras de microcréditos que permite determinar cuáles son los efectos de una inadecuada gestión de riesgo crediticio

Sifuentes (2013) En su tesis titulada la administración del riesgo de crédito de la cartera Mype de Mibanco de la microempresa S. A para obtener el grado de administración de empresas .la investigación tiene como objetivo general determina las causas y efectos de no contar con manejo de control .Para alcanzar esta investigación se utilizaron las bases establecidas de brachfield y Jensen .la metodología consistió de una investigación descriptiva simple debido al uso de una sola variable, teniendo como muestra a los asesores de Mibanco de lima quienes se les realizara una encuesta para obtener información. Finalmente el autor llego a la conclusión que existen problema en realizar un análisis al momento de otorgar un crédito de consumo ya que por lo contrario se verá afectada a

la cartera del asesor generándole su morosidad e incumplimiento de recuperación de créditos colocado ,además disminuye la utilidad de la entidad financiera .

En esta investigación dio como aporte en reconocer la importancia del modelo tradicional de las 5C para realizar el estudio del comportamiento de la variable riesgo crediticio en el otorgamiento de microcréditos en la Agencia Mibanco ubicada en Canto grande; ya que, se enfoque se basa en el estudio de la percepción de los asesores de crédito para determinar si es factible otorgar préstamos a los solicitantes de crédito

Baltodano (2014), en su tesis para obtener el grado académico de Contador Público titulada “Las Políticas De Crédito En El Riesgo Crediticio En La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Sullana En La Ciudad De Chepén Año 2012”, plantean el objetivo general de analizar las políticas de crédito en el riesgo crediticio en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana en la ciudad de Chepén año 2012; para alcanzar este fin el investigador empleó las bases teóricas propuestas por Lawrence, Flores, Bodie y Merton, García, entre otros, sobre el análisis del riesgo crediticio de acuerdo al modelo tradicional de las 5C o las cinco categorías. La metodología consistió en una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo , de diseño no experimental y corte transversal. Se seleccionó a una muestra representativa de 10 asesores de crédito, los cuales conforman el total de la población. Finalmente, el autor llegó a las siguientes conclusiones: que toda empresa que otorga créditos debe seguir pasos o políticas de crédito adecuadas ya que en ocasiones se ven obviadas estas y generan un mayor riesgo para la empresa y afecta en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Sullana en la ciudad de Chepén será afectada de forma negativa. Por ello se debe hacer uso de políticas crediticias que ayuden a minimizar el riesgo en la ciudad de Chepén será afectada de forma negativa.

De la investigación realizada por Baltodano, consideramos que el principal aporte consiste en el uso del modelo tradicional de las 5C en instituciones

financieras de microcréditos permite determinar cuáles son los efectos de una inadecuada gestión del riesgo crediticio y que, principalmente, puede afectar en la rentabilidad de la organización.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

El análisis de riesgos financieros, tiene como iniciativa la creación de valor para toda empresa y para sus accionistas .las etapas de un proceso de toma de decisiones lleva a tomar evaluaciones cuantitativas y cualitativas que permiten obtener eficiencia en las operaciones financiera.

1.3.1. Bases teóricas de la variable riesgo crediticio

A. Modelo de análisis de crédito tradicional

Según Pampilon.F, Cuesta, Rúa, Curbera, Arguedas (2004, p.173) señala que el riesgo crediticio “como la posibilidad de incurrir en el incumplimiento de la contrapartidas de una o varias operaciones .determinando en 3 variables

- incumplimiento: Se interpreta como una variable aleatoria con dos probabilidades de incumplimiento total o parcial.
- exposición: se conceptualiza como el valor económico que se le otorgó al contraparte
- severidad: representa la proporción que no se logra recuperar

Según Roberto Knop Musynshi (2013,p.6) el riesgo de crédito “es la posibilidad con mayor o menor incertidumbre de incurrir en una pérdida cuando la contrapartida incumple total o parcialmente sus compromisos financieros según lo estipulado en el contrato que los rige .Este incumplimiento trae por sí consecuencias a empresas generándoles pérdidas ya que en muchas ocasiones son dineros no recuperables .es por eso que se debe poner mayor énfasis en los riesgos de créditos . Mayormente este riesgo de crédito son frecuentes en los bancos ya que son los que constantemente se ven afectados por clientes que no realizan sus pagos

.En general es importante saber que el riesgo cumple un papel importante en el sistema financiero ya que mediante esto puedes tomar decisiones asertivos que influyan en la predicción del futuro .

Según Bodie y Merton en su libro de finanzas (1999,p .216) definen al riesgo conceptualizado la incertidumbre como “incertidumbre existe cuando no sabemos con seguridad que ocurrirá en el futuro “.Por lo tanto la incertidumbre es una condición indispensable ya que de una forma te permite analizar para reducir riesgo.

De acuerdo a lo expuesto por Lara (2012, p. 163) el modelo tradicional para la medición del riesgo crediticio define que el riesgo de crédito es “la pérdida potencial que se da por el incumplimiento de una contraparte a quien se otorgó un crédito(o en algunos términos y condiciones de la transacción)”. , Acorde a esta definición, Lara menciona que para medir el grado de exposición al riesgo crediticio de las instituciones financieras al realizar préstamos existen procedimientos homogéneos y tradicionales, los cuales se describen a continuación:

1° Sujeto de crédito:

Según Lara (2012, p. 164) este procedimiento de basa más en aspectos cualitativos, saber su historial, su negocio o el lugar donde labora ,su entorno familiar ya que conocerás si algunos de sus parientes están mal en el sistema financiero ya que esto es una señal de que no es tan fiable otorgar un crédito y sobre todo conocer si tiene voluntad de pago por eso según Lara indica que antes de dar un crédito sería necesario preguntarse ¿En qué quiere invertir el préstamo? .si el cliente es negociante ¿Cuál es el medio que le permitirá pagar sus cuotas? Asimismo, de acuerdo a Lara, el modelo tradicional considera que es necesario realizar un análisis del negocio si el cliente es independiente realizando las siguientes preguntas ¿qué tipo de actividad desarrolla y

cuántos años tiene en el negocio? Si es dependiente ¿Cuánto tiempo lleva laborando?

2° Capacidad de pago y estructura del capital

Según Lara comprende:

Habilidades directivas: Los cuales estudian la competencia e integridad y la capacidad y experiencia para realizar los análisis de los estados financieros (balance, estado de resultado, de origen y aplicación de recursos, flujo de efectivo. (Lara, 2012, p. 164)

Argumentos cualitativos de análisis de crédito: Se analiza los aspectos de la labor que hace el cliente, el desarrollo regional, los efectos multiplicadores y aspectos ecológicos. Seguidamente, se efectuarían las negociaciones a través de la presentación de las condiciones del financiamiento para finalmente determinar si se autoriza o no el préstamo solicitado. (Lara, 2012, p. 164)

De acuerdo a lo tratado por Lara el análisis del crédito tradicional se basa a través de los procedimientos de la cinco “Ces del solicitante” (Lara 2012, p. 163)

a) Carácter del sujeto de crédito

Es la primera dimensión que también determinara en la toma de decisión para otorgar un crédito es por eso que se debe hacer un estudio,

Según Lara (2012, p. 163) se basa en la solvencia moral y reputación en la cual se debe cumplir con sus compromisos por los pagos y así; conocer su historial crediticio. Un aspecto importante es el tiempo que tiene la empresa en el mercado es buen indicador de la reputación en materia de crédito.

De lo expuesto es posible inferir que el carácter del sujeto de crédito o el de los clientes de la Agencia Mibanco ubicada en Canto grande estará definido por la moral, la reputación y la disposición del cliente para cumplir con los cronogramas de pagos que se hayan establecido con la ayuda del asesor de crédito.

b) Capacidad de pago

De acuerdo a lo establecido por el Modelo de análisis de crédito tradicional, la capacidad de pago se deberá determinar a través de un análisis financiero exhaustivo de la persona que solicita que crédito que perita conocer la volatilidad de las utilidades generadas El flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago dela firma”, (Lara, 2012, p. 163)

c) Capital de la firma

De acuerdo a Lara el estudio del capital de la empresa permite:

Conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo de la misma, conocer su capacidad de pago realizar el ratio de endeudamiento estimando la proporción de recursos propios en relación con los recursos de terceros. Altos niveles de apalancamiento incrementan la probabilidad de bancarrota de la empresa. (Lara, 2012, p. 165)

Es por ello que para determinar el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco en Canto grande será necesario identificar si los asesores de crédito realizan una revisión de la rentabilidad proveniente del cliente para cada colocación de crédito en la comunidad de Canto Grande del distrito de San Juan de Lurigancho.

d) Colateral.

Según Lara (2012, p. 165) el colateral hace referencias a las garantías que cubrirá el crédito otorgado. Seguidamente, el autor menciona que “en caso de incumplimiento del crédito, la garantía dejada debe cubrir el préstamo para así el prestamista recupere lo otorgado”. De lo expuesto es posible inferir que mientras mayor sea el valor de mercado de la garantía del crédito, menor será la exposición al riesgo crediticio que exponga el asesor de crédito en las operaciones con los clientes.

e) Condiciones cíclicas:

También entendidas como las condiciones del ciclo económico, según Lara “refiere a un elemento importante para determinar la exposición al riesgo de crédito, ya que algunas industrias son altamente dependientes de un ciclo económico” (Lara, 2012, p. 165). De lo citado que para dar un crédito dependerá de la economía y utilidad que dispone el cliente ya que hay clientes independientes y dependientes .por ejemplo en el rubro industrial o en la fabricación de bienes estarán afectados en mayor medida por los cambios en las condiciones económicas tanto nacionales como internacionales.

B. Modelo Z - Score

De acuerdo a lo tratado por Elizondo el modelo Z-Score fue propuesto por Edward Altman en 1968, quien hace uso estadístico multivariado a partir de razones financieras En tal sentido, este modelo ya no emplea únicamente lo tratado en el modelo tradicional como el desarrollado líneas arriba, sino que se apoya en la estadística para sustentar sus conclusiones.

El análisis discriminante se hace uso como una técnica estadística que busca lograr una combinación lineal de las características que

mejor discriminan entre los grupos, es decir que maximice la varianza entre grupos y minimice la varianza dentro de cada grupo, en conclusión identificar variables que permitan homogeneidad y heterogeneidad de varianzas entre grupos distintos. (Elizondo, 2004, p. 54)

Es por ello que el presente modelo tiene por finalidad determinar si una empresa se encuentra en bancarrota o en no-bancarrota en función al riesgo crediticio determinado a través de un conjunto de cinco indicadores financieros, los cuales comprenden: “ X_1 =capital de trabajo / activos totales; X_2 =utilidades retenidas / activos totales; X_3 =utilidades antes de impuestos e intereses/activos totales; X_4 =capital a valor de mercado/pasivos totales; X_5 = ventas/activos totales” (Elizondo, 2004, p. 55)

C. Modelo Probit o Logit

Según lo estudiado por Elizondo, en 1997 Altman, Haldeman y Narayanan este modelo consiste en ver aspectos cualitativos y determinar si el individuo realizara el cumplimiento de pago a través de probabilidades de atributos. Se considera cualidades financieras en el cual escoge 20 atributos y se analiza mediante filtros que cada financiera establece para el otorgamiento de crédito.

En conclusión este método es la probabilidad del incumplimiento del acreditado ya que ayudara

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el **riesgo crediticio** en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la evaluación del **carácter del sujeto de crédito** en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?
- ¿Cómo es la evaluación de la capacidad **de pago** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?
- ¿Cómo es la evaluación del **capital de la firma** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?
- ¿Cómo es la evaluación el **colateral** (garantías que presenta el cliente) en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?
- ¿Cómo es la evaluación de las **condiciones cíclicas** del cliente en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Práctica

A partir de lo expuesto en el marco teórico es posible inferir que un inadecuado manejo del riesgo crediticio podría generar gastos económicos innecesarios, debido a bajos niveles de ingresos y compensación de las inversiones. Con el desarrollo del presente trabajo de investigación el personal y la empresa en estudio se verán beneficiados con una descripción más detallada del comportamiento del riesgo crediticio en la agencia de Canto grande del distrito de San Juan de Lurigancho, ello les permitirá mejorar su capacidad para generar ingresos y utilidades en un contexto organizacional más apropiado.

1.5.2. Teórica

El desarrollo del presente proyecto de investigación permitirá generar un conjunto de conocimientos referentes al riesgo crediticio en una institución de micro finanzas del distrito de San Juan de Lurigancho, los cuales serán útiles para el desarrollo de futuras investigaciones que deseen llevar a cabo investigadores de todos los niveles de la carrera de administración y afines, así como reforzar el contenido teórico sobre el manejo del riesgo crediticio.

1.5.3. Metodológica

A través del desarrollo del presente proyecto de investigación se comprobará que los postulados de la metodología empleada, que corresponde a la investigación de diseño no experimental, corte transversal y de tipo descriptivo, es efectiva y aplicable en la realidad para realizar investigaciones que buscan determinar el comportamiento de una variable.

1.5.4. Social

La implementación de este proyecto será de beneficio para la comunidad en la que se desarrolla la agencia de Mibanco ubicada en Canto grande, S.J.L.; ya que, al determinarse el riesgo crediticio, se podría mejorar, significativamente, la administración de los préstamos otorgados por lo asesores y el aseguramiento del capital de la organización, permitiendo de esta manera obtener mejoras en la administración y en la capacidad de la agencia para responder al sector económico en el que se desenvuelve.

1.6. Hipótesis

Debido a que en la investigación sólo se enfocará en determinar el comportamiento de una variable, el riesgo crediticio en la agencia de

Mibanco ubicada en Canto grande y a que no se realizará ningún pronóstico, no será necesario formular una hipótesis de investigación.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el **riesgo crediticio** en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Describir el proceso de evaluación del **carácter del sujeto de crédito** en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016
- Describir el proceso de evaluación de la **capacidad de pago** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016
- Describir el proceso de evaluación del **capital de la firma** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016
- Describir el proceso de evaluación del **colateral** (garantías que presenta el cliente) en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016
- Describir el proceso de evaluación de las **condiciones cíclicas** del cliente en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación reúne los requisitos para ser considerada como un estudio de diseño no experimental. De acuerdo a Pino (2007),

El diseño no experimental se caracteriza por no manipular deliberadamente la variable [en estudio]. El investigador para este tipo de diseños no experimentales sólo se sustrae a contemplar los fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos. [...] los diseños transversales consisten en recolectar información con el fin de poder analizar su comportamiento en un mismo tiempo y describir una variable. (p.352).

Es por ello, que la presente investigación será de **diseño no experimental** y de **corte transversal**; puesto que, no se manipulará el comportamiento de la variable riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande y a que enfocaremos la investigación únicamente a contemplar y analizar el fenómeno en un sólo periodo de tiempo.

Las investigaciones de tipo aplicada están orientadas a aplicar los principios teóricos para determinar y/o explicar los fenómenos que ocurren en la realidad de estudio. Asimismo, es importante señalar que según Pino (2007), “el estudio descriptivo a diferencia del exploratorio, consiste en analizar las propiedades o características del objeto o el hecho social [...]. Es seleccionar una serie de características susceptibles a medir o conjeturar”. (p.97).

De ahí que, nuestra investigación siga el modelo de la investigación de **tipo aplicada** y de **nivel descriptivo**; ya que analizaremos las propiedades y características que componen la variable riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande con base a las teorías analizadas en el marco teórico.

2.2. Variables, Operacionalización

Variable: Riesgo crediticio, de acuerdo a Lara (2012, p. 163), es “[...] existe perdida potencial debido al incumplimiento de la persona a quien se dio un crédito (o en algunos términos y condiciones de la transacción)”

Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escalas de medición
Riesgo crediticio	“ la pérdida potencial que se registra con motivo el incumplimiento de una contraparte en un transacción financiera (o en algunos términos y condiciones de la transacción)” (Lara, 2012, p. 163)	El Riesgo de Crédito se determinará de acuerdo al estudio de sus dimensiones: Carácter del sujeto de crédito, Capacidad de pago, Capital de la firma, Colateral, Condiciones cíclicas. Se realizará a través de encuestas.	Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación	1-2	Ordinal - Tipo Likert modificado
				Compromiso	3-4	
				Historial crediticio	5-6	
				Tiempo en el mercado	7-8	
			Capacidad de pago	Análisis financiero	9-10	
				Volatilidad de las utilidades	11-12	
				Flujo de efectivo	13-14	
			Capital de la firma	Contribución de los accionistas	15-16	
				Capacidad de endeudamiento o	17-18	
				Apalancamiento o	19-20	
			Colateral	Garantía de crédito	21-22	
				Garantía de crédito de un tercero	23-24	
			Condiciones cíclicas	Sector empresarial	25-26	
Condiciones favorables	27-28					
Condiciones desfavorables	29-30					

2.3. Población y censo

De acuerdo a lo propuesto por Pino (2007, p.372), la población objeto es el “conjunto de individuos de los que se quiere obtener una información.” lo cual implica que estos individuos poseen y comparten una o varias características susceptible a ser medidas como finalidad de una investigación. Es por ello que, en el presente estudio investigativo consideraremos como **población** al personal que comparte la característica de laborar como asesores de crédito en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, distrito de San Juan de Lurigancho, los cuales conforman un conjunto total de **40 asesores de crédito**.

Asimismo Pino (2007, p. 371), nos menciona que, nos indica que no es fácil obtener información si se desarrolla de toda una población ya que generaría un mayor tiempo , por lo que la solución es llevar acabo el estudio basándose en un subconjunto de ésta denominada muestra.” Asimismo, respecto de la importancia del muestreo Pino menciona que:

El muestreo puede ser más exacto. Como se mencionó anteriormente realizar un estudio de toda la población puede generar errores por el tamaño y además generaría mayor tiempo, en el caso de los censos, que sea necesario utilizar personal no lo suficientemente capacitado; mientras que, por otro lado, cuando se realiza un estudio a una muestra podría ser realizada con menos personal pero más capacitado. (2007, p. 371).

De ahí que, para el caso de nuestra investigación se procederá a estudiar al total de la población, es decir, efectuar un **censo**; ya que, el conjunto de individuos que conforman la población total sólo asciende a 40, cifra lo suficientemente manejable por el autor para extraer información confiable en la que sustentar la investigación sobre el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: De acuerdo a lo expuesto por (Pino ,2007 p. 416), se infiere que la encuesta es aquella técnica de investigación útil para obtener datos descriptivos que los encuestados pueden proporcionar [a la investigación] a partir de su propia experiencia.” De ahí que, en la presente investigación, se empleará la técnica de encuestas para recolectar datos que permitan determinar el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016.

Instrumento: Pino (2007), menciona que “el cuestionario está compuesto por un conjunto de preguntas escritas que forman parte entre sí de un sistema [...] que responden a aquellas variables con las que habíamos operacionalizado la hipótesis”. (p.416). Por tal motivo, emplearemos como instrumento de recolección de datos un cuestionario que estará compuesto por un conjunto de preguntas basadas en la definición operacional de la variable en estudio; estas preguntas estarán dirigidas a los 40 asesores de crédito de la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, distrito de San Juan de Lurigancho, los cuales conforman el total de población objeto de estudio.

Validez: La validación del instrumento para la recolección de los datos se realizará a través del criterio de jueces expertos (3 jueces de la especialidad del talento humano en ciencias empresariales y 2 metodólogos) y a través de la realización de una prueba piloto a una pequeña muestra.

Validación de la variable Riesgo Crediticio

VARIABLE – riesgo crediticio						
	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
	CARDENAS DANIEL	CIFUENTES LA ROSA CESAR	DR.DELGADO ARENAS RAUL	CANDIA MENOR MARCO	PACA PANTIGOSO FLABIO ROMERO	TOTAL
CLARIDAD	75%	80%	70%	70%	80%	375%
OBJETIVIDAD	75%	80%	70%	70%	80%	375%
PERTINENCIA	75%	80%	75%	75%	80%	385%
ACTUALIDAD	75%	80%	70%	70%	80%	375%
ORGANIZACIÓN	75%	80%	70%	70%	80%	375%
SUFICIENCIA	75%	80%	75%	75%	80%	385%
INTENCIONALIDAD	75%	80%	70%	70%	80%	375%
CONSISTENCIA	75%	80%	70%	70%	80%	375%
COHERENCIA	75%	80%	70%	70%	80%	375%
METODOLOGIA	75%	80%	71%	71%	80%	377%
TOTAL						3772%

$$X\% = \frac{\sum C1 - C10}{50} = 75.4$$

CV= Coeficiente de validación

Xij=Valoración del criterio”, por el experto “j”

C= N° de criterios

K= N° de expertos que validan

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Se obtiene un 75.4% de valides establecidos por los 5 expertos tomando en cuenta los diez criterios, por lo tanto existe una gran llevar a cabo la encuesta

Confiabilidad: Se determinará a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach con el software estadístico SPSS 22.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	30

Se tiene un 81% de confiabilidad lo cual nos indica que es apto a seguir llevando la investigación

2.5. Método de análisis de datos

Análisis de datos descriptivos: será necesario describir el comportamiento de la variable bajo estudio a través de la estadística descriptiva:

- Cálculo de la media, mediana y varianza de la variable el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016.

2.6. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos en esta investigación; el respeto por la propiedad intelectual; las convicciones políticas, religiosas y morales; el medio ambiente y la biodiversidad; la responsabilidad social, política, jurídica y ética; la privacidad y la protección de la identidad de los trabajadores de la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande

III. Resultados

TABLA NRO 1
**Análisis descriptivo del riesgo crediticio en la agencia Mibanco
Cantogrande -sjl-2016**
RIESGO DE CREDITO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	26	65,0	65,0	65,0
bueno	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Mediante los resultados obtenidos de la tesis riesgo crediticio en la agencia Mibanco de Canto grande S.J.L, 2016 se obtiene que los asesores de la agencia considera que el riesgo crediticio en un 65% es regular y el 35% considera que es buena .Por lo cual nos indica que existen aspectos como las 5 ces que no se toman mucho en cuenta para que sea buena el riesgo de crédito en la agencia Mibanco

TABLA NRO 2
**Análisis descriptivo de la evaluación del carácter del sujeto en la agencia
Mibanco Cantogrande –Sjl-2016**
CARACTER DEL SUJETO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	7	17,5	17,5	17,5
bueno	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Se observa en el cuadro nro. Que los asesores de la agencia Mibanco de Canto grande dl 2016 considera que la evaluación en el carácter del sujeto en el banco un 82.5 % es bueno

Por otro lado nos muestran que un 17.5% considera regular ya que muchas veces se ha visto que asesores obvian informaciones del carácter del sujeto como su entorno familiar, valores y moral para poder aprobar su crédito y no miden sus riesgos que luego son reflejados en el transcurso del tiempo

TABLA NRO 3

Análisis descriptivo de la evaluación de capacidad de pago del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –SJL-2016

CAPACIDAD DE PAGO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	15	37,5	37,5	37,5
bueno	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Mediante los resultados obtenidos de la tesis riesgo crediticio en la agencia Mibanco de Canto grande S.J.L, 2016 se obtiene que los asesores de la agencia considera que el aspecto de capacidad de pago que se evalúa el 62.5% es bueno.

Por otro lado el 37.5% considera que es malo ya que muchas veces se ha maquillado algunos aspectos financieros para que puedan calificar en el préstamo a otorgar.

TABLA NRO 4
**Análisis descriptivo de la evaluación del capital de firma del cliente
en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016**

CAPITAL DE FIRMA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	25	62,5	62,5	62,5
bueno	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Se observa en el gráfico Nro. 4 que un 62.5% de los asesores de la agencia Mibanco Cantogrande considera que la evaluación que realizan para otorgar un crédito en el aspecto capital de firma es regular y el 37.5% considera que es buena ya que se ha visto que en esta dimensión son donde tiene mayor dificultad ya que muchas veces no tienen información específica de la capital proveniente que cuenta el cliente y además no hacen cruces de información por querer cumplir con su meta de mes obvian dicha información ya a la vez hay dificultades en caso de microempresarios que dentro de sus estados financieros maquilan su ventas generándoles mayores utilidades que en realidad no son veraces

TABLA NRO 5
Análisis descriptivo de las preguntas de la evaluación de capital de firma del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –SJL-2016

	PREGUNTAS CAPITAL DE FIRMA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	100%
P 15	Los asesores de crédito identifican el capital proveniente de los solicitantes en la Agencia Mibanco	0	20	32.5	37.5	10	100
P 16	Se establece una relación entre el capital y las colocaciones de créditos	2.5	2.5	20	47.5	27.5	100
P 17	Los asesores de crédito identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente	2.5	10	42.5	32.5	12.5	100
P 18	Se considera fundamental la capacidad de endeudamiento para las colocaciones de crédito	5	0	45	35	15	100
P 19	Se considera que un excesivo apalancamiento es perjudicial para la rentabilidad de la Agencia Mibanco.	0	0	25	40	35	100
P20	Los asesores de crédito gestionan adecuadamente la cobranza de sus colocaciones para reducir los niveles de apalancamiento	0	27.5	22.5	35	15	100

Mediantes los resultados obtenidos se observa que hay problemas en la pregunta 16 que es si se establece una relación entre el capital y las

colocaciones de crédito. Ya que existe un 2.5% que considera que nunca se establece relación entre capital y colación cuando deberá ser siempre y además en la pregunta 17 que es los asesores de crédito identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente nos indica que muchas veces algunos asesores no identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento ya que a veces algunos clientes tienen deudas que no se registran en el sistema financieros y por último en la pregunta 18 Se considera fundamental la capacidad de endeudamiento para las colocaciones de crédito. , que los asesores creen que un 5% no es fundamental la capacidad de endeudamiento ya que existen otro factor primordial

TABLA NRO 6

Análisis descriptivo de la evaluación del colateral del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016

COLATERAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
malo	1	2,5	2,5	2,5
regular	29	72,5	72,5	75,0
bueno	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Mediante los resultados obtenidos de la tesis riesgo crediticio en la agencia Mibanco de Canto grande S.J.L, 2016 se obtiene que los asesores de la agencia considera que la evaluación en el colateral que viene ser las garantías que cuenta el prestatante para poder avalar el crédito el 2.5% es malo ya que muchas veces la garantía no cubre el préstamo y al momento de caer en mora el crédito es difícil recuperarlo ya que nos e tomaron medidas , el 72.5 % considera que es regular la evaluación colateral y por otra parte el 25% considera que es bueno.

TABLA NRO 7
Análisis descriptivo de las preguntas de la evaluación de capital de firma del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –SJL-2016

	PREGUNTAS COLATERAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	100%
P 21	Los asesores comprueban fácilmente documentos las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito	0	30	30	25	15	100
P 22	Las garantías de crédito son determinantes para el otorgamiento del crédito.	0	12.5	35	27.5	25	100
P 23	Se identifica la capacidad de pago de los solicitantes con el aval de terceros.	0	25	25	35	15	100
P 24	Por lo general es necesario que el solicitante de crédito esté avalado por un tercero	2.5	20	52.5	12.5	12.5	100

Se observa en el gráfico Nro. 7 que en la pregunta 24 que un 2.5% considera que no es necesario estar avalado por un tercero ya que nos indicaron de que a veces ellos mismos pueden avalarse siempre y cuando tienen casa o terreno propio y que en la pregunta 21 que los asesores comprueban fácilmente documentos las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito casi nunca se hacen

fácilmente verificaciones en los documentos ya que es dificultoso acceder a documento privados

TABLA NRO 8

Análisis descriptivo de la evaluación de condiciones cíclico del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016

CONDICIONES CICLICAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	13	32,5	32,5	32,5
bueno	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Mediante los resultados obtenidos de la tesis riesgo crediticio en la agencia Mibanco de Canto grande S.J.L, 2016 se obtiene que los asesores de la agencia consideran en la evaluación de condiciones cíclicas que viene ser los aspectos económicos evolutivas del prestamista ,se tiene que un 32.5% es regular y el 67.5% considera que es bueno

IV. Discusión de los resultados

En la investigación desarrollada ,basados en pruebas estadísticos , nos indica que el 65% considera regular la evaluación del riesgo crediticio en la agencia Mibanco de Cantogrande, lo cual significa que es una variable en el cual no se está aplicando de manera adecuada dentro la agencia y por otra parte se tiene que el 27.5% considera que es bueno la evaluación de los asesores en la agencia Mibanco

la validez interna se aplicó la validez de contenido por lo cual se acudió a los docentes expertos conformados por 2 metodólogos con mención de doctorado y 3 temáticos con especialidades empresariales de maestría

donde se obtuvo 75.4% considerando 10 criterios para la aplicación de la investigación dando así el respaldo, la seriedad y credibilidad de los resultados

Con respecto a la confiabilidad, se trató de confirmar la consistencia interna de los ítems del instrumento del variable riesgo crediticio. En tanto los resultados fueron a través del cálculo del coeficiente alfa de cronBach con el software estadísticos SPSS 22.

La validez externa, se sostiene que el resultado de la investigación desarrollada no se limita en un solo contexto situacional en este caso específico Mibanco – SJL-Lima, más sí que sus aplicación porque se ha visto mayor porcentaje de que no hay una evaluación adecuada de implantar mayor control y supervisión en el otorgamiento de créditos basándose en la investigación de las 5 dimensiones.

En relación a la evaluación del **carácter del sujeto de crédito** en la Agencia Mibanco, discrepamos con Arenas, Boccardi y Piñeyrua, quien señalo en su investigación que se debe evaluar más el aspecto cualitativo que ha sido verificado en la presente investigación, según las evidencias se ven en entidades financieras que no se ponen mayor énfasis en aspectos cualitativos que presenta el cliente ,por otra parte nosotros consideramos si bien es una aspecto importante por tomar en cuenta no es más esencial que el resto.

En relación a la evaluación de la **capacidad de pago** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016, concordamos con Baltodano dentro de su investigación también menciona que para dar un crédito se debe analizar el ratio de capacidad de pago y que el monto a dar y la cuota a pagar sea accesible para pagar el prestamista ya que tiene como conclusión que es regular la aplicación de esta variable

En relación al proceso de evaluación del **capital de la firma** del cliente en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016 concordamos con García y Márquez quien señalo en su investigación que la capital de firma es un aspectos importante ya que debe supervisar el origen de proveniencias que tiene el prestamista ya que según las muestra realizado al grupo Carso no todos toman las medidas necesarias para dar el crédito y se tiene una evaluación regular

En relación al proceso de evaluación del **colateral** (garantías que presenta el cliente) en la Agencia Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. concordamos con Baltodano en su investigación desarrollada ya que para dar un crédito se debe tomar el valor de la garantía que presente el cliente de acuerdo al monto que solicite . ya que es una dimensión importante pero a la ve es regular en las evaluaciones porque no son muy bien aplicado

En relación al proceso de evaluación de las **condiciones cíclicas** del cliente en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016 discrepamos con morales en su tesis la administración de riesgo de crédito en la cartera de consumo quien señalo en su investigación que es un factor que también se debe tomar en cuenta los procesos evolutivos económicos del cliente y que son los jefes de crédito los responsables mayoritario, se discrepa porque si bien es cierto el jefe es participe del otorgamiento de crédito en si es el asesor quien debe cuidar más su cartera de crédito ,

Por lo tanto, los datos que se muestran en el grafico son significativos ya que es regular la evaluación del riesgo crediticio , por lo tanto esta investigación nos ayudó a tener mayor información de la problemática y servirá para la siguientes investigaciones

V.CONCLUSIONES

En relación a los objetivos propuestos en esta tesis riesgo crediticio en la agencia de Mibanco de Cantogrande sjl-2016 y en concordancia con el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se infieren y señalan las siguientes conclusiones:

- Según los resultados se obtiene que los asesores de la agencia Mibanco de Cantogrande sjl-2016 se considera que el riesgo crediticio en un 65% es regular y el 32.5% considera que es buena, teniendo un porcentaje mayor en el cual se debe trabajar y que va perjudicando a las utilidades de la empresa ya que se ven muchos prestamistas cayendo en mora.
- En cuanto a la evaluación de la dimensión del carácter de sujeto que tienen los asesores de la agencia Mibanco se obtiene un 82.5 % es bueno .Por otro lado nos muestran que un 17.5% considera regular ya que muchas veces se ha visto que asesores obvian informaciones del carácter del sujeto como su entorno familiar, valores y moral para poder aprobar su crédito y no miden sus riesgos que luego son reflejados en el transcurso del tiempo.
- En cuanto a la evaluación dimensión capacidad de pago del cliente se obtiene que los asesores de la agencia considera que el 62.5% es bueno.
Por otro lado el 37.5% considera que es malo ya que muchas veces se ha maquillado algunos aspectos financieros para que puedan calificar en el préstamo a otorgar
- El 62.5% de los asesores de la agencia Mibanco Canto grande considera que la evaluación del capital de firma del cliente que realizan para otorgar un crédito es regular y el 37.5% considera que es buena ya que se ha visto que en esta dimensión son donde tiene mayor dificultad ya que

muchas veces o tienen información específica del capital proveniente que cuenta el cliente.

- Se tiene en la evaluación de colateral del cliente, que los asesores de la agencia Mibanco un 2.5% considera que es malo ya que muchas veces la garantía no cubre el préstamo y caen en mora, mientras que el 72.5 % considera que es regular la evaluación colateral y por otra parte el 25% considera que es bueno
- los asesores de la agencia Mibanco consideran en la evaluación de condiciones cíclicas del cliente (aspectos económicos evolutivas del prestamista), consideran un 32.5% es regular y el 67.5% considera que es bueno, es decir que la evolución económica es tomada mucho en cuenta en el cliente sin embargo aún hay porcentaje por mejorar.

RECOMENDACIONES

- El gerente y el jefe de créditos debe supervisar y poner énfasis en la evaluación que realiza un asesor de crédito basándose en el modelo tradicional en el cual no solo ve el aspectos cualitativo sino también cuantitativo de que tiene el solicitante para de esta manera no afectar la cartera financiera y tener créditos irrecuperables que van a la área legal.
- En cuanto a la evaluación de carácter de sujeto no solo es tomar en cuenta lo que nos dice el cliente en su moral, aspecto familiar, valores, sino que es necesario preguntar a su entorno, conocidos para así tener una información más veras ya que si bien es cierto es buena aún hay un 17.5% que piensa que es regular.
- Que la evaluación en la capacidad de pago del cliente realizada por los asesores no se debe sobreestimar los números ni maquillar las situaciones financieras que presenta el prestamistas por querer dar un

crédito ,si bien es cierto uno debe ser colocaciones crédito se debe ser analítico

- En la evaluación de capital de firma del cliente se debe tomar en cuenta mayor énfasis de donde proviene el capital del cliente, nivel de endeudamiento ya que muchos de los clientes se prestan de cooperativas que no son registrados en el sistema financiero por eso se debe hacer cruces de información y pedir referencias .
- Respecto a la evaluación de condiciones cíclicas del cliente se debe tomar en cuenta los procesos evolutivos económicos que tiene el cliente durante su trayectoria de negocio en caso de independiente y trayectoria laboral en caso de cliente dependiente
- Para finalizar se debe tomar los 5 aspectos del modelo tradicional para tener mayor énfasis en aspectos tanto cualitativos y cuantitativos y poder obtener resultados positivos en la cartera de los asesores de la agencia Mibanco para así minimizar el riesgo crediticio

REFERENCIAS

- Arenas, M., Boccardi, P. y Piñeyrúa, A. (2012). *Credit Scoring: Evaluación Del Riesgo Crediticio De La Cartera De Microcréditos De Una Institución Financiera En Uruguay*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de la República de Uruguay). Recuperada de http://oif.ccee.edu.uy/wp-content/uploads/2015/03/Tesis-Arenas-Mar%C3%ADa-Alejandra_FCEyA-2012.pdf
- Bodie, Merton y Robert C. (1999) finanzas (1ª ed.) México COLLAGE
- Baltodano, R. (2014). *Las Políticas De Crédito En El Riesgo Crediticio Y Su Incidencia En La Rentabilidad En La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Sullana En La Ciudad De Chepén Año 2012*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo). Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/620/baltodano_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Elizondo, A. et al. (2004). *Medición integral del riesgo de crédito*. México: LIMUSA.
- Estrada, M. (2007). *El Análisis De Riesgo En El Otorgamiento De Créditos De Consumo Y La Cartera Pesada*. (Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres). Recuperada de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/349/1/estrada_mv.pdf
- García, M. y Sánchez, C. (2005). *Riesgo de crédito en México: aplicación del modelo CreditMetrics*. (tesis de Licenciatura, Universidad de la Puebla). Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/indice.html

- Lara, A. (2012). *Medición y control de riesgos financieros*. (3 ed.). México: LIMUSA.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Valladolid). Recuperada de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>
- Núñez, M. et al. (2012). *La Gestión Del Riesgo Crediticio Y Su Influencia En El Nivel De Morosidad De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Trujillo*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego). Recuperada de http://es.slideshare.net/vanizh/riesgo-crediticio-cmac-trujillo-15150708?qid=58e2975c-2b94-4ea4-bacc-0e3f0c15f217&v=default&b=&from_search=2
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Knop R., Ordovas Vidal J.(2013)*Medicion de riesgos de mercado y crédito* (3 ed.). México.DELTA
- FMI y Banco Mundial piden a China controlar riesgo crediticio. (06 de junio de 2014). *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/mundo/fmi-y-banco-mundial-piden-china-controlar-riesgo-crediticio-noticia-1734505>
- Reporte de Clasificación de Riesgo a Jun – 14 – Class y Asociados. (25 de setiembre de 2014). *Pacific Credit Rating*. Recuperado de <http://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/clasificacion-de-riesgo/files/MIBANCO-201406-FIN.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema		Objetivos		Operacionalización de variable							
Problema principal	Objetivo principal	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escalas de medición			
¿Cómo es el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016?	Determinar el riesgo crediticio en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016.	Riesgo crediticio	“[...] la pérdida potencial que se registra con motivo el incumplimiento de una contraparte en un transacción financiera (o en algunos términos y condiciones de la transacción)” (Lara, 2012, p. 163)	El Riesgo de Crédito se determinará de acuerdo al estudio de sus dimensiones: Carácter del sujeto de crédito, Capacidad de pago, Capital de la firma, Colateral, Condiciones cíclicas. Se realizará a través de encuestas.	Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación	1-2	Ordinal - Tipo Likert modificad o			
	Compromiso					3-4					
	Historial crediticio					5-6					
	Tiempo en el mercado					7-8					
	Objetivos específicos				<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar el carácter del sujeto de crédito en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 	Capacidad de pago	Análisis financiero		9-10		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es el carácter del sujeto de crédito en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016? 							<ul style="list-style-type: none"> • Describir la capacidad de pago en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 		Capital de la firma	Volatilidad de las utilidades	11-12
										Flujo de efectivo	13-14
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la capacidad de pago en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016? 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el capital de la firma en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 				<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el colateral en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 	Colateral	Contribución de los accionistas		15-16		
							Capacidad de endeudamiento		17-18		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el capital de la firma en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016? 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las condiciones cíclicas en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 				<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las condiciones cíclicas en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 	Condiciones cíclicas	Apalancamiento		19-20		
		Garantía de crédito	21-22								
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el colateral en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016? 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las condiciones cíclicas en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiar las condiciones cíclicas en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. – 2016. 	Condiciones cíclicas	Garantía de crédito de un tercero	23-24						
				Sector empresarial	25-26						
				Condiciones favorables	27-28						
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son las condiciones cíclicas en la Agencia de Mibanco ubicada en Canto Grande, S.J.L. - 2016? 				Condiciones desfavorables	29-30						

MATRIZ OPERACIONAL, VARIABLE: RIESGO CREDITICIO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Ítems	Escalas de medición	
Riesgo crediticio	Carácter del sujeto de crédito	Solvencia moral y reputación	1-2	Cuando un cliente solicita un crédito ,lo primero se realizar una revisión de su solvencia moral Se identifica la reputación del solicitante y si cuenta con negocio.	Ordinal - Tipo Likert modificad o	
		Compromiso	3-4	Se verifica el compromiso del sujeto de crédito en otras entidades financieras. Los solicitantes de crédito asumen su compromiso a través de un contrato.		
		Historial crediticio	5-6	Los asesores efectúan un estudio del historial crediticio de los solicitantes.		
				Se considera decisivo un historial de crédito positivo para el otorgamiento del préstamo		
		Tiempo en el mercado	7-8	Se comprueba que el solicitante de crédito se encuentre laborando.		
				De tener un negocio, se evalúa la permanencia en actividad.		
	Capacidad de pago	Análisis financiero	9-10	Se recopila información financiera del solicitante de crédito. El asesor de crédito realiza un análisis financiero mediante el cálculo de ratios.		
				Volatilidad de las utilidades		11-12
		Flujo de efectivo	13-14			
				Capital de la firma		Contribución de los accionistas
		Capacidad de endeudamiento	17-18			
						Apalancamiento
	Colateral	Garantía de crédito	21-22			
				Garantía de		23-24

Variable	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Ítems	Escalas de medición
		crédito de un tercero		Por lo general es necesario que el solicitante de crédito esté avalado por un tercero	
	Condiciones cíclicas	Sector empresarial	25-26	Los asesores identifican el sector económico al que pertenece el solicitante de crédito. Se considera de suma importancia que los solicitantes de crédito cuenten con algún negocio productivo.	
		Condiciones favorables	27-28	Se estudian las condiciones del ciclo económico que favorecen al solicitante de crédito. Se considera determinante que las condiciones económicas es el factor principal en el otorgamiento de créditos.	
		Condiciones desfavorables	29-30	Se estudian las condiciones del ciclo económico que no favorecen al solicitante de crédito. Las probabilidades de otorgar un crédito se reducen bajo ciclos económicos negativos.	

CUESTIONARIO DE RIESGO CREDITICIO

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario está formado por 5 dimensiones, en los cuales puedes indicar puntos de vista sobre riesgo crediticio en la empresa en la que labora. Responda marcando con una X en la casilla correspondiente la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. Carácter del sujeto de crédito		1	2	3	4	5
1	.Cuando un cliente solicita un crédito ,lo primero se realizar una revisión de su solvencia moral					
2	Se identifica la reputación del solicitante y si cuenta con negocio.					
3	Se verifica el compromiso del sujeto de crédito en otras entidades financieras.					
4	Los solicitantes de crédito asumen su compromiso a través de un contrato.					
5	Los asesores efectúan un estudio del historial crediticio de los solicitantes.					
6	Se considera decisivo un historial de crédito positivo para el otorgamiento del préstamo					
7	Se comprueba que el solicitante de crédito se encuentre laborando.					
8	De tener un negocio, se evalúa la permanencia en actividad.					
II. Capacidad de pago		1	2	3	4	5
9	Se recopila información financiera del solicitante de crédito.					
10	El asesor de crédito realiza un análisis financiero mediante el cálculo de ratios.					
11	El solicitante del crédito de comprobar que sus utilidades son fijas o superiores a lo estimado.					
12	Las utilidades positivas del sujeto de crédito son determinantes para el otorgamiento del préstamo.					
13	Se estima el flujo de efectivo del solicitante a partir de la información recopilada.					
14	El flujo de efectivo positivo del sujeto de crédito es un determinante para el otorgamiento del préstamo.					
III. Capital de la firma		1	2	3	4	5
15	Los asesores de crédito identifican el capital proveniente de los solicitantes en la Agencia Mibanco					
16	Se establece una relación entre el capital y las colocaciones de crédito.					
17	Los asesores de crédito identifican fácilmente la capacidad de endeudamiento que tiene el cliente					
18	Se considera fundamental la capacidad de endeudamiento para las colocaciones de crédito.					
19	Se considera que un excesivo apalancamiento es perjudicial para la rentabilidad de la Agencia Mibanco.					
20	Los asesores de crédito gestionan adecuadamente la cobranza de sus colocaciones para reducir los niveles de apalancamiento.					
IV. Colateral		1	2	3	4	5
21	Los asesores comprueban facilmente documentos las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito.					
22	Las garantías de crédito son determinantes para el otorgamiento del crédito.					
23	Se identifica la capacidad de pago de los solicitantes con el aval de terceros.					
24	Por lo general es necesario que el solicitante de crédito esté avalado por un tercero					
V. Condiciones cíclicas		1	2	3	4	5

25	Los asesores identifican el sector económico al que pertenece el solicitante de crédito.					
26	Se considera de suma importancia que los solicitantes de crédito cuenten con algún negocio productivo.					
27	Se estudian las condiciones del ciclo económico que favorecen al solicitante de crédito.					
28	Se considera determinante que las condiciones económicas del cliente es el principal factor en el otorgamiento de créditos.					
29	Se estudian las condiciones del ciclo económico que no favorecen al solicitante de crédito.					
30	Las probabilidades de otorgar un crédito se reducen bajo ciclos económicos negativos.					

GRAFICO NRO1

Análisis descriptivo del riesgo crediticio en la agencia Mibanco Cantogrande -sjl-2016

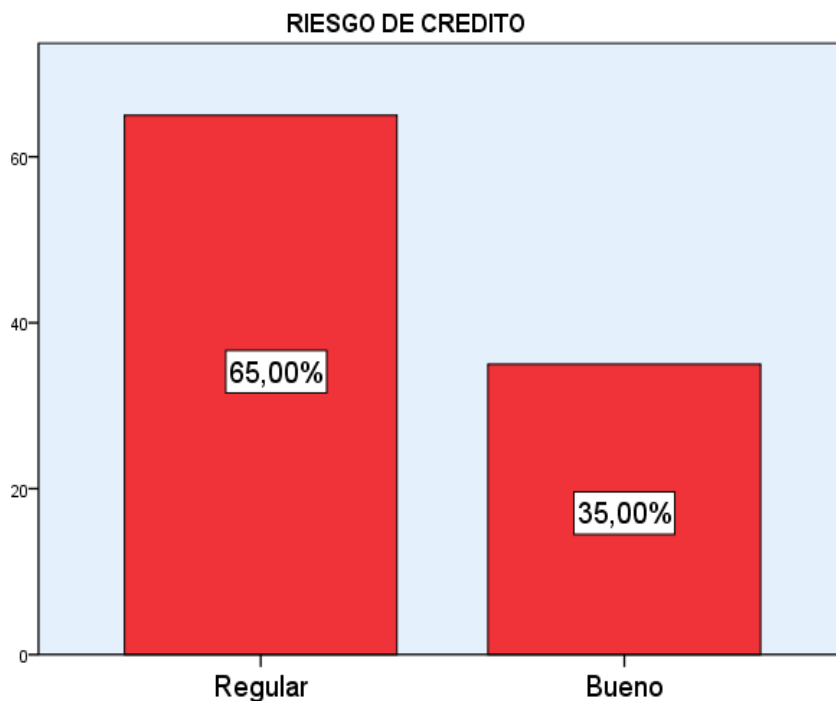


GRAFICO NRO 2

Análisis descriptivo de la evaluación del carácter del sujeto en la agencia Mibanco Cantogrande –sjl-2016

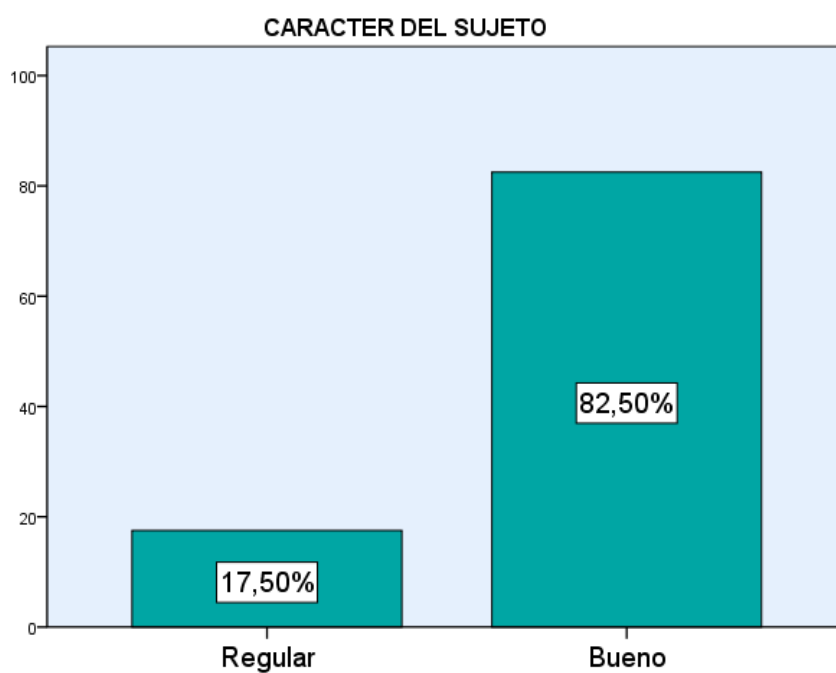


GRAFICO NNRO 3

Análisis descriptivo de la evaluación de capacidad de pago del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016

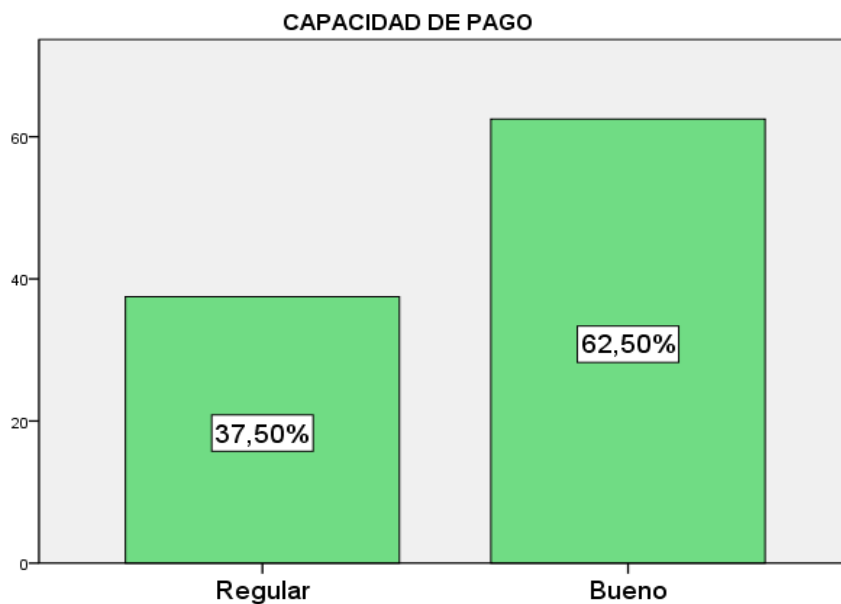


GRAFICO NRO 4

Análisis descriptivo de la evaluación del capital de firma del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016

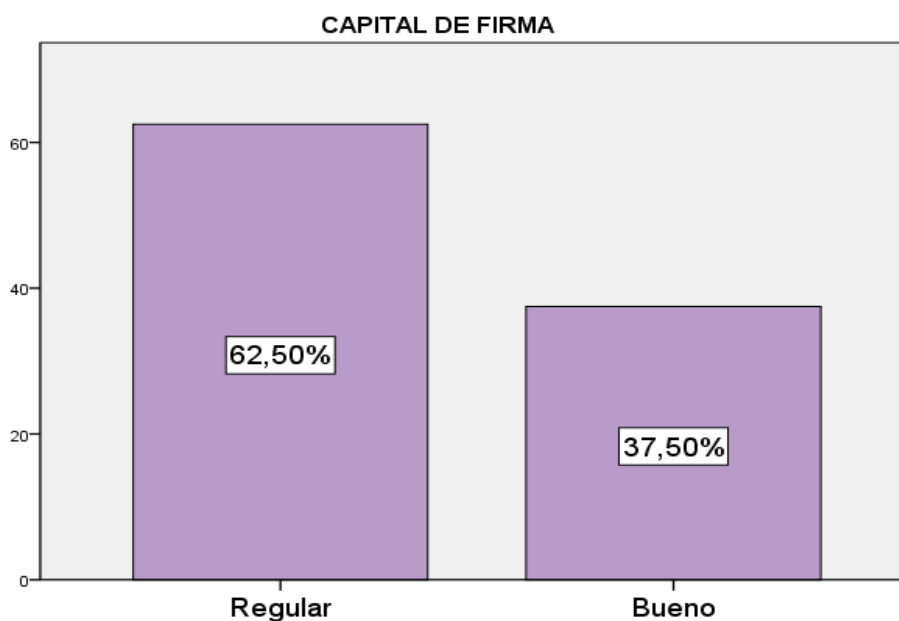


GRAFICO NRO 5

Análisis descriptivo de la evaluación del colateral del cliente en la agencia Mibanco Cantogrande –S JL-2016

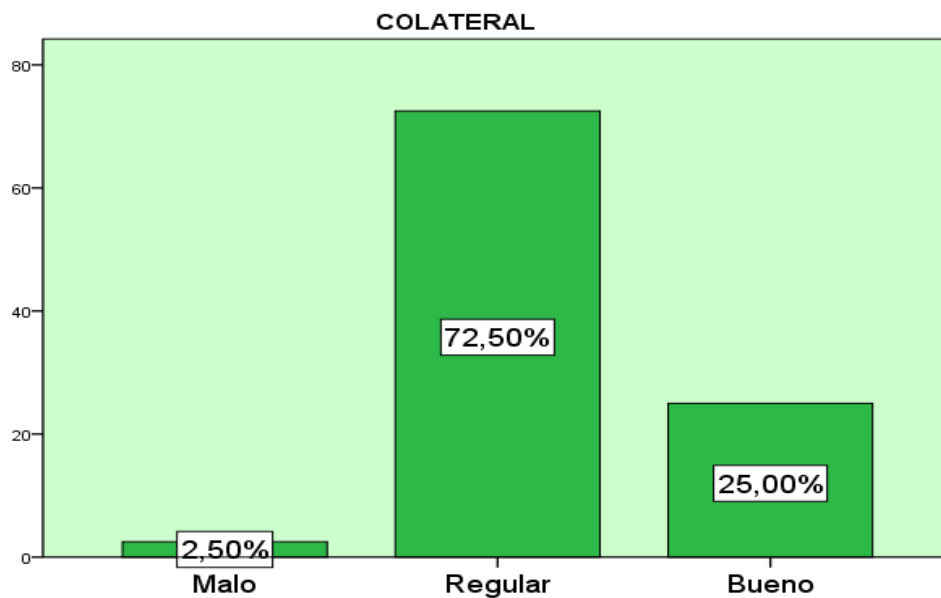
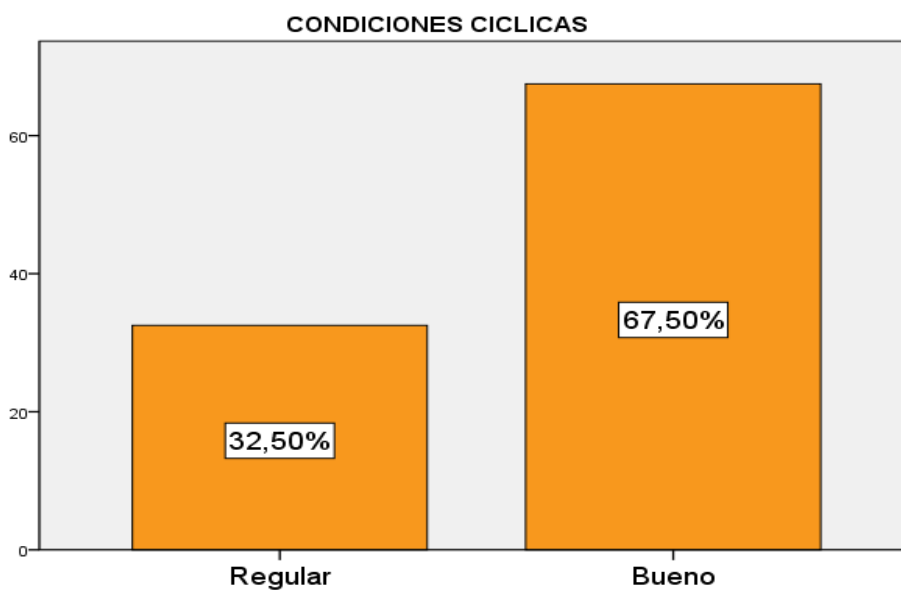


GRAFICO NRO 6

Análisis descriptivo de la evaluación de condiciones cíclicas del cliente del cliente en la agencia Mibanco





INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.:DELGADO ARENAS, RAUL

I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE UCV-LIMA ESTE

I.3. Especialidad del experto:

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario*

I.5. Autor del instrumento: GÓMEZ CCANTO ALEXANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					71%	


ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16		✓		
17		✓		
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, *13* de *04* del 2016

71%

[Firma]

 Firma de experto informante
 DNI: *10266997*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.:PACA PANTIGOSO,ROMERO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE UCV-LIMA ESTE
 I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario*
 I.5. Autor del instrumento: GÓMEZ CCANTO ALEXANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	


ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11		✓		
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se debe mejorar la redacción del ítem 11
Aclarar cual es la Dimensión III (logros ó capital de la firma)

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 21 de Abr. del 2016



Firma de experto informante

DNI: 04212856


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Yvette Cecilia Plasencia Marinos
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Licenciada en Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Gomez Canto, Alexandria.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%.	


ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05		✓		
06		✓		
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12		✓		
13		✓		
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23		✓		
24		✓		
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Instrumento aplicable, coherente*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, de del 2016



Firma de experto informante
DNI: *18099550*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE UCV-LIMA ESTE
 I.3. Especialidad del experto:
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario*
 I.5. Autor del instrumento: GÓMEZ CCANTO ALEXANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					71%	


ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23		✓		
24		✓		
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

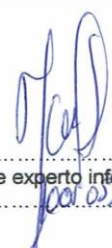
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

71%

San Juan de Lurigancho,.....de..... del 2016



.....
 Firma de experto informante
 DNI:


INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.:CARDENAS CANALES DANIEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE DE UCV-LIMA ESTE
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO DE INVESTIGACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: *Cuestionario*
 I.5. Autor del instrumento: GÓMEZ CCANTO ALEXANDRA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	


ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11		✓		
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 12 de 4 del 2016


 Firma de experto informante
 DNI: 07191236

LIMA 23 DE ABRIL DEL 2016

DE: ALEXANDRA GOMEZ CCANTO

PARA: SR FRANKLIN CHAMORRO

GERENTE MIBANCO AGENCIA CANTOGRANDE

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento para realizar un cuestionario a los asesores de Mibanco con la finalidad de poder desarrollar mi tesis.

Solicito su permiso para llevarlo a cabo el día de hoy, espero que pueda acceder a mi petición .

Asimismo, provecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal. Atentamente,


Franklin Manuel Chamorro Gomez
Gerente de Agencia

FRANKLIN CHAMORRO GOMEZ

GERENTE GENERAL MIBANCO

