



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio en Mibanco agencia  
San Ignacio”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Salazar Avellaneda, Nidia Maribel (ORCID: 0000-0002-7902-5846)

**ASESORA:**

Mg. Núñez Puse, Sonia Magali (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis amados padres y a mi querido hermano, que constantemente me apoyaron y animaron completamente en el aspecto moral y económico para cumplir la meta de ser un profesional, también a mis compañeros de equipo universitario por todo el esfuerzo que día a día hemos demostrado para seguir adelante y lograr nuestros objetivos.

*Nidia*

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la oportunidad de disfrutar de mi familia, gracias a ella soy una mujer de bien; por apoyarme en cada decisión y proyecto y así poder concluir con la elaboración de esta Tesis.

Gracias a Dios por iluminar mi mente y mis pensamientos.

*La autora.*

## **Página de jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	12
2.3 Población, muestra y muestreo.....	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.5 Procedimiento.....	14
2.6 Método de análisis de datos.....	14
2.7 Aspectos éticos .....	15
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	34
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	51
Reporte del Turnitin.....	52
Autorización de publicación de tesis en Repositorio Institucional UCV.....	53
Autorización de la versión final del trabajo de Investigación .....	54

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de riesgo crediticio, dimensión riesgo de incumplimiento	16
Tabla 2: Nivel de riesgo crediticio, dimensión exposición	17
Tabla 3: Nivel de riesgo crediticio, dimensión recuperación	18
Tabla 4: Nivel de riesgo crediticio en Mibanco	19
Tabla 5: Nivel de factores determinantes, dimensión factores internos	20
Tabla 6: Nivel de factores determinantes, dimensión factores externos	21
Tabla 7: Nivel de factores determinantes en Mibanco	22

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de riesgo crediticio, dimensión riesgo de incumplimiento	16
Figura 2: Nivel de riesgo crediticio, dimensión exposición	17
Figura 3: Nivel de riesgo crediticio, dimensión recuperación	18
Figura 4: Nivel de riesgo crediticio en Mibanco	19
Figura 5: Nivel de factores determinantes, dimensión factores internos	20
Figura 6: Nivel de factores determinantes, dimensión factores externos	21
Figura 7: Nivel de factores determinantes en Mibanco	22



## Resumen

El Trabajo de Investigación partió de la necesidad de abordar la problemática que afecta a las entidades financieras, de allí que se planteó como objetivo principal: Establecer cuáles son los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019; en el marco metodológico, se seleccionó el tipo de investigación descriptiva, utilizando un diseño no experimental ya que solamente se describió el estado real de las variables; en la investigación se trabajó con una muestra integrada por 20 colaboradores de la empresa estudiada; se seleccionó la técnica de la encuesta, asimismo, se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios, uno sobre la variable riesgo crediticio y, otro para evaluar la variable factores determinantes, los mismos que fueron validados a juicio de expertos y estimada su confiabilidad. Los datos obtenidos fueron procesados con la estadística descriptiva y el empleo de los programas informáticos Excel y SPSS. Los resultados hallados indican que para el 60% de colaboradores el riesgo crediticio se ubica en el nivel riesgo aceptable; asimismo, los factores determinantes, para el 55% son de nivel poco determinantes. Concluyéndose que a Mibanco le hace falta fortalecer más la gestión de los riesgos de incumplimiento de los clientes para asegurar la recuperación de los créditos, asimismo, los factores internos y externos no son completamente determinantes para disminuir el riesgo crediticio

**Palabras clave:** Factores determinantes, riesgo crediticio, morosidad.

## **Abstract**

The Research Work started from the need to address the problem that affects financial institutions, hence the main objective: Establish what are the determining factors to reduce credit risk in the company My Bank - Agency San Ignacio - 2019; in the methodological framework, the type of descriptive research was selected, using a non-experimental design since only the real state of the variables was described; In the investigation we worked with a sample made up of 20 collaborators of the company studied; The survey technique was selected, as well as two questionnaires were used as instruments, one on the credit risk variable and, another to evaluate the variable determining factors, which were validated in the opinion of experts and estimated their reliability. The data obtained were processed with descriptive statistics and the use of Excel and SPSS software. The results found indicate that for 60% of employees the credit risk is at the acceptable risk level; likewise, the determining factors, for 55%, are of a low level. Concluding that My Bank needs to further strengthen the management of customer default risks to ensure credit recovery, likewise, internal and external factors are not completely determinant to reduce credit risk

**Keywords:** Determining factors, credit risk, late payment.

## I. INTRODUCCIÓN

Estudiar el estado de la variable riesgo crediticio en el presente estudio resulta elemental toda vez que se trata de un aspecto que condiciona el posicionamiento y rentabilidad de una empresa, asimismo, es pertinente identificar los factores determinantes para disminuirla; de allí que en esta sección se describirá la realidad problemática que ella presenta, se hará referencia a los sustentos teóricos, además, los objetivos y la hipótesis planteada. En esa perspectiva, se parte de la premisa que el crecimiento empresarial impacta con mayor o menor medida la economía de las naciones, no obstante, en las entidades financieras ha ido presentándose con tendencia ascendente el índice de incumplimiento de pago de los créditos otorgados, es decir, se viene incrementando el riesgo crediticio.

Abordar la problemática del riesgo crediticio conduce a examinar lo que viene ocurriendo en muchos países de Latinoamérica, así, *en Bolivia*, Vargas y Mostajo (2014). Al analizar la medición del riesgo crediticio señalan que la preocupante situación se suscita cuando no se gestiona adecuadamente la cartera de créditos, sumado a la ausencia de una evaluación permanente del riesgo de crédito. Igualmente, *en Guayaquil – Ecuador*, Campoverde (2018) encontró que en este país la colocación de préstamos sirve para que muchas empresas accedan y se posicionen en el mercado, sin embargo, también se han constituido en causa de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial.

También sobre el tema, *en México*, Villamil (2018) el riesgo crediticio ha alcanzado el nivel más profundo a partir de las fechas posteriores al comienzo del mandato del actual presidente norteamericano, Donald Trump. “Las permutas de incumplimiento crediticio (CDS, sus siglas en inglés) a cinco años, que cubren la caída en el valor de la deuda soberana de México, se han disparado a medida que se acercan las elecciones presidenciales de julio” (p. 1). Lo señalado por el autor hace referencia a que el riesgo crediticio constituye un trastorno que perturba la estabilidad y liquidez de la empresa, el mismo que se presenta en mayor o menor medida en los diferentes países del mundo.

*En Bolivia*, el Banco Central (2015) sobre el riesgo crediticio precisa que su mayor efecto negativo es el detrimento de la eficacia de la cartera crediticia manifestado en un acrecentamiento del incumplimiento de pago, significa que disminuye el recobro de los créditos, de los intereses y otros, lo que a su vez provoca disminución del capital y liquidez de las empresas financieras. Además, las actuales condiciones financieras en el contexto internacional indican que el riesgo crediticio resulta trascendente en las estructuras financieras con impacto adverso sobre el comportamiento de la actividad bancaria

*En Ecuador*, Uquillas y Gonzáles (2017) al referirse a la problemática del riesgo crediticio, consideran que se debe fundamentalmente a que las entidades bancarias no establecen planes efectivos para controlar los riesgos a los que se hallan expuestas. En esa medida, resulta esencial detectar, evaluar, fiscalizar y monitorear tales riesgos, esto, a fin de especificar el estado del riesgo y la muestra de que la empresa afectada tiene disposición para asegurar el resguardo de los patrimonios que posee y de esa manera afianzar su posicionamiento y rentabilidad.

*En Argentina*, García (2015) señala que el riesgo crediticio constituye un problema que afecta la empresa generando en ella una incertidumbre en las operaciones financieras frente a la exigencia de recobrar los préstamos otorgados y superar el inconveniente de incurrir en una situación no deseable producto del incumplimiento de pago, de allí que la gestión de riesgos debe ser visto como un proceso de carácter integral que debe ser conducido de manera adecuada y evaluado constantemente a efectos de delinear estrategias para reducirlo en favor de la liquidez financiera de la empresa.

*En Chile*, Leal, Aranguéz y Gallegos (2017) al examinar el riesgo crediticio consideran que uno de los componentes que lo establecen está referido al “modelo de evaluación crediticia” que aplican las entidades financieras, que, en la mayoría de casos, resulta poco efectivo ya que, lejos de disminuir el riesgo de crédito, por el contrario se va incrementando. A efectos de reducir el riesgo en el otorgamiento de créditos y poder recobrar los créditos otorgados, se encarga examinar la industria donde se cuenta con la participación del cliente, las prácticas a través del tiempo y la posibilidad viable de desembolso.

Sobre esta problemática, *en el Perú*, Miranda (2018) afirma: “La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)” está ocupándose de la producción de una pauta a fin de mejorar la gestión de la inseguridad crediticia en las empresas del sistema bancario estatal (p. 1). Según esta norma será posible plantear líneas de acción para la provisión de “reservas contables”, es decir, fondos que deben generar las entidades bancarias para cubrir los potenciales impagos crediticios, ya que constituyen hechos predecibles estadísticamente; además, no perdiendo de vista que una empresa bancaria con adecuada gestión de riesgo crediticio asegura incumplimiento de pago menor.

También en el Perú, Lezama (2018), al referirse al riesgo crediticio comenta que a nivel de SBS se está persiguiendo adaptar la administración del riesgo crediticio a patrones mundiales a través de una normatividad de carácter preventivo, toda vez, que a nivel del mercado internacional se están diseñando y adoptando buenas estrategias para gestionar el riesgo crediticio en reemplazo de las estrategias crediticias que se viene aplicando en nuestro país, de ese modo, se espera regular el sistema bancario, con esta medida, “Se trata de requerimientos de provisiones por pérdidas esperadas (probabilidades de impago), que es distinto a lo que tenemos actualmente” (p. 1).

Igualmente, Radio Programas del Perú (2017, p. 1) publicó que la información examinada a nivel de Gerencia de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos (Asbanc), detalla que en las cajas rurales de ahorro y crédito el 1.95% de la totalidad de su cartera de crédito se encuentra en riesgo de convertirse en incumplimiento de pago, es decir, en morosidad potencial, índice que se incrementa a 2.05% de la cartera crediticia correspondiente a las financieras y a 2.32% de la cartera de crédito en las cajas municipales (CM).

Es conveniente no perder de vista que la nueva gestión del riesgo crediticio ha determinado como propósito gestionar el riesgo a fin de conseguir una rentabilidad coherente con el grado de riesgo obtenido, defendiendo simultáneamente un capital conveniente y obedeciendo las normas legales. Esto expresa que una operación financiera con una mayor perspectiva de impago, no necesariamente ha de ser incorrecto negocio si se consigue una rentabilidad que subsana adecuadamente el riesgo en mención. (Riesgo de crédito, 2014)

En relación al índice de riesgo crediticio en la financiera Mibanco, Bayli e Ichazo (2017) en la memoria anual de la empresa afirman que al cierre del 2017 la morosidad se elevó a consecuencia del fenómeno de El Niño Costero. Por su parte, *en Chiclayo*, Ayala (2017) indica que el riesgo financiero no se reduce en aquellas empresas que no aplican estrategias efectivas y diversificadas según la cartera crediticia, el investigador encontró que una forma efectiva de cobranza son las comunicaciones, visitas domiciliarias, y tener claras las políticas de recaudación.

Como se puede percibir, los datos muestran un incremento progresivo del riesgo crediticio en la financiera Mibanco, entidad bancaria relativamente joven que está promoviendo su consolidación con la perspectiva de asegurar su posicionamiento y rentabilidad (Bumerán, 2018, p. 1); el aumento estaría asociado a las estrategias inadecuadas que se vienen aplicando; situación que está presentando en la Agencia Mibanco de San Ignacio, de allí la necesidad de estudiar los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio. En este contexto, la investigadora toma la decisión de estudiarlo para alcanzar resultados válidos que permitan visualizar alternativas de solución.

En esa perspectiva, constituye una exigencia que todo trabajo de investigación cuente o registre las investigaciones previas existentes, es decir, citar los antecedentes de estudio, investigaciones ya realizadas que guardan relación con el estudio propio, de las cuales se asuman sus aportes teóricos y metodológicos; a continuación, se hará referencia a los principales trabajos de investigación ubicados:

*En Chile*, Urbina (2017) al estudiar los factores que determinan el riesgo crediticio de un banco, particularmente evidenciado en América Latina, se concluye: “Conocer los determinantes de la cartera vencida, permite anticipar las dificultades bancarias que pueden causar quiebras y más aún impactar al sector real de la economía” (p. 18). De igual manera, *en Ecuador* Martínez (2014) con la tesis donde formuló un plan para reducir el riesgo en los créditos por la morosidad existente en una entidad financiera ecuatoriana, concluye que a fin de disminuir el riesgo crediticio es necesario conocer los factores de riesgo que logran inquietar la gestión de la cartera de crédito, además, implantar procedimientos y acciones de manera oportuna.

*En Bolivia*, Choque (2014) cuando investigó los aspectos que determinan el riesgo en los créditos en el “Banco Solidario S.A.”, concluye: Banco Solidario S.A. muestra una trayectoria importante dentro el sistema bancario boliviano, se ha transformado en un referente de banco con enfoque de microcréditos, pero esto no significa que esté exento de problemas asociados a distintos riesgos (p. 58). Por ello alcanza la recomendación que resulta justo supervisar elementos de carácter interno y de carácter externo para disminuir uno de las razones más significativas respecto a acuerdos existentes respecto a que es el riesgo de crédito (p. 59).

*En El Salvador*, Hernández, Álvarez y Serrano (2014) en su tesis trabajaron un “Modelo de gestión crediticia, como instrumento para la gestión adecuada de la cartera de créditos en entidades financieras; los autores concluyen que se pudo establecer que en ciertas empresas no se posee la preparación obligatoria para efectuar la adecuada gestión de riesgo de crédito, toda vez que asegurar su ejecución se necesita implantar lineamientos políticos y operaciones convenientes en las acciones que se cumplen (p. i). La citada tesis permite visualizar que adoptando un modelo de gestión de riesgo crediticio es posible asegurar la correcta gerencia del portafolio crediticio.

*En Perú*, Pérez (2017) y su trabajo referido a evaluar la gestión del crédito relacionada con el riesgo de morosidad en la cartera de crédito de una cooperativa que brinda créditos en Lima, donde concluye: se halló la relación indirecta en sentido negativo entre la variable “evaluación crediticia” y el peligro de morosidad correspondiente al portafolio de créditos (p. 8). Igualmente, Acuña y Barzola (2015) con la tesis orientada a estudiar las causas que influyen en la calidad de la cartera de crédito en una Pyme entidad bancaria de la Región Junín, concluyen que en la cartera crediticia concurren tanto “variables microeconómicas” como resultado habitual de colocaciones mensuales, liquidez y eficacia, así como “variables macroeconómicas” donde se cuenta a la tasa de inflación y el PBI (p. 5).

Por su parte, Quiroz (2018) y la investigación “*Plan de gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Agencia Tarapoto, 2016*”, en ella, su autor concluye: De acuerdo a la casi totalidad de trabajadores del BN de la Sucursal Tarapoto la debilidad más fuerte en la gestión de riesgo crediticio reside básicamente en

lo concerniente a las estrategias crediticias que ha implementado la empresa de la banca estatal (p. ix), en tal razón, se recomienda la urgencia de replantear la gestión de la cartera de crédito para contrarrestar el aumento del índice de morosidad. La citada tesis es singularmente importante porque abordar cómo disminuir el incumplimiento de pago de los clientes.

También a Llanos y Pantoja (2016) y el estudio *“Propuesta de un Modelo Logit para evaluar el Riesgo Crediticio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: Caso de la Caja Municipal de Huancayo, periodo 2011-2015”*, donde concluye que la ejecución del modelo metodológico crediticio avanzado en la entidad investigada, contribuirá a disminuir el índice de inseguridad crediticia y el recuento del ahorro en abastecimientos requeridos por las elevadas tasas de incumplimiento de pago servirá como modelo de gestión del riesgo financiero para demás CMAC. (Pantoja, 2016, p. 7)

Finalmente, en el contexto local no existen investigaciones que guardan relación directa con las variables, sin embargo, se ubicó a Calderón y Cieza (2015) con su tesis *“Factores determinantes de acceso al crédito bancario y su influencia en el crecimiento de la Mype Mochica - Lambayeque 2015”*, donde la conclusión principal indica que positivamente si se logra determinar los componentes de acogida al crédito financiero, se viabilizará la adquisición del crédito, de modo que se compruebe el modo en que dichos factores pueden influenciar en el desarrollo de la MYPE Mochica (p. iv); tesis que aportó al conocimiento de los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio.

De igual manera, a Céspedes (2015) con su estudio *“Factores determinantes de la morosidad -en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco • Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla”*, su autor concluye: El estudio permitió identificar los subsecuentes componentes productores de la morosidad: Socio culturales, económicos y profesionales con escasa experiencia” (p. 79). La presente investigación aportó el tratamiento teórico y metodológico de la variable factores determinantes a tener en cuenta para posibilitar la disminución del riesgo crediticio.



Con la finalidad de otorgar consistencia y respaldo al trabajo de investigación, es oportuno incluir en esta sección el desarrollo teórico de la variable riesgo crediticio y los factores determinantes para disminuirlo, citando información extractada de fuentes confiables y válidas; dicho marco teórico comprenderá básicamente contenidos referidos a su conceptualización, características y dimensiones.

En referencia a los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio, es pertinente partir de la premisa que un “factor de riesgo” está relacionado con un conjunto de rasgos, particularidades o manifestaciones de un elemento o elementos que desarrollan la posibilidad de que se produzca un riesgo, que, en el campo financiero, está relacionado con el riesgo crediticio (Organización Mundial de la Salud, OMS, s/f, p. 1).

Las ideas precedentes conducen a señalar que, en toda empresa financiera, la colocación de créditos es esencial para asegurar el crecimiento, aunque se cuente con buenos asesores de crédito si no se toman en cuenta los factores determinantes del riesgo crediticio, no se logrará que la empresa alcance rentabilidad y liquidez, teniendo claro que un crédito concluye cuando este se recupera, es decir, se cobra. De allí que es elemental conocer cuáles son los factores internos y externos determinantes que permiten disminuir el riesgo crediticio de las empresas abocadas al rubro de créditos.

También para Céspedes (2015) los factores determinantes constituyen “Conjunto de aspectos externos e internos que influyen en algo, a algo o a alguien” (p. 40); para el presente caso, estos aspectos están referidos a aquellos que pueden favorecer a la reducción del riesgo al otorgar créditos.

En la operacionalización de los factores determinantes del riesgo crediticio, sus dimensiones son: “Factores internos”: referidos a aquellos que obedecen de manera directa de la gestión propia de quienes gerencian la entidad financiera, así como la competencia que deben poseer estos ejecutivos para gestionar el riesgo crediticio. Los “Factores externos”: incluye a los que no obedecen a la dirección interna de la empresa, sino que desde el contexto exterior condicionan el riesgo financiero, aspectos relacionados a: problemas económicos como la inflación, las devaluaciones no

pronosticadas de la moneda local, de igual modo, catástrofes meteorológicas, etc., en este aspecto surge como trascendente el curso de los equilibrios elementales macroeconómicos que compliquen la disposición para el pago oportuno de los deudores. (Crediriesgo, 2010, p. 1).

Para evaluar los factores citados, atendiendo a Crediriesgo (2010, p. 1), se establecen como indicadores a:

- a) Cantidad de créditos: “a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos”
- b) Lineamientos políticos para otorgar créditos: “cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio”;
- c) Composición crediticia: “cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo”;
- d) Congregación territorial: monetaria, por cantidad de morosos, según segmentos económicos y según segmento accionario: “cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera”.

Además, Matus (2007, citado por Urbina, 2017) afirma que el riesgo crediticio es concebido como la eventualidad de que el cliente deudor no alcance a cancelar sus compromisos de pago convenidos ya sea de utilidad y/o capital, ya sea de manera integral o parcial. Asimismo, el riesgo crediticio para Chozo (2016) constituye un vocablo concluyente en el estudio monetario y bancario, además, representa la ocurrencia de un suceso perjudicial, el mismo que es de conocimiento de la empresa ya que la información registrada en sus archivos así lo indica, o también, problema que se puede presentar dada su innegable posibilidad de que acontezca.

Según Saavedra y Saavedra (2012, citando a Chorafas, 2000, p. 297) constituye la posibilidad de que, a su término, una empresa no afronte adecuadamente, parcial o totalmente, a su compromiso de reembolsar un crédito, convenido en base a un instrumento bancario, ocasionado por la bancarrota, insolvencia o por cualquier otra causa (p. 297).

El riesgo crediticio para Calderón (2014) o también el riesgo de crédito está referido a la eventualidad de surgir mermas por la insolvencia o baja disposición de los morosos o contrapartes, o terceros obligados, para efectuar plenamente sus compromisos pactados inscritas al interior o externamente del arqueo corriente (p. 39). Igualmente, para Ticse (2015) constituye la probabilidad de cometer una merma si el equilibrio de una negociación no respeta completamente los compromisos bancarios, convenidas por tratado, en el tiempo debido, la modalidad o precio. (p. 42)

También se le puede concebir como el proceder del peligro incorporado del préstamo determinado por una entidad prestamista. En ese contexto, es procurar establecer una colocación probabilística que manifieste las disminuciones probables que generaría una inadecuada gestión de la cartera de créditos (Chozo, 2016, p. 19). Las ideas citadas indican que el riesgo de crédito o riesgo crediticio se relaciona con el hecho de que este trastorno al que están expuestas todas las empresas financieras, constituye la causa principal para que se desencadene una crisis bancaria, de allí la conveniencia de que se prevenga o se disminuya su incidencia.

Para evaluar la variable riesgo crediticio, se tomó en cuenta los aspectos considerados por, Saavedra y Saavedra, 2012: a) **“Riesgo de incumplimiento”**, referido a la eventualidad de que se produzca la informalidad de un compromiso de desembolso; en esta variable los indicadores comprenden: *Respeto al contrato de crédito*, quiere decir, en qué medida el deudor acata lo dispuesto en el contrato firmado para el otorgamiento del crédito, además el indicador *incumplimiento económico*, relacionado con la capacidad para que el cliente deudor desembolse el crédito según las condiciones establecidas en el contrato.

b) **“Exposición”**: Tiene que ver con el dilema respecto a los eventuales valores que podría alcanzar el incumplimiento de desembolso de los morosos ya que como se sabe, un crédito corresponde ser cancelado en concordancia con tiempos señalados; para evaluar esta dimensión se consideraron los indicadores *incertidumbre ante los créditos otorgados*, es decir, respecto a los valores totales que podrían alcanzar los créditos no cancelados oportunamente; además, el indicador *inexactitud respecto al desembolso* y

*plazos de liquidación*, tiene que ver con la dificultad para estimar los montos en riesgo, como por ejemplo los concedidos mediante las tarjetas de crédito.

c) **“Recuperación”**: Hay incertidumbre en el proceso de recobro ya que estriba mucho en la clase de garantía. La presencia de una garantía disminuye el peligro en el otorgamiento de préstamo con la condición de que sea de posible y rápida ejecución. Los indicadores considerados son: *Existencia de una garantía*, tiene que ver con la efectividad o no de la fianza que otorgue el deudor como respaldo del préstamo otorgado; también, el indicador *incertidumbre respecto a los avales*, quiere decir que no hay total credibilidad de las personas que garantizan al deudor para el otorgamiento del préstamo, situación que limita la administración de la cartera crediticia.

Después de haber analizado la problemática en torno a las dos variables el problema de investigación señala: ¿Cuáles son los factores determinantes que disminuyen el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019? Para orientar el estudio, el objetivo general: Identificar cuáles son los factores determinantes que disminuyen el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019; los objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019; b) Analizar los factores internos determinantes que disminuyen el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio; c) Identificar los factores externos determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio.

Finalmente, la investigación se justifica: Teóricamente, ya que aportó conocimientos teóricos sobre la realidad estudiada, sus resultados pueden ser adoptados como referente; prácticamente, pues permitirá adoptar las medidas necesarias para manejar los factores determinantes que contribuyan a disminuir el riesgo crediticio, además, los resultados darán pie a nuevas decisiones para reducir el riesgo crediticio; metodológicamente, porque los cuestionarios para recolectar datos servirán de modelo para posteriores estudios, es decir, pueden ser utilizados en otros contextos. Es necesario indicar que el trabajo de investigación contó con la hipótesis siguiente: Los factores internos y externos son poco determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación se enmarcó en los estudios descriptivos porque se buscó examinar el estado actual de cada variable, evaluándolas en sus respectivas dimensiones e indicadores; además, los estudios descriptivos establecen y dan a conocer la forma que adoptan los objetos, hechos o fenómenos. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2011)

Asimismo, atendiendo al enfoque adoptado, se utilizó el método cuantitativo toda vez que se recolectaron datos para someterlos al procesamiento estadístico y los resultados obtenidos se formularon de forma numérica y porcentual.

#### 2.1.2 Diseño de investigación

Partiendo de la idea que el diseño es el proceso que precisa la forma cómo el investigador coleccionará información sobre las variables en estudio, el trabajo de investigación empleó un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación intencional de las variables; además, asumió un diseño de sección transversa porque se recolectaron datos en un espacio único (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño seleccionado asumió el esquema siguiente:



Dónde:

**M:** Muestra integrada por los colaboradores de Mibanco – Agencia San Ignacio

**O:** Información sobre los factores determinantes y el riesgo crediticio

## 2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Categorías	Escala	Técnica Instrumento
<b>V.I. FACTORES DETERMINANTES</b>	Los factores determinantes constituyen “Conjunto de aspectos externos e internos que influyen en algo, a algo o a alguien” (Céspedes, 2015, p. 40).	Son los diversos aspectos referidos a aquellos que deben tenerse en cuenta para la disminución del riesgo crediticio, evaluados a través de un cuestionario, desde la percepción de los colaboradores de la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, en base a sus dimensiones: Factores internos y factores externos.	<b>Factores internos</b>	Volumen de créditos	Nada determinantes Poco determinantes Muy determinantes	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Políticas de créditos			
				Calidad de la gestión del riesgo crediticio			
			<b>Factores externos</b>	Índice de inflación			
				Desempleo			
Gobernabilidad							
<b>V.D. RIESGO CREDITICIO</b>	Constituye la posibilidad de que, a su término, una empresa no afronte adecuadamente, parcial o totalmente, a su compromiso de reembolsar un crédito, convenido en base a un instrumento bancario, ocasionado por la bancarrota, insolvencia o por cualquier otra causa (Saavedra y Saavedra, 2012, citando a Chorafas, 2000, p. 297).	Es el peligro de incumplimiento de pago de las obligaciones del cliente deudor lo que genera incertidumbre en la entidad financiera Mibanco de San Ignacio, evaluado mediante un cuestionario aplicado a la muestra y estructurado en base a las dimensiones: riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación.	<b>Riesgo de incumplimiento</b>	Respeto al contrato de crédito	Riesgo Normal Riesgo aceptable Riesgo apreciable	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Incumplimiento económico			
			<b>Exposición</b>	Incertidumbre ante los créditos otorgados			
				Inexactitud respecto al desembolso y plazos de liquidación			
			<b>Recuperación</b>	Existencia de una garantía			
				Incertidumbre respecto a los avales			

Fuente: Elaboración propia

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

En el proceso investigativo, la población y muestra incluyó a todos los colaboradores de la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio, distribuida según cuadro siguiente:

Condición	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Colaboradores	12	08	20

Fuente: Archivos Mibanco – San Ignacio 2019

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **2.4.1 Técnicas**

Tomando en consideración el tipo de investigación y el enfoque asumidos, se empleó la técnica de la encuesta, la misma que permitió coleccionar información de las unidades de análisis a través de interrogaciones escritas.

#### **2.4.2 Instrumentos**

Para facilitar la obtención de los datos necesarios, los instrumentos de recolección utilizados fueron dos cuestionarios, los mismos que posibilitaron determinar cuáles son los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio.

En el siguiente cuadro se visualiza la técnica e instrumento aplicados:

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>V.1 Factores determinantes</b>	<b>Encuesta</b> , a fin de identificar los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio.	<b>Cuestionario 1</b> , fue aplicado a cada colaborador de la muestra.
<b>V.2 Riesgo crediticio</b>	<b>Encuesta</b> , para identificar el nivel de riesgo crediticio en Mibanco – Agencia San Ignacio	<b>Cuestionario 2</b> , fue aplicado a cada colaborador de la muestra

Antes de ser aplicados a los sujetos de la muestra, los cuestionarios fueron sometidos a los procesos de validación y medición de su confiabilidad; la validez de contenido de los instrumentos se hizo a juicio de expertos, quienes en su condición de jueces los evaluaron y emitieron un informe. El índice de confiabilidad se calculó mediante el uso de la prueba estadística Alfa de Cronbach, con lo cual se pudo determinar su fiabilidad, equivalente a 0,985 para el cuestionario sobre riesgo crediticio y 0,977 para el cuestionario sobre los factores determinantes, indicando que son instrumentos altamente confiables.

## **2.5 Procedimiento**

Como se puede visualizar, para la recolección de datos se requirió el uso de la técnica de la encuesta que se operativizó mediante dos cuestionarios aplicados a todos los colaboradores de la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, incluidos como unidades de análisis en la muestra. Previa a su aplicación, se procedió a su validación y confiabilidad respectiva.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Habiéndose determinado su validez y confiabilidad, los instrumentos fueron aplicados a los sujetos de la muestra; a continuación, se procedió a ordenar, elaborar las tablas y figuras correspondientes apoyándose en el uso del software



estadístico SPSS Versión 24 y Excel 2013, herramientas valiosas que permitieron alcanzar resultados estadísticos analizados mediante cuadros, gráficos y porcentajes. Esto hizo posible la elaboración de la discusión de resultados y conclusiones correspondientes

## **2.7 Aspectos éticos**

En el proceso investigativo se cumplió con respetar los protocolos establecidos por la universidad, asimismo, la ética que requiere la investigación. Se tuvo en cuenta, la autorización de los sujetos investigados que participaron en el estudio. Además, transparencia y confiabilidad de los datos adquiridos: Los datos obtenidos fueron utilizados cuidadosa y adecuadamente, para asegurar su transparencia. También se respetó la reserva de las fuentes informantes. De igual manera, se respetó siempre a los derechos del autor, asimismo, se citó y registró las fuentes de información en estricta correspondencia con las reglas internacionales para la redacción de trabajos de investigación.

### III. RESULTADOS

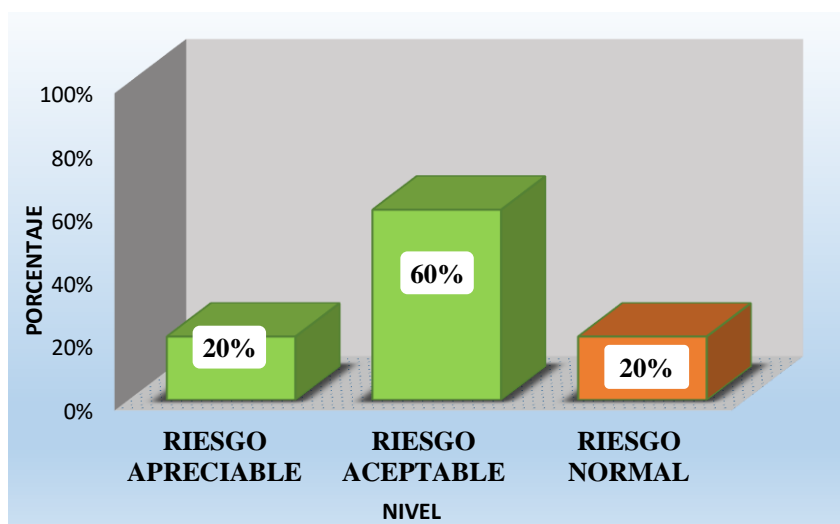
Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio – 2019

Tabla 1

Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “*Riesgo de incumplimiento*” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>RIESGO APRECIABLE</b>	4	20
<b>RIESGO ACEPTABLE</b>	12	60
<b>RIESGO NORMAL</b>	4	20
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario sobre riesgo crediticio.



Fuente: Tabla 1

Figura 1

Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “*Riesgo de incumplimiento*” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.

#### Descripción interpretación:

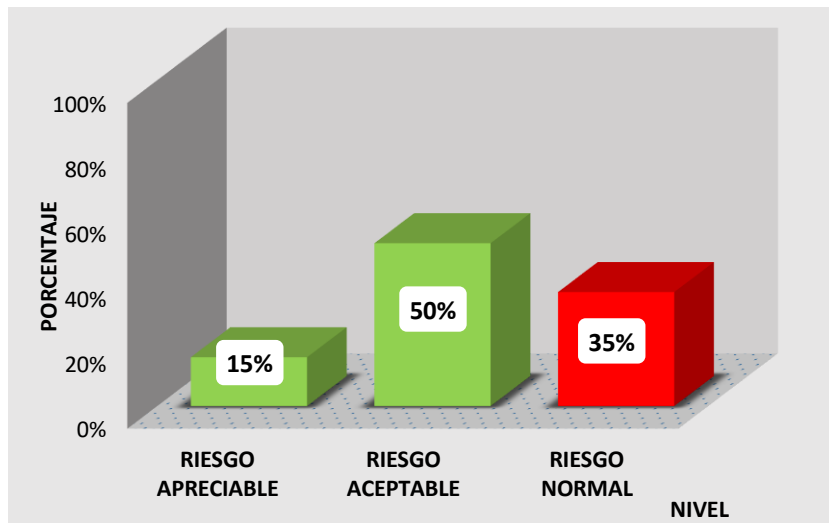
En la Tabla 1 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio en su dimensión riesgos de incumplimiento. Donde para el 20% de colaboradores está en el nivel riesgo apreciable, para el 60% riesgo aceptable y el 20% riesgo normal. Deduciéndose que para la mayoría de encuestados a la empresa le hace falta mayor previsión de los contratos de crédito y evitar un posible incumplimiento de pago en sus clientes.

**Tabla 2**

**Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “Exposición” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>RIESGO APRECIABLE</b>	3	15
<b>RIESGO ACEPTABLE</b>	10	50
<b>RIESGO NORMAL</b>	7	35
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario sobre riesgo crediticio.



Fuente: Tabla 2

**Figura 2**

**Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “Exposición” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

**Descripción interpretación:**

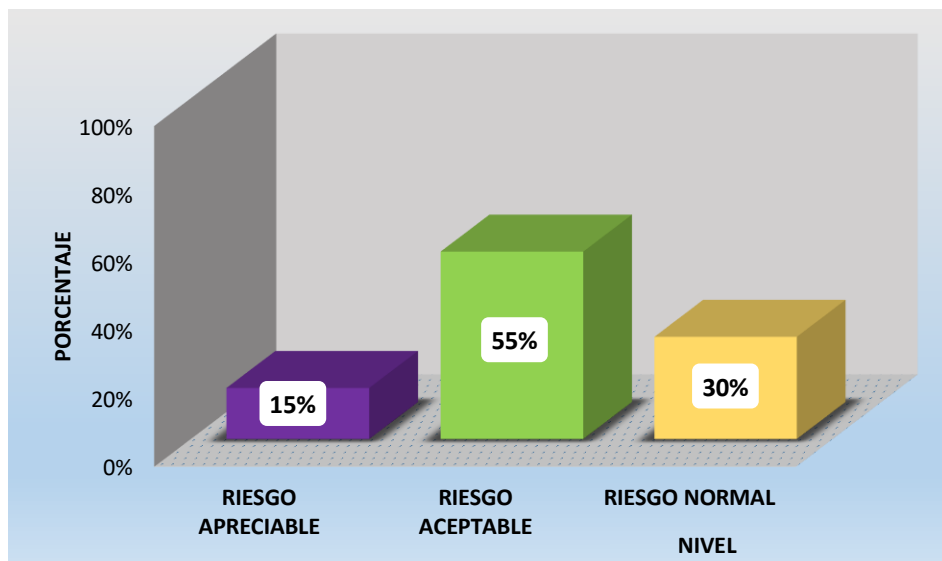
En la Tabla 2 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión exposición. Donde el 15% de colaboradores la ubica en el nivel riesgo apreciable, el 50% en riesgo aceptable y el 35% en riesgo normal. Del análisis de datos se deduce que la empresa no gestiona cabalmente la incertidumbre ante los créditos otorgados y evaluar exhaustivamente la inexactitud respecto al desembolso y plazos de liquidación.

**Tabla 3**

**Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “Recuperación” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>RIESGO APRECIABLE</b>	3	15
<b>RIESGO ACEPTABLE</b>	11	55
<b>RIESGO NORMAL</b>	6	30
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario sobre riesgo crediticio.



Fuente: Tabla 3

**Figura 3**

**Nivel de riesgo crediticio, en su dimensión “Recuperación” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

**Descripción interpretación:**

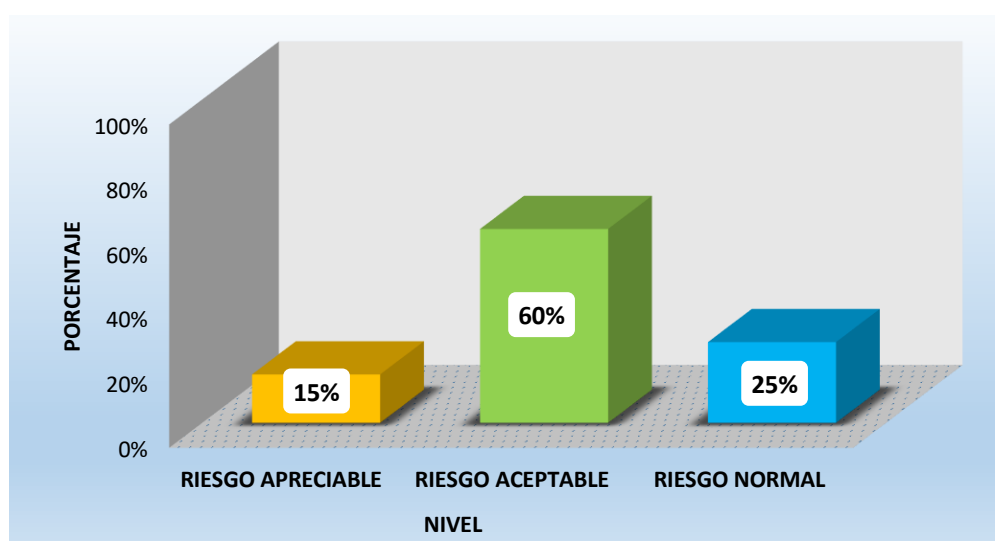
En la Tabla 3 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio en su dimensión recuperación. Donde para el 15% de colaboradores le corresponde el nivel riesgo apreciable, para el 55% nivel riesgo aceptable y para el 30% nivel riesgo normal. Deduciéndose que la empresa debe tener mayor cuidado al evaluar bien la garantía presentada por el cliente para así disminuir su incertidumbre respecto a los avales.

**Tabla 4**

***Nivel de riesgo crediticio en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio***

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>RIESGO APRECIABLE</b>	3	15
<b>RIESGO ACEPTABLE</b>	12	60
<b>RIESGO NORMAL</b>	5	25
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario sobre riesgo crediticio.



Fuente: Tabla 4

**Figura 4**

***Nivel de riesgo crediticio en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.***

**Descripción interpretación:**

En la Tabla 4 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de la variable riesgo crediticio en la financiera Mibanco – Agencia San Ignacio. Se observa que para el 15% de colaboradores se ubica en el nivel riesgo apreciable, para el 60% nivel riesgo aceptable y el 25% en riesgo normal. Al analizar los datos se infiere que a la empresa financiera investigada le hace falta fortalecer más la gestión de los riesgos de incumplimiento de los clientes, el riesgo a la exposición de morosidad para asegurar la recuperación de los créditos.

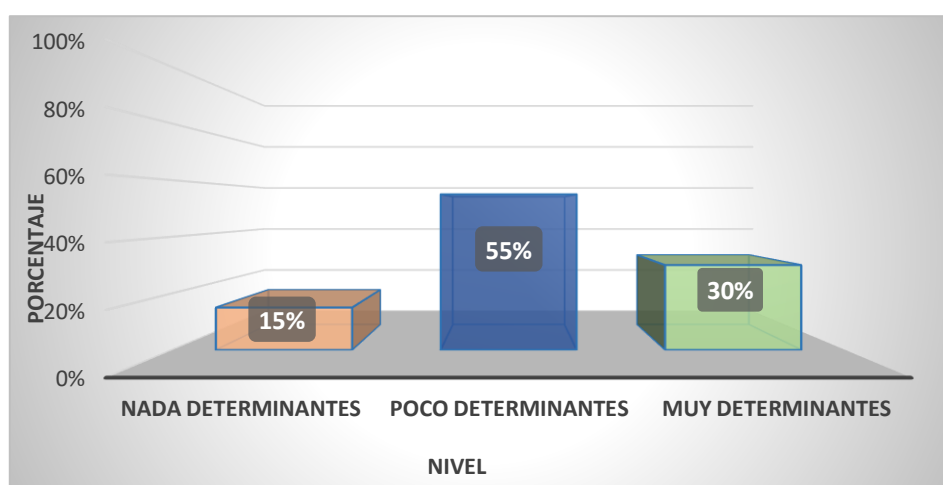
Objetivo Específico 2: Analizar los factores internos determinantes que disminuyen el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio

**Tabla 5**

**Nivel de factores determinantes, en su dimensión “factores internos” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio**

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>NADA DETERMINANTES</b>	3	15
<b>POCO DETERMINANTES</b>	11	55
<b>MUY DETERMINANTES</b>	6	30
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario para evaluar los factores determinantes.



Fuente: Tabla 5

**Figura 5**

**Nivel de factores determinantes, en su dimensión “factores internos” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio**

**Descripción interpretación:**

En la Tabla 5 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión factores internos. Donde según opinión de los colaboradores, para el 15% estos factores son de nivel nada determinantes, para el 55% niveles poco determinantes y para el 30% son de nivel muy determinante. Del análisis se deduce que para la mayoría de los encuestados los factores internos como: El volumen y las políticas de créditos y la calidad de la gestión del riesgo crediticio no son totalmente determinantes para el incumplimiento de los clientes.

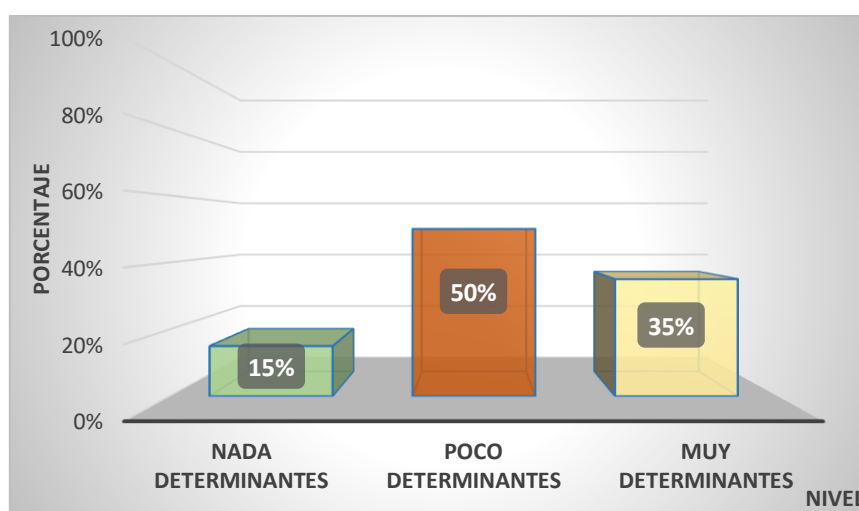
Objetivo específico 3: Identificar los factores externos determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio

**Tabla 6**

**Nivel de factores determinantes, en su dimensión “factores externos” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

Nivel	f <sub>i</sub>	%
<b>NADA DETERMINANTES</b>	3	15
<b>POCO DETERMINANTES</b>	10	50
<b>MUY DETERMINANTES</b>	7	35
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario para evaluar los factores determinantes.



Fuente: Tabla 6

**Figura 6**

**Nivel de factores determinantes, en su dimensión “factores externos” en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

**Descripción interpretación:**

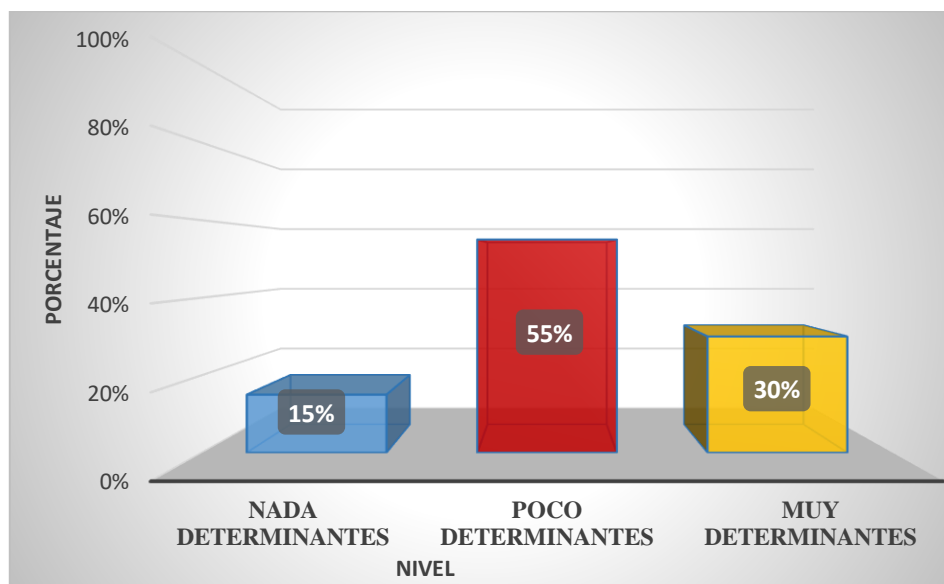
En la Tabla 6 se muestra los hallazgos en porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión factores externos. Donde para el 15% de colaboradores es de nivel nada determinantes, para el 50% de nivel poco determinantes y para el 35% de nivel muy determinante. Datos que permiten inferir que para la mayoría de encuestados los factores externos como el índice de inflación, el desempleo y la gobernabilidad no son totalmente determinantes para reducir el riesgo al otorgar un crédito.

**Tabla 7**

**Nivel de *factores determinantes* en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio**

Nivel	fi	%
<b>NADA DETERMINANTES</b>	3	15
<b>POCO DETERMINANTES</b>	11	55
<b>MUY DETERMINANTES</b>	6	30
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Cuestionario para evaluar los factores determinantes.



Fuente: Tabla 7

**Figura 7**

**Nivel de *factores determinantes* en la empresa financiera Mibanco – Agencia San Ignacio.**

**Descripción interpretación:**

En la Tabla 7 se muestra los datos porcentuales del nivel alcanzado por la variable factores determinantes. De manera global, para el 15% de colaboradores se encuentran en el nivel nada determinantes, para el 55% en el nivel poco determinantes y para el 30% en el nivel muy determinante. Al analizar los hallazgos se infiere que para la casi generalidad de encuestados la empresa evalúa los factores internos y externos no son completamente determinantes para disminuir el riesgo crediticio.



#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación realizada asumió el tipo descriptiva, en esa medida se orientó a estudiar dos variables intervinientes en la gestión de una empresa financiera con las cuales se asegura o no su posicionamiento: De una parte, el riesgo crediticio entendido como es concebido como la eventualidad de que el cliente deudor no cumpla con cancelar sus compromisos de pago convenidos ya sea de utilidad y/o capital, ya sea de manera integral o parcial. De otra parte, los factores determinantes que disminuyen el riesgo crediticio que incluye a los factores que se presentan al interior de la empresa o aquellos que desde fuera de ella influyen en la disminución del riesgo en el otorgamiento de préstamos.

Para cumplir con el proceso de investigación fue necesario tener en cuenta que el objetivo general se orientó a identificar cuáles son los factores determinantes que disminuyen el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio en el presente año; alcanzarlo implicó desagregar los objetivos específicos; el primero de ellos buscó diagnosticar el nivel de riesgo crediticio en la mencionada financiera; propósito fundamental que debe adoptarse en una empresa toda vez que de la respuesta ante el potencial riesgo financiero depende la preparación y la implementación de mecanismos adecuados para evitar su repercusión negativa en el crecimiento de la empresa.

Los resultados obtenidos exigen no olvidar que el riesgo de crédito es un hecho que se puede presentar en cualquier momento en una empresa y acarrear consecuencias muchas veces irreversibles, de allí que se debe tener siempre presente que se debe gestionar el crédito conveniente y oportunamente y no considerarlo como un hecho lejano o natural para una empresa. De otro lado, hay financieras que se informan sobre la trayectoria de créditos de los potenciales clientes para evitar la morosidad; al respecto, Muñoz (2018) enfatiza que hay entidades, como los bancos, que están al tanto de ciudadanos con historial crediticio positivo para conectarse con ellos y ofertarles no simplemente créditos, también se acepta la compra de algún compromiso incumplido que posea en otra entidad financiera ofreciéndoles mejores condiciones como una tasa de interés preferible.

Con el propósito de ampliar la información referente a la variable se trabajó información sobre sus dimensiones, así, en la Tabla 1 se muestra los resultados en

porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión riesgos de incumplimiento; hallándose que para el 60% de colaboradores está en el nivel de riesgo aceptable, es decir, en algunos clientes no hay respeto total al contrato de crédito, en consecuencia, el incumplimiento económico es inevitable. Deduciéndose que para la mayoría de encuestados a la empresa le hace falta mayor previsión de los contratos de crédito y así evitar un posible incumplimiento de pago en sus clientes.

De igual manera, en la Tabla 2 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión exposición. Donde el 50% de colaboradores la ubica en el nivel de riesgo aceptable, quiere decir que para la mayoría de ellos la financiera se encuentra expuesta al retraso en el cumplimiento de compromisos financieros respecto a los créditos otorgados e inexactitud respecto la cancelación y plazos de pago. Analizados los hallazgos se deduce que la empresa no gestiona cabalmente la incertidumbre ante los créditos otorgados y evaluar exhaustivamente la incorrección respecto al desembolso y plazos de liquidación.

En la Tabla 3 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de riesgo crediticio, en su dimensión recuperación. Donde para el 55% de colaboradores le corresponde el nivel de riesgo aceptable. Deduciéndose que la empresa debe tener mayor cuidado y evaluar bien la garantía presentada por el cliente para así disminuir su incertidumbre respecto a los avales. Además, en la Tabla 4 se registran de manera global los resultados en porcentajes del nivel de la variable riesgo crediticio en Mi banco – Agencia San Ignacio, hallándose que para el 60% de colaboradores se ubica en el nivel riesgo aceptable. Al analizar los datos se infiere que a la empresa financiera investigada le hace falta fortalecer más la gestión de los riesgos de incumplimiento de los clientes y el riesgo a la exposición de morosidad para asegurar la recuperación de los créditos.

Después que se diagnosticó el nivel de riesgo crediticio, se identificaron cuáles serían los factores determinantes que podrían disminuir el riesgo de dar un crédito a los clientes que lo requieran. Sobre el tema, en la Tabla 7 se muestra los resultados en porcentajes del nivel factores determinantes, se halló que para el 55% de colaboradores se encuentran en el nivel poco determinantes. Del análisis de los datos se infiere que para la mayoría de encuestados la empresa evalúa los factores internos y externos no son completamente

determinantes para disminuir el riesgo crediticio. Estos resultados se respaldan en lo afirmado por Calderón (2014) para quien el “riesgo de crédito” está referido a la eventualidad de surgir mermas por la insolvencia o baja disposición de los morosos o incumplidores de sus compromisos, para efectuar plenamente sus compromisos pactados inscritos ya sea en el balance general o fuera de él (p. 39).

Profundizando la información, se tuvo que especificar en dos dimensiones en factores internos y externos. En la Tabla 5 se muestra los resultados en porcentajes del nivel de factores determinantes, en su dimensión factores internos; donde, según opinión de los colaboradores, para el 15% estos factores son de nivel nada determinantes, para el 55% niveles poco determinantes y para el 30% son de nivel muy determinante. Del análisis se deduce que para la mayoría de los encuestados los factores internos como: El volumen y las políticas de créditos y la calidad de la gestión del riesgo crediticio no son totalmente determinantes para el incumplimiento de los clientes. En cuanto a los factores externos, en la Tabla 6 se muestra los resultados en porcentajes. Donde para el 15% de colaboradores es de nivel nada determinantes, para el 50% de nivel poco determinantes y para el 35% de nivel muy determinante. Datos que permiten inferir que para la mayoría de encuestados los factores externos como el índice de inflación, el desempleo y la gobernabilidad son determinantes para disminuir el riesgo crediticio.

Los resultados obtenidos en la investigación guardan relación con el trabajo de Llanos y Pantoja (2016) y el estudio donde propone un modelo teórico para valorar el Riesgo Crediticio en una Caja Municipal de Huancayo, en dicho estudio concluye que la ejecución del modelo metodológico crediticio avanzado “en la CMAC de Huancayo”, contribuirá a disminuir el índice de inseguridad crediticia y el recuento del ahorro en abastecimientos requeridos por las elevadas tasas de incumplimiento de pago servirá como modelo de gestión del riesgo financiero para demás CMAC. (Pantoja, 2016, p. 7)

Finalmente, los resultados analizados sirven para reafirmar la importancia de gestionar convenientemente el riesgo crediticio toda vez que si la empresa financiera no adopta las estrategias necesarias y apropiadas este hecho puede entorpecer su liquidez y solvencia, de manera que deben manejar con mucho cuidado tanto los factores internos como externos en pro de la disminución del riesgo crediticio; así lo sostiene Calle (2018) para quien en los

últimos tiempos, la gestión del riesgo de crédito se ha tornado en una exigencia y en un desafío para las entidades bancarias, para afrontarlo se requiere implementar enfoques y estrategias de gestión adecuados para disminuir el efecto financiero perjudicial del incumplimiento de pago de los clientes y de ese modo incrementar la seguridad del negocio.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Al evaluar el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, se encontró que está en el nivel de riesgo aceptable, concluyendo que a dicha financiera le hace falta fortalecer más la gestión del riesgo de incumplimiento de los clientes y el riesgo a la exposición de morosidad para asegurar la recuperación de los créditos.
2. Se identificó que en Mibanco – San Ignacio el volumen de créditos, las políticas de créditos y la calidad de la gestión del riesgo crediticio como factores internos están en el nivel poco determinantes para disminuir el riesgo crediticio, es decir no son totalmente determinantes para reducir la cartera de créditos vencida.
3. Se identificó que el índice de inflación, el desempleo y la gobernabilidad en el país constituyen factores externos determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, los mismos que se encuentran en el nivel poco determinantes, según percepción de los colaboradores encuestados.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A la gerencia de la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, examinar el estado del riesgo crediticio existente, si bien se encuentra en nivel aceptable, requiere evaluarlo permanentemente a efectos de adoptar estrategias efectivas para disminuirlo en pro de que no se afecte la liquidez y rentabilidad financiera.
2. A la gerencia de la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, gestionar adecuadamente el riesgo de crédito con el propósito de que los factores internos como: El volumen y las políticas de créditos y la calidad de la gestión del riesgo crediticio se constituyan en factores totalmente determinantes para reducir la morosidad de los beneficiados por los préstamos.
3. A la alta dirección de la empresa Mibanco, que el índice de inflación, el desempleo y la gobernabilidad en el país si bien constituyen factores externos poco determinantes para disminuir el riesgo crediticio en la financiera es conveniente no descuidarlos porque puedan impactar negativamente en la empresa.
4. A futuros investigadores, realizar un estudio de carácter explicativo para implementar estrategias efectivas para asegurar la adecuada gestión crediticia en la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio.

## REFERENCIAS

- Acuña, Y. K. y Barzola, W. K. (2015). *Factores que determinan la calidad de cartera crediticia en el producto Pyme de Financiera Confianza en la Región Junín 2008 – 2013*. Tesis de titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1536/tesis%20FACTORES%20>
- Arvanitaki, D. y Balafas, K. (2018). *Determinants of Bank's Credit Risk (NPLs): Evidence from European Union Banks*. Master Thesis, International Hellenic University. Recovered form: <https://repository.ihu.edu.gr/xmlui/bitstream/handle/11544/29034/Arvanitaki.Despoina.Balafas.Konstantinos.pdf?sequence=1>
- Banco Central de Bolivia. (2015). *Determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema financiero boliviano*. Recuperado de: <https://www.bcb.gob.bo/eeb/sites/default/files/7eeb/docs/7041.pdf>
- Bayly, W. e Hichazo, J. (2017). *Memoria Anual 2017*. Recuperado de: <https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria/files/memoria2017/index.html>
- Bumerán. (2018). *Mibanco – Agencia San Ignacio*. Recuperado de: <https://www.bumeran.com.pe/empleos/ejecutivo-de-banca-de-servicios-agencia-san-ignacio-mibanco-1111881011.html>
- Calderón, M. V. y Cieza, A. C. (2015). *Factores determinantes de acceso al crédito bancario y su influencia en el crecimiento de la Mype Mochica - Lambayeque 2015*. Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3501/TESIS%202015.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Calderón, R. (2014). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia sede institucional. Período 2013*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, J. P. (2018). *3 desafíos de la gestión de riesgo de crédito*. Recuperado de: <https://www.riesgoscero.com/blog/3-desafios-de-la-gestion-de-riesgo-de-credito>

- Campoverde, F. (2018). *Riesgo crediticio*. Recuperado de: <https://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- Céspedes, W. L. (2015). *Factores determinantes de la morosidad -en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco • Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla*. Tesis de titulación, Universidad nacional de Cajamarca. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/731/T%20658%20C421%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choque, C. Z. (2014). *Factores determinantes del riesgo crediticio - Caso Banco Solidario S.A.* Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5464/TD-2032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chozo, V. del R. (2016). *Riesgo crediticio, riesgo país y actividad económica peruana, 2011 – 2013*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Crediriesgo. (2010). *Factores que determinan el riesgo de crédito en las instituciones financieras*. Recuperado de: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/07/factores-que-determinan-el-riesgo-de.html>
- De Groot (2016). *Credit risk modeling using a weighted support vector machine*. Master Thesis, Universiteit Utrecht. Recovered from: <https://dspace.library.uu.nl/.../Master%20Thesis%20Jesper%20de...>
- García, G. G. (2015). *Gestión del riesgo crediticio en entidades financieras. PICP*. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC120645.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 5ta. Edición. México: DF. MacGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, M. D., Álvarez, L. E. y Serrano, N. A. (2014). *Modelo de gestión de riesgo crediticio, como herramienta para la administración de la cartera de préstamos en las cajas de crédito*. Tesis de grado, Universidad El Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3781/1/TESIS%20GRUPO%20F-43%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RIESGO%20CREDITICIO%20MARZO%202013.pdf>
- Hurka, R. (2017). *The Impact of Credit Risk Management on Profitability of Nordic Commercial Banks*. Master Thesis, Lund University. Recuperado de:



<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8910021&fileId=8910094>

- Istiaq, M. (2015). *Risk Management in Banks: Determination of Practices and Relationship with Performance*. Thesis, University of Bedfordshire – Ukraine. Recovered from: <https://core.ac.uk/download/pdf/30317379.pdf>
- Leal, A. L., Aranguéz, M. A. y Gallegos, J. (2017). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. Rev.fac.cienc.econ., Vol. XXVI (1), Junio 2018, 181-207, DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v26n1/0121-6805-rfce-26-01-00181.pdf>
- Lezama, C. (2018). *SBS adecuará gestión de riesgo crediticio a niveles internacionales*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-sbs-adecuara-gestion-riesgo-crediticio-a-niveles-internacionales-723340.aspx>
- Llanos, A. E. y Pantoja, P. M. (2016). *Propuesta de un Modelo Logit para evaluar el Riesgo Crediticio en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: Caso de la Caja Municipal de Huancayo, periodo 2011-2015*. Tesis de titulación, Universidad de San Ignacio de Loyola. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2738/1/2016\\_Pantoja\\_Propuesta-de-un-modelo-Logit.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2738/1/2016_Pantoja_Propuesta-de-un-modelo-Logit.pdf)
- Martínez, L. E. (2014). *Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tulcán” Agencia El Ángel*. Tesis de grado, Universidad Central de Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7829/1/T-UCE-0003-CA015-2014.pdf>
- Miranda, M. (2018). *SBS fortalecerá gestión del riesgo crediticio*. En El Peruano – Diario oficial del Perú. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>.
- Muñoz, G. (2018). *Efectos del mal historial crediticio* (Artículo de internet. En el Comercio) Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/efectos-mal-historial-crediticio-noticia-545778-noticia/>
- Nguyen, L. (2016). *Credit risk control for loan products in commercial banks. Case: Bank for Investment and Development of Vietnam*. Bachelor’s Thesis, University of Applied Sciences. Recovered from:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/124820/Credit+risk+control+for+loan+products+in+commercial+banks.+Case+BIDV.pdf?sequence=1>

Ñaupas, P. H., Mejía, M., Novoa, E. y Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM.

Organización Mundial de la Salud, OMS. (s/f). *Factores de riesgo*. Recuperado de: [https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/)

Pérez, C. J. (2017). *La evaluación crediticia y su relación con el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Viator Ltda. Año 2013, Lima*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7262/Perez\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7262/Perez_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quiroz, J. L. (2018). *Plan de gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Agencia Tarapoto, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.

Radio Programas del Perú. (2017). *Morosidad de cajas municipales, rurales y financieras podría subir por El Niño*. Artículo [acceso, 23 de abril 2019]. Disponible en: <https://rpp.pe/economia/economia/morosidad-de-cajas-municipales-rurales-y-financieras-subiria-hasta-232-por-el-nino-noticia-1067742>

Riesgo de crédito. (2014). *El riesgo de crédito*. Recuperado de: <http://riesgodcredito.blogspot.com/2014/05/el-riesgo-de-credito.html>

Saavedra, M. L. y Saavedra, M. J. (2012). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf>

Uquillas, A. y Gonzáles, C. L. (2017). *Modelo Macro para pruebas de tensión de riesgo de crédito de consumo en el sistema financiero ecuatoriano*. Revista Analitika, de análisis estadístico, Vol. 14 (2), 2017. Disponible en: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos\\_pdf/Analit\\_14/3a.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Revistas/Analitika/Anexos_pdf/Analit_14/3a.pdf)

Urbina, M. A. (2017). *Determinantes del riesgo de crédito bancario: evidencia en Latinoamérica*. Tesis de maestría, Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149796/Urbina%20Poveda%20Myriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vargas, A. y Mostajo, S. (2014). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas*. Revista Investigación y Desarrollo – Cochabamba – Bolivia. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-44312014000200002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200002)
- Villamil, J. (2018). *Riesgo crediticio de México registra su nivel más alto desde ascenso de Trump*. Recuperado de: <https://www.elfinanciero.com.mx/mercados/riesgo-crediticio-de-mexico-registra-su-nivel-mas-alto-desde-ascenso-de-trump>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Categorías	Escala	Técnica Instrumento
<b>V.I: FACTORES DETERMINANTES</b>	Los factores determinantes constituyen “Conjunto de aspectos externos e internos que influyen en algo, a algo o a alguien” (Céspedes, 2015, p. 40).	Son los diversos aspectos referidos a aquellos que deben tenerse en cuenta para la disminución del riesgo crediticio, evaluados a través de un cuestionario, desde la percepción de los colaboradores de la empresa Mibanco – Agencia San Ignacio, en base a sus dimensiones: Factores internos y factores externos.	<b>Factores internos</b>	Volumen de créditos	Nada determinantes Poco determinantes Muy determinantes	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Políticas de créditos			
				Calidad de la gestión del riesgo crediticio			
			<b>Factores externos</b>	Índice de inflación			
				Desempleo			
Gobernabilidad							
<b>V.D. RIESGO CREDITICIO</b>	Constituye la posibilidad de que, a su término, una empresa no afronte adecuadamente, parcial o totalmente, a su compromiso de reembolsar un crédito, convenido en base a un instrumento bancario, ocasionado por la bancarrota, insolvencia o por cualquier otra causa (Saavedra y Saavedra, 2012, citando a Chorafas, 2000, p. 297).	Es el peligro de incumplimiento de pago de las obligaciones del cliente deudor lo que genera incertidumbre en la entidad financiera Mibanco Agencia San Ignacio, evaluado mediante un cuestionario aplicado a la muestra y estructurado en base a las dimensiones: riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación.	<b>Riesgo de incumplimiento</b>	Respeto al contrato de crédito,	Riesgo Normal Riesgo aceptable Riesgo apreciable	Ordinal	Encuesta / Cuestionario
				Incumplimiento económico			
			<b>Exposición</b>	Incertidumbre ante los créditos otorgados			
				Inexactitud respecto al desembolso y plazos de liquidación			
			<b>Recuperación</b>	Existencia de una garantía			
				incertidumbre respecto a los avales			

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N° 02

### CUESTIONARIO 1 SOBRE RIESGO CREDITICIO

Estimado Colaborador (a): El presente cuestionario sólo de uso académico permitirá evaluar el riesgo crediticio en Mibanco; es de carácter anónimo, por ello le agradezco responder con la mayor sinceridad y objetividad.

Lea las preguntas y luego marque con una X en la alternativa, según la escala de valoración: RIESGO APRECIABLE (R.Ap. 3), RIESGO ACEPTABLE (R.Ac. 2) o RIESGO NORMAL (R.N. 1)

ÍTEMS	Escala valorativa		
	R. Ap. (3)	R. Ac. (2)	R.N. (1)
<b>DIMENSIÓN: Riesgo de incumplimiento</b>			
1. Los clientes tienen organizado convenientemente el contrato de crédito			
2. Los colaboradores explican a los clientes la naturaleza del contrato de crédito			
3. Los clientes cumplen con entregar toda la documentación requerida por Mibanco			
4. Los clientes muestran su aprobación a los contratos de créditos alcanzados			
5. Los clientes morosos buscan pretextos para incumplir económicamente			
6. Uno de los causales del incumplimiento económico es el sobreendeudamiento de los deudores			
7. Los clientes morosos son conscientes de las consecuencias que le acarrea incumplir económicamente sus compromisos de pago			
8. La situación económica de las familias es un factor determinante para el incumplimiento económico y el incremento del riesgo crediticio			
<b>DIMENSIÓN: Exposición</b>			
9. En Mibanco, hay incertidumbre respecto a la recuperación de los créditos otorgados			
10. En la empresa no hay total certeza de que los clientes desembolsen los créditos otorgados			
11. Mibanco procura disminuir la incertidumbre y el riesgo crediticio			
12. Mibanco aplica un sistema de cobranza efectivo para disminuir el riesgo crediticio			
13. En la empresa hay inexactitud respecto al desembolso de los créditos colocados			
14. En la empresa existe imperfección en relación al cumplimiento de los plazos de liquidación			
15. En la empresa existe poca exactitud en la política de créditos			
16. En la empresa no hay certeza de que todos los colaboradores cumplen con las políticas de crédito			
<b>DIMENSIÓN: Recuperación</b>			
17. Mibanco evalúa la existencia de una garantía antes de otorgar un préstamo			
18. No hay seguridad de la efectividad de las garantías para recobrar el crédito			
19. En la empresa, las garantías otorgadas por el cliente no siempre aseguran la recuperación del crédito			
20. No siempre las estrategias de gestión crediticia son efectivas para asegurar el recobro			
21. La empresa se preocupa por la seguridad total referente al compromiso de los avales			
22. Es relativo que los avales cumplan cabalmente con el perfil de buenos garantes			
23. La situación económica de los avales debe garantizar la recuperación del crédito			
24. La existencia de un aval puede asegurar la disminución del riesgo crediticio			

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N° 03

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre:**

Cuestionario sobre riesgo crediticio.

**2. Autora:**

Nidia Maribel Salazar Avellaneda

**3. Objetivo:**

Diagnosticar el nivel de riesgo crediticio

**4. Usuarios:**

El mencionado cuestionario se aplicó a 20 colaboradores de Mibanco – San Ignacio

**5. Características y modo de aplicación.**

- 1° El instrumento de recolección de datos cuenta con 24 ítems, distribuidos por igual entre las 3 dimensiones, riesgo de incumplimiento, exposición y recuperación, con 8 ítems cada una.
- 2° Dicho cuestionario fue suministrado de forma personal a cada colaborador, bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3° Su aplicación abarcó un período de tiempo de aproximadamente 20 minutos, aprovechando los espacios de tiempo libre de los trabajadores.

## 6. Estructura

<b>Variable: Riesgo crediticio</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Riesgo de incumplimiento</b>	Respeto al contrato de crédito	1,2,3,4
	Incumplimiento económico	5,6,7,8
<b>Exposición</b>	Incertidumbre ante los créditos otorgados	9,10,11,12
	Inexactitud respecto al desembolso y plazos de liquidación	13,14,15,16
<b>Recuperación</b>	Existencia de una garantía	17,18,19,20
	incertidumbre respecto a los avales	21,22,23,24

## 7. Escala.

### 7.1 Escala general:

<b>NIVEL</b>	<b>Rango</b>
<b>Riesgo apreciable</b>	<b>[01 – 24)</b>
<b>Riesgo aceptable</b>	<b>[25 - 48)</b>
<b>Riesgo normal</b>	<b>[49 – 72)</b>

### 7.2 Escala específica:

<b>Nivel</b>	<b>Dimensiones</b>		
	<b>Riesgo de incumplimiento</b>	<b>Exposición</b>	<b>Recuperación</b>
Riesgo apreciable	[01 – 08)	[01 – 08)	[01 – 08)
Riesgo aceptable	[09 – 16)	[09 – 16)	[09 – 16)
Riesgo normal	[17 – 24)	[17 – 24)	[17 – 24)

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

## ANEXO N° 04

### CUESTIONARIO 2 PARA EVALUAR LOS FACTORES DETERMINANTES

Estimado Colaborador (a): El presente cuestionario sólo de uso académico permitirá evaluar los factores determinantes a tener en cuenta para disminuir el riesgo crediticio de Mibanco; es de carácter anónimo, por ello le agradezco responder con la mayor sinceridad y objetividad.

Lea las preguntas y luego marque con una X en la alternativa, según la escala de valoración: NADA DETERMINANTES (N.D. 3), POCO DETERMINANTES (P.D. 2) o MUY DETERMINANTES (M.D.1)

ÍTEMS	Escala valorativa		
	N.D. (3)	P. D. (2)	M. D. (1)
<b>DIMENSIÓN: Factores internos</b>			
1. Los créditos otorgados son mayores a los recuperados			
2. Los créditos recobrados corresponden a los otorgados			
3. Los créditos vencidos son mayores a los recobrados			
4. Los créditos judicializados son irrecuperables			
5. Es adecuado el desempeño de los colaboradores del área de crédito y cobranza			
6. La política de otorgamiento de créditos asegura su recuperación			
7. La política de cobranza asegura la recuperación del crédito			
8. Es conveniente la política de negociación con el cliente moroso			
9. La administración de Mibanco está preparada para gestionar el riesgo crediticio			
10. La administración aplica estrategias adecuadas para prevenir o disminuir el índice de morosidad			
11. Los colaboradores están capacitados para manejar la cartera de créditos			
12. Es adecuada la supervisión de los créditos por cobrar			
<b>DIMENSIÓN: Factores externos</b>			
13. La inflación existente en el país dificulta la gestión del riesgo crediticio			
14. El incremento de la inflación disminuye la capacidad de pago de los clientes			
15. La inflación económica genera morosidad y falta de liquidez en Mibanco			
16. El desempleo genera morosidad en los clientes			
17. Mibanco evalúa minuciosamente la capacidad de pago de los clientes en caso de desempleo			
18. Mibanco usa estrategias de cobranza en prevención de mora ocasionada por desempleo del cliente			
19. Las políticas económicas nacionales limitan la gestión de riesgo de crédito			
20. La inestabilidad política incrementa el riesgo crediticio			
21. La política económica gubernamental no favorece la liquidez de Mibanco			

Fuente: Elaboración propia



## ANEXO N° 05

### FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre:**

Cuestionario para evaluar los factores determinantes.

**2. Autora:**

Nidia Maribel Salazar Avellaneda

**3. Objetivo:**

Evaluar los factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio

**4. Usuarios:**

El instrumento se aplicó a 20 colaboradores de Mi Banco – San Ignacio

**5. Características y modo de aplicación.**

- 1° El cuestionario consta de 21 ítems, distribuidos entre las 2 dimensiones, 12 ítems para factores internos y 09 para factores externos.
- 2° Dicho cuestionario fue suministrado de forma personal a cada colaborador, bajo responsabilidad de la investigadora.
- 3° Su aplicación abarcó un período de tiempo de aproximadamente 20 minutos, aprovechando los espacios de tiempo libre de los trabajadores.

## 6. Estructura

<b>Variable: Factores determinantes</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Factores internos</b>	Volumen de créditos	1,2,3,4
	Políticas de créditos	5,6,7,8
	Calidad de la gestión del riesgo crediticio	9,10,11,12
<b>Factores externos</b>	Índice de inflación	13,14,15
	Desempleo	16,17,18
	Gobernabilidad	19,20,21

## 7. Escala.

### 7.1 Escala general:

<b>NIVEL</b>	<b>Rango</b>
<b>Nada determinantes</b>	[01 – 21)
<b>Poco determinantes</b>	[22 - 42)
<b>Muy determinantes</b>	[43 – 63)

### 7.2 Escala específica:

<b>Nivel</b>	<b>Dimensiones</b>	
	<b>Factores internos</b>	<b>Factores externos</b>
<b>Nada determinantes</b>	[01 – 12)	[01 – 09)
<b>Poco determinantes</b>	[13 – 24)	[10 - 18)
<b>Muy determinantes</b>	[25 – 36)	[19 – 27)

8. **Validación:** El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos

9. **Confiabilidad:** Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 06

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RIESGO CREDITICIO EN MI BANCO – SAN IGNACIO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RIESGO CREDITICIO EN MI BANCO – SAN IGNACIO

Experto: Dr. (Mg) Dra. Elizabeth Rojas Vasquez  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: U.A.P.  
 Dirección: Jaen  
 e-mail: rovaeli@hotmail Teléfono: 953686956

N°	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				85
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				85
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				85
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				85
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				85

Opinión de Aplicabilidad:

Puede aplicar el instrumento

Nombre y firma del Experto Validador  
 DNI N° 27749390  
 Fecha: 02/07/2019

  
Dra. Elizabeth Rojas Vásquez  
 DOCENTE UNIVERSITARIO  
 CÓDIGO ANR: 1533815

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RIESGO CREDITICIO EN MI BANCO – SAN IGNACIO

Experto: Dr. (Mg.) Mg. Cpc. JAIRO R. HERRERA DIAZ  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: COLONIA-HERRERA Y ASOCIADOS SAC SOCIO-ADM.  
 Dirección: PASAJE LOS CLAVES Nº 120 JAEN  
 e-mail: jairoherrera@colonia-herrera.com Teléfono: 076-432376

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				90
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				90
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				90
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				90
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				90
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				90
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				90
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

Opinión de Aplicabilidad:

Instrumento puede ser aplicado

  
 Mg. Cpc. Jairo R. Herrera Díaz  
 MAT. 92-703 CCPC.

Nombre y firma del Experto Validador  
 DNI N° ..... 40659222 .....  
 Fecha: 02.09.2019

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SOBRE RIESGO CREDITICIO EN MI BANCO – SAN IGNACIO

Experto: Dr. (Mg)..... Jorge Antonio Malca Florindez  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: ..... Banco Materiales  
 Dirección: ..... Mafo Capac # 261  
 e-mail: ..... jmalca@banmat.pe ..... Teléfono: 948177839

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				85
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				85
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				85
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				85
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				85

Opinión de Aplicabilidad:

..... Instrumento puede ser aplicado  
 .....  
 .....

  
 Econ. Jorge A. Malca Florindez  
 Reg. CEU. Nº 8808  
 Nombre y Apellido Experto Validador  
 DNI Nº ..... 16670872  
 Fecha: 02/07/2019



## ANEXO N° 07

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES DETERMINANTES

#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES DETERMINANTES

Experto: Dr. (Mg)... MG: CPC. JAIRO R. HERRERA DIAZ  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: COLONIA-HERRERA Y ASOCIADOS SAC. SOCIO-ADM.  
 Dirección: PASAJE LOS CAVELES N° 120 JAEN  
 e-mail: jairoherrera@colonia-herrera.com Teléfono: 076-432376

N°	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				90
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				90
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				90
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				90
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				90
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				90
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				90
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				90
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

Opinión de Aplicabilidad:

Instrumento puede ser aplicado  
 .....  
 .....

  
 Mg. CPC. Jairo R. Herrera Díaz  
 MAT. 12-703 CCPC.

Nombre y firma del Experto Validador  
 DNI N° 40659222  
 Fecha: 02/07/2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES DETERMINANTES**

Experto: Dr. (Mg)..... Jorge Antonio Malca Floríndez  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: ..... Banco Materiales  
 Dirección: ..... Manco Cápac # 261  
 e-mail: ..... jmalca @ banmat. pe ..... Teléfono: 948177839.....

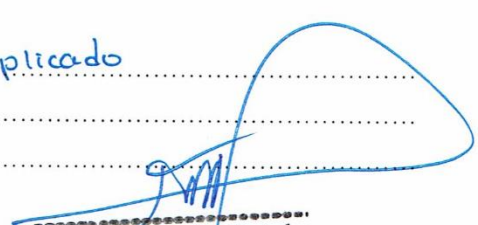
N°	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				85
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				85
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				85
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				85
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				85
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				85
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				85
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				85
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				85
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				85

Opinión de Aplicabilidad:

..... Instrumento puede ser aplicado .....

.....

.....

  
 .....  
 Econ. Jorge A. Malca Floríndez  
 Reg. CEL N° 8808  
 Nombre y Firma del Experto Validador  
 DNI N° ..... 6670872 .....

Fecha: 02/07/2019

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS FACTORES DETERMINANTES**

Experto: Dr. (Mg)..... *Dra. Elizabeth Rojas Vásquez* .....  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: ..... *U.A.P.* .....  
 Dirección: ..... *Jaén* .....  
 e-mail: ..... *rovaeli@hotmail.com* ..... Teléfono: ..... *953 686986* .....

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				<i>85</i>
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				<i>85</i>
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				<i>85</i>
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				<i>85</i>
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				<i>85</i>
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				<i>85</i>
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				<i>85</i>
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				<i>85</i>
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				<i>85</i>
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				<i>85</i>

Opinión de Aplicabilidad:

*El instrumento puede ser aplicado.*

  
 .....  
 Dra. *Elizabeth Rojas Vásquez*  
 DOCENTE UNIVERSITARIO  
 C.C.B.B. ANR: 1533815

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° *22249394*

Fecha: *02/07/2019*



**ANEXO N° 08**

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

**Estadísticos de fiabilidad de la variable riesgo crediticio**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,985</b>	<b>24</b>

**Estadísticos total-elemento de la variable riesgo crediticio**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los clientes tienen organizado convenientemente el contrato de crédito	43,50	86,789	,909	,984
Los colaboradores explican a los clientes la naturaleza del contrato de crédito	43,30	83,589	,834	,985
Los clientes cumplen con entregar toda la documentación requerida por Mibanco	43,55	87,103	,797	,984
Los clientes muestran su aprobación a los contratos de créditos alcanzados	43,50	85,737	,683	,986
Los clientes morosos buscan pretextos para incumplir económicamente	43,50	86,789	,909	,984
Uno de los causales del incumplimiento económico es el sobreendeudamiento de los deudores	43,50	86,789	,909	,984
Los clientes morosos son conscientes de las consecuencias que le acarrea incumplir económicamente sus compromisos de pago	43,50	86,789	,909	,984
La situación económica de las familias es un factor determinante para el incumplimiento económico y el incremento del riesgo crediticio	43,50	86,789	,909	,984
En Mibanco, hay incertidumbre respecto a la recuperación de los créditos otorgados	43,45	87,313	,943	,984
En la empresa no hay total certeza de que los clientes desembolsen los créditos otorgados	43,20	83,432	,860	,984
Mibanco procura disminuir la incertidumbre y el riesgo crediticio	43,35	86,871	,712	,985
Mibanco aplica un sistema de cobranza efectivo para disminuir el riesgo crediticio	43,20	83,432	,860	,984
En la empresa hay inexactitud respecto al desembolso de los créditos colocados	43,45	87,313	,943	,984
En la empresa existe imperfección en relación al cumplimiento de los plazos de liquidación	43,45	87,313	,943	,984
En la empresa existe poca exactitud en la política de créditos	43,45	87,313	,943	,984
En la empresa no hay certeza de que todos los colaboradores cumplen con las políticas de crédito	43,45	87,313	,943	,984
Mibanco evalúa la existencia de una garantía antes de otorgar un préstamo	43,45	87,313	,943	,984
No hay seguridad de la efectividad de las garantías para recobrar el crédito	43,20	83,432	,860	,984
En la empresa, las garantías otorgadas por el cliente no siempre aseguran la recuperación del crédito	43,40	87,095	,792	,984
No siempre las estrategias de gestión crediticia son efectivas para asegurar el recobro	43,45	87,313	,943	,984
La empresa se preocupa por la seguridad total referente al compromiso de los avales	43,20	83,432	,860	,984
Es relativo que los avales cumplan cabalmente con el perfil de buenos garantes	43,45	87,313	,943	,984
La situación económica de los avales debe garantizar la recuperación del crédito	43,45	87,313	,943	,984
La existencia de un aval puede asegurar la disminución del riesgo crediticio	43,45	87,313	,943	,984

### Estadísticos de fiabilidad de la variable factores de riesgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,977</b>	<b>21</b>

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los créditos otorgados son mayores a los recuperados	38,15	69,082	,780	,976
Los créditos recobrados corresponden a los otorgados	37,80	65,537	,877	,975
Los créditos vencidos son mayores a los recobrados	38,15	69,503	,721	,977
Los créditos judicializados son irrecuperables	38,10	67,989	,657	,978
Es adecuado el desempeño de los colaboradores del área de crédito y cobranza	38,15	69,292	,751	,976
La política de otorgamiento de créditos asegura su recuperación	38,05	69,208	,935	,975
La política de cobranza asegura la recuperación del crédito	38,05	69,208	,935	,975
Es conveniente la política de negociación con el cliente moroso	38,10	69,253	,823	,976
La administración de Mibanco está preparada para gestionar el riesgo crediticio	38,05	69,208	,935	,975
La administración aplica estrategias adecuadas para prevenir o disminuir el índice de morosidad	37,75	64,934	,893	,975
Los colaboradores están capacitados para manejar la cartera de créditos	37,95	68,892	,695	,977
Es adecuada la supervisión de los créditos por cobrar	37,80	64,800	,841	,976
La inflación existente en el país dificulta la gestión del riesgo crediticio	38,05	69,208	,935	,975
El incremento de la inflación disminuye la capacidad de pago de los clientes	38,05	69,208	,935	,975
La inflación económica genera morosidad y falta de liquidez en Mibanco	38,05	69,208	,935	,975
El desempleo genera morosidad en los clientes	38,05	69,208	,935	,975
Mibanco evalúa minuciosamente la capacidad de pago de los clientes en caso de desempleo	38,05	69,208	,935	,975
Mibanco usa estrategias de cobranza en prevención de mora ocasionada por desempleo del cliente	37,80	64,800	,841	,976
Las políticas económicas nacionales limitan la gestión de riesgo de crédito	38,00	69,053	,779	,976
La inestabilidad política incrementa el riesgo crediticio	38,05	69,208	,935	,975
La política económica gubernamental no favorece la liquidez de Mibanco	37,80	65,011	,822	,977

## ANEXO N° 09: BASE DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS

### Base de datos de la variable riesgo crediticio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D3	SV1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
4	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	53
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
6	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	40
9	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	54
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
11	2	2	1	1	2	2	2	2	14	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	3	2	2	2	2	2	17	48
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	52
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
15	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	54
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48
20	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	3	2	3	2	2	2	2	18	2	3	2	2	3	2	2	2	18	53

**Base de datos de la variable factores determinantes**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D1	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	D2	SV1
1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	27	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	47
2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	21	2	2	2	2	2	1	2	2	2	17	38
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17	40
4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	27	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	47
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	21
8	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	40
9	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	28	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	48
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
11	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	23	2	2	2	2	2	2	3	2	2	19	42
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	26	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	46
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
15	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	28	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	48
16	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	40
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	21
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	42
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	21
20	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	27	2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	47