

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Conocimiento de Riesgo crediticio en los colaboradores y su influencia en  
el otorgamiento de créditos Mi Banco S.A. Chimbote 2022

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Castro Gámez, Merly Lesly

Asesor:

Dr. Revilla Becerra, Misael

Código ORCID 0000-0001-6738-9522

Chimbote – Perú

2022

**Palabras clave:**

<b>Tema</b>	Riesgo crediticio, otorgamiento de créditos.
<b>Especialidad</b>	Finanzas

<b>Theme</b>	Credit risk, credit granting
<b>Specialty</b>	Finance

**Línea de investigación:**

<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y Finanzas
<b>Disciplina</b>	Economía
<b>Línea de investigación</b>	Finanzas

<b>Area</b>	social Sciences
<b>Sub-área</b>	Economy and Business
<b>Discipline</b>	Economy
<b>Line of research</b>	Finanzas

**Conocimiento de Riesgo crediticio en los colaboradores y su influencia en el otorgamiento de créditos Mi Banco S.A. Chimbote 2022.**

**Knowledge of credit risk in collaborators and its influence on the granting of credits Mi Banco S.A. Chimbote 2022.**

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como propósito demostrar cómo influye el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores para el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. agencia – Chimbote 2022 por lo cual utilizaremos el tipo de investigación descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal.

Para la investigación se consideró la población a la Institución MI BANCO S.A. y la muestra estuvo compuesta por asesores de negocios, promotores, coordinador de créditos, jefe de créditos y Administrador (10), ya que ellos son los que analizan los créditos antes de otorgarlos. Para la recolección de datos empleamos como técnica la encuesta y análisis documental; como instrumento, el cuestionario y la guía de análisis documental. Para obtener los resultados, se encuestó a la población.

Consideramos que los resultados obtenidos fueron los esperados, y de esta manera aportar sugerencias adecuadas en riesgo crediticio, para realizar una buena gestión en los colaboradores, influyendo de manera positiva en el otorgamiento de créditos; ayudando a mantener una cartera saludable y eficiente tanto para el banco como para el asesor de negocios. Asimismo, se asegura que los resultados obtenidos permitirán a los demás investigadores continuar profundizando en el tema.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to demonstrate how the knowledge of credit risk influences the collaborators for the granting of credits in Mi Banco S.A. agency - Chimbote 2022 for which we will use the type of descriptive research, non-experimental design, cross-sectional.

For the investigation, the population was considered at the Institution MI BANCO S.A. and the sample was made up of business advisors, promoters, credit coordinator, credit manager and Administrator (10), since they are the ones who analyze the credits before granting them. For data collection we use the survey and documentary analysis as a technique; as an instrument, the questionnaire and the documentary analysis guide. To obtain the results, the population was surveyed.

We believe that the results obtained were as expected, and in this way provide adequate suggestions in credit risk, to carry out good management in collaborators, positively influencing the granting of credits; helping to maintain a healthy and efficient portfolio for both the bank and the business advisor. Likewise, it is ensured that the results obtained will allow other researchers to continue delving into the subject.

## INDICE

<b>Palabra clave</b> .....	<b>1</b>
<b>Título</b> .....	<b>1</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>1</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>1</b>
<b>Índice</b> .....	<b>1</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Antecedentes y Fundamentación Científica</b> .....	<b>1</b>
<b>Antecedentes</b> .....	<b>1</b>
<b>Fundamentación científica</b> .....	<b>3</b>
<b>Justificación de la investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>Problema</b> .....	<b>6</b>
<b>Conceptuación y operacionalización de las variables</b> .....	<b>6</b>
<b>Definición conceptual</b> .....	<b>6</b>
<b>Definición operacional</b> .....	<b>18</b>
<b>Hipótesis</b> .....	<b>19</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>19</b>
<b>Objetivo General</b> .....	<b>19</b>
<b>Objetivos específicos</b> .....	<b>19</b>
<b>Material y métodos</b> .....	<b>20</b>
<b>Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>20</b>
<b>Tipo de Investigación</b> .....	<b>20</b>

<b>Diseño de Investigación</b> .....	20
Población y muestra .....	<b>22</b>
<b>Población</b> .....	22
<b>Muestra</b> .....	22
Técnicas e instrumentos de investigación .....	<b>22</b>
Técnicas .....	22
<b>Instrumentos</b> .....	22
Procesamiento y análisis de la información .....	<b>23</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>24</b>
<b>Análisis y discusión</b> .....	<b>44</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>47</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>48</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	
<b>Anexos</b> .....	

## **Introducción**

### **Antecedentes y Fundamentación Científica**

#### **Antecedentes**

##### **Internacionales**

(Andrade Nieto, 2021) Las primeras pautas en riesgos financieros es estar encaminadas a la identificación, comprobación, persecución y atenuación del riesgo de liquidez y mercado, en la cual se solicitó la compostura de algunos bancos y algunas sociedades financieras, todo esto se facilitó como necesidad para la creación de reglas que permitan cuantificar el riesgo y así la salud financiera de las instituciones fiscalizadas por la SBS. Estas transformaciones consintieron abarcar el riesgo de crédito y el riesgo operacional mediante la emisión de la norma (...) para mejores instrucciones y minimizar o conservar controlado los riesgos que son elemento de la fase de riesgo operacional. La gestión de los riesgos financieros tiene sus asientos en las normas formuladas por el Comité de Basilea, comité internacional que fue establecido a partir del año 1974 como consecuencia de las significativas pérdidas financieras en Alemania, dicha dificultad se la originó por la mala forma de operar de la moneda extranjera. (...) Dicha comisión debía entregar cuentas y dar de conocimiento a los países sobre el progreso y/o ejecución de herramientas o pericias para impedir que suceda crisis similares en un futuro.

Según los autores Leal Fica, Aranguiz Casanova, & Gallegos Madrones ( 2018). finalizan que las instituciones dedicadas a la gestión de créditos deben utilizar un sistema de credit scoring, realizando una clasificación de clientes aptos de créditos y aquellos que no califican. Este sistema debe tener como función definir variables claves de evaluación crediticia, variables cuantitativas y cualitativas, las cuales deben ser creadas por personal capacitado en estos temas y según la problemática de cada empresa.



Entre las variables cualitativas importantes se debe considerar a: la antigüedad del negocio, el tamaño y/o participación en el mercado, temas legales y comerciales, calidad de la cartera de clientes y proveedores, referencias, dentro de las más indispensables. En el análisis cuantitativo se encontrarán, indicadores financieros que buscan concluir sobre la liquidez, solvencia, rotación de inventarios y eficiencia de los clientes actuales y posibles clientes.

Para los autores Barragan Vichá, Guerrero Marquez, & Ramos Algarra (2018). concluyen que la instituciones deben otorgar herramientas para realizar un procedimiento de gestión de riesgos con el objetivo de que sus recursos físicos, financieros y humanos estén asegurados de cualquier imprevisto.

#### **Nacionales:**

Según los autores Rivera Oblitas & Toro Ramirez (2021). Determinan que el desarrollo de gestión de riesgos tiene que ser trazado en favor de los directivos y la alta gerencia de la institución para una buena toma de decisiones, también que una buena técnica de gestión de riesgo crediticio si reduce la morosidad y que debe estar compuesta por las siguientes dimensiones: Generar ambiente interno agradable, efectuar objetivos para la gestión de riesgo, identificar sucesos de oportunidades y amenazas, realizar formas de evaluación de riesgos, reconocer al riesgo mediante acciones concretas, informar y comunicar, medios apropiados para la información relevante y Controlar y registrar de forma constante.

Según Palomino Coba & Perez Gonzales (2021). concluyen que es fundamental implementar sistemas de comprobación de datos del cliente para una buena valoración, sugieren realizar un Scoring de evaluación de créditos para estandarizar las formas y procesos de los créditos a ser otorgados, realizar capacitaciones constantes a los nuevos trabajadores de la institución, incentivar la retroalimentación en todos los colaboradores y no obviar los mecanismos de control al otorgar el crédito.

(Condor Martínez & Taipe Sobrevilla, 2019). Concluyen que no necesariamente una apropiada gestión del riesgo crediticio sobrellevará a obtener resultados favorables en la morosidad. Si no que según (Calle, 2020), es ineludible orientar en dos aspectos: la reducción y la protección. Por tal motivo, la mejor opción es tomar labores que reduzcan el riesgo crediticio, como reconocer riesgos en el entorno del negocio o de la unidad familiar. En cuanto a la protección es averiguando garantías que respalden el crédito. De este modo se maximiza el aprovechamiento de buenas ocasiones de negocio y se disminuye la eventualidad de que ocurra cualquier forma de riesgo financiero.

### **Locales:**

Este tipo de riesgo es históricamente el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de pérdidas potenciales hacia una institución de crédito debido a su inadecuado manejo (Acuña Suarez & Fernandez Otoy, 2019). Por tal motivo, Vasquez Vargas & Gamarra Estelita, (2019) en su objetivo por medir el riesgo crediticio en la morosidad de la empresa financiera, en los periodos del 2016 al 2018 concluyó que los funcionarios de negocios (asesores y/o analistas) deben supervisar la calidad de activos con personal capaz y eficiente en estos temas, además de supervisar y realizar seguimiento a los clientes y personal de la empresa para disminuir la morosidad.

(Ramirez Vasquez & Robles Alayo, 2016) posterior a su análisis de ratios concluyó que: después de analizar los EE.FF, se obtuvieron ratios que muestran que la morosidad repercute de manera negativa en la rentabilidad de la institución, los cuales el total de su cartera representada por créditos pyme es hasta el 60% . La incidencia que tuvo morosidad en la rentabilidad fue negativa y por su incremento provocó menos colocaciones, deterioro de cartera, incrementación de las provisiones, rotación de los trabajadores incrementando gastos y perdidas a la agencia.

(Zavala Amézquita, 2021) en uno de sus objetivos específicos en analizar la cartera de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo y su rentabilidad para el año 2019, concluye que son demográficos en un 22.7%, macroeconómicos 17.1%, metodológicos 16.8% y de aplicación 10%. A lo que recomienda programar retroalimentaciones a los asesores en cuanto acciones de cobranza, al mismo tiempo proponer supervisiones de auditoría en la colocación de créditos para mejorar la morosidad.

### **Fundamentación científica**

Actualmente a nivel mundial, el problema de la morosidad en las instituciones financieras se ha convertido en su principal talón de Aquiles, generando inestabilidad y pérdidas, los sistemas financieros no han podido identificar cuáles son los verdaderos factores que hace que esto se origine. Según nuestra investigación uno de esos factores es la falta de conocimiento de riesgo crediticio en los trabajadores respecto a los objetivos de la empresa.

Según (Blog Conexión Esan, 2016) Las políticas de crédito son normativas técnicas que el gerente financiero puede disponer, con el propósito de dar facilidades de pago a un cliente fijo. La expresada política comprende la selección de crédito, las bases del crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una institución financiera, da las normas para determinar si debe otorgarse o no el crédito y el monto a un posible cliente. La institución financiera no sólo debe establecer los estándares de crédito que rige, sino también del manejo correcto de éstos al tomar decisiones sobre el crédito (...) los parámetros y/o procesos de aprobación deben estar claramente descritas y comunicadas a las áreas involucradas correspondientes, considerando tanto el contexto interno como externo, el uso de tecnologías y estar comprendida por su reglamento.

La comunicación es imprescindible para la ejecución de la política de créditos, y para los procedimientos que deben seguir los involucrados.

En este proceso es necesario reconocer y cuantificar la capacidad y voluntad de pago del cliente en potencia. Para minimizar el riesgo crediticio es necesario: conocer al cliente y esto se ejecuta mediante la visita al negocio, trabajo y/o vivienda del cliente; cuantificación del riesgo, analizamos el riesgo en forma cuantitativa y cualitativa; la cuantitativa se basa en los ingresos, gastos del cliente( allí evaluamos la capacidad de pago); en cuanto a la cualitativa nos basamos en sus referencias personales, si identificamos honestidad o nos oculta información (aquí evaluamos su voluntad de pago); precio de la oferta, tasas de interés acorde al mercado y acorde a la evaluación cuantitativa del cliente; seguimiento después de otorgar el crédito si es el caso, esta función por conocimiento debe realizarla el jefe de créditos, administrador y asesor. (Villacorta, 2021).

Para (Leal Fica et al, 2018) La carencia de tener información financiera oportuna y relevante; como proveedores, Centrales de Riesgo, Sunat, Municipio, Sunarp, referencias personales e institucionales, canales digitales, que admita diagnosticar el riesgo de crédito de una cartera de clientes; (porque no siempre la información que nos brinde el cliente será veraz y fidedigna) siendo herramientas fundamentales que ayudaran al colaborador a perfeccionar su trabajo. (Vilca Mamani & Torres Miranda, 2021)Una evaluación defectuosa puede ocasionar un riesgo crediticio, como por ejemplo los problemas económicos ocasionados por la pandemia, muchas deudas quedaron impagas por falta de efectivo, por tal razón es importante realizar nuevos estudios sobre la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad, en un escenario no muy normal en la actualidad, si bien es cierto que el riesgo de crédito cero nunca existirá debido a que el infinito mundo de las finanzas es extenso , pero se puede impedir, cuando se tenga una óptima y conforme aplicación de gestión de riesgo de crédito que incluye la correcta evaluación del futuro cliente para el otorgamiento del crédito, dependiendo el producto solicitado y de modo que esta no sea, ni eleve el índice de morosidad

### **Justificación de la investigación**

Ante los cambios constantes por el puesto de asesores de negocios en la empresa se decidió medir el conocimiento de los colaboradores en cuanto al riesgo crediticio y así determinar si la influencia es favorable o no en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. Chimbote 2022, encontrando alternativas de solución acorde con las necesidades de la empresa y ajustadas a su necesidad vigente según normatividad de la empresa.

La justificación social de la presente investigación permitirá a las empresas de sector financiero Bancos, Financieras, cajas Rurales de Ahorro y créditos de nuestra localidad que contengan la misma problemática, verificar diferentes conceptos fundamentales en cuanto a riesgo financiero dentro de la realidad que hoy presentan para ayudar a obtener soluciones.

La justificación científica servirá para estudios futuros que deseen realizar estudiantes, empresas, ejecutivos de negocios, trabajadores de instituciones financieras donde las implicancias, variables y escenarios puedan ser diferentes o parecidos a la actual.

El proyecto en investigación es de suma importancia en entidades financieras, ya que de dicho conocimiento de los trabajadores sirve para realizar una buena evaluación crediticia y así generar mayor rentabilidad en la empresa (influencia favorable), de ser lo contrario, generará pérdidas irreparables para la empresa, hasta en algunos casos cerrar o liquidar la empresa.

### **Problema**

¿Cómo influye el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores para el otorgamiento de créditos en Mi Banco S. A. Chimbote 2022?

## **Conceptuación y operacionalización de las variables**

### **Definición Conceptual**

#### **Colaborador**

(Sesame, 2021) entiéndase por colaborador a un compañero, alguien que colabora de forma ocasional. Es decir, un colaborador es una persona que presta sus servicios y son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución por un tiempo provisional.

#### **Trabajador**

(Equipo editorial, Etecé, 2022) El vocablo trabajador describe a toda persona física que presta sus trabajos subordinados a otra institución, persona o empresa, obteniendo una remuneración a cambio de su relación laboral.

#### **Analista de crédito o asesor comercial**

(Córdova Ballona, (s.f)) Es un vendedor profesional y de mucha percepción con conocimiento y preparación en evaluación familiar, económica y financiera. Siendo su objetivo primordial convencer al cliente para que elija como partida de financiamiento a la institución financiera donde se encuentra trabajando. Posteriormente evalúa y analiza la capacidad y voluntad de pago del interesado basado en los parámetros establecidos por la institución para determinar la posibilidad del crédito, además de la admisión, seguimiento, cobranza y recuperación del crédito.

En los últimos años las instituciones financieras han impuesto sistemas “scoring” para la calificación crediticia de sus interesados, es necesario mencionar que no sustituirá el trabajo de campo, ya que hay información importante que un sistema no muestra, y que el analista está capacitado de

detectar en el momento de la visita. Es por tal razón, que el analista debe capacitarse y consolidar sus conocimientos constantemente.

(Dreguees & certifications, 2021) Los analistas o también llamados asesores de negocios analizan los estados financieros y recurren a los ratios financieros cuando examinan el comportamiento del beneficiario y el historial crediticio de potenciales clientes. Evalúan si el prestatario tiene flujos de efectivo apropiados para afrontar una posible deuda, comparándolos con los datos de referencia ya establecidos por la institución. Por ejemplo, un analista de crédito que labora en un banco puede analizar los estados financieros de una empresa agrícola antes de aprobar un préstamo para nuevos equipos agrícolas.

### **Funciones del asesor de negocios**

Según Valiente De La Cruz, (2019), sobre las principales funciones que tiene el asesor son la captación, evaluación y recuperación de los créditos, a ello debe acompañar las siguientes responsabilidades:

- **Evaluar el perfil del futuro cliente.** Analizar su historial crediticio y resolver si puede recibir un producto o no.
- **Recomendar los servicios que el banco ofrece.** Teniendo una escala favorable en el historial crediticio, recomendar los productos del banco, explicar que producto va acorde con su necesidad y las condiciones de este al momento de tramitar el crédito.
- **Asesora para mejorar el récord crediticio.** Si es el caso de un interesado no califique para un crédito, asesora para que mejore su récord y, así, pueda aspirar en otro momento un producto de la empresa.
- **Acompaña en el proceso de solicitud del préstamo bancario.** Explica y orienta al cliente durante el proceso del crédito. en cuanto a requisitos, tiempo de espera del crédito, hasta el desembolso.

## **Capacitación al personal**

(Adecco, 2020) Cuanto mayor sea el grado de educación y adiestramiento de los trabajadores, más alto será su nivel de producción, tanto cualitativa como cuantitativamente. Las principales ventajas que una institución debe buscar en las capacitaciones a su personal son los siguientes:

- Aumentar el rendimiento y la eficacia del trabajo.
- Aumentar la rentabilidad.
- Reducir la rotación de personal.
- Perfeccionar los patrones de incorporación y elección de personal.
- Motivar a los trabajadores.
- Ayudar en la solución de problemas en el día a día.
- Disminuir el menester de supervisión.
- Prevenir accidentes laborales.
- Mejorar el ambiente laboral en la organización.
- Lograr que los trabajadores se identifiquen con la empresa.

## **Riesgo**

(Martinez, 2021) Es la medición de una probabilidad de peligro inminente que pueda tomar efecto en algún lugar determinado y afectar de manera negativa a uno o más individuos; mide qué tan sensible es el evento y quienes pueden salir afectados. Esto evidencia la repercusión de daños que dicho hecho de riesgo pudiese provocar.

Es importante distinguir ciertos conceptos que están interrelacionados y en ocasiones tienden a crear confusión respecto al término “riesgo”, ya que éste se refiere a la medida de daños probable; pero, por ejemplo, vulnerabilidad se



refiere a la probabilidad de daños que la situación de peligro ocasione; y peligrosidad se refiere a la probabilidad de que la situación de peligro ocurra.

### **Riesgo financiero**

(Quispe Anaya, 2018) Los riesgos financieros parten del fundamento de que toda actividad comercial impera un riesgo, pero dicho riesgo puede ser controlado, diversificado entre otros. Los riesgos financieros según su naturaleza financiera se clasifican en riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo de liquidez, y cada uno de ellos tiene asociados distintos elementos que incurren en los resultados de la empresa.

### **Tipos de Riesgo Financiero**

(Santander Universidades, 2022), diversificar los riesgos financieros es uno de los fundamentos básicos que se debe tener en cuenta a la hora de invertir nuestro dinero. El tener distintos tipos de activos financieros disminuye el riesgo de colocar en solo un tipo. Es decir, se comprende que los riesgos pueden disminuir si dividimos nuestro dinero en productos con diferentes expectativas de rentabilidad y riesgo.

(Ealde, 2019), Cuando las empresas financieras, van a ejecutar una transacción económica se afrontan a muchos riesgos, que puede generar que el producto o servicio que se espera vender no funcione como se pensó y fracase toda la inversión.

### **Principales Riesgos Financieros de una inversión**

- **Riesgo de Crédito o Riesgo crediticio**

(Ealde, 2019) Posible pérdida que contrae un ente económico como resultado de las obligaciones pactadas de una de las partes con las que se

vincula. Se suele relacionar mayormente a las instituciones financieras, pero no es así, ya que también puede perjudicar a cualquier empresa en su vínculo con proveedores y clientes. Existen dos tipos de riesgo crediticio:

➤ **Riesgo de crédito minorista:** Se origina en la financiación a personas físicas y Pymes. Ejemplo, crédito hipotecario, crédito por tarjeta de crédito, crédito sin garantías.

➤ **Riesgo de crédito mayorista:** Cuando la entidad presta dinero a empresas o hace cualquier contrato con una compañía, como puede ser un proveedor.

- **Riesgo de Mercado**

Indica al riesgo de probables pérdidas de un activo como resultado de las irregularidades o variaciones en el mercado. Como por ejemplo las fluctuaciones en los precios de la mercancía, de las acciones, del tipo de cambio de monedas, etc. Esto puede provocar que el mercado sea variable y que la inversión tenga mayores peligros.

Dependiendo del tipo de riesgo habrá instrumentos circunstanciales a aplicar en Gestión de Riesgos para minimizar los probables daños generados por las variaciones del mercado.

- **Riesgo de Liquidez**

En economía, este riesgo hace alusión a las complejidades que puede tener una empresa, persona o institución para resistir sus compromisos a corto plazo por falta de liquidez, lo que puede perjudicar a la compañía.

- **Riesgo Operacional**

Riesgo que puede ocasionar mermas debido a errores humanos, procesos inadecuados o defectuosos, fallas en los sistemas y como resultado de

acontecimientos externos. Incluye el riesgo legal y riesgo reputacional. Es innato a todos los procesos y productos de la empresa. Ejemplo, cuando se produce un ciberataque externo, actualmente es el riesgo financiero más complejo de prevenir.

- **Riesgo Reputacional**

Es generado por el actuar de la empresa, relacionada con sus prácticas y relaciones de negocios de forma negativa, generando falta de confianza en la institución, y afectar su solvencia, en otros aspectos puede generar pérdida de clientes, sanciones, dificultad de acceso a financiación, etc.

- **Riesgo de Cumplimiento**

Es la probabilidad de caer en castigos legales o administrativos, de gran importancia, generando pérdidas de reputación por infracciones de normas, reglamentaciones, códigos de conducta. Este riesgo de inversión suele perjudicar a sectores muy reglamentados, como el de banca, eléctricas, gasística, etc.

- **Riesgo País**

Es el riesgo propio de las inversiones y financiaciones entre un país y otro. La inquietud por este riesgo aumentó con el progreso del comercio exterior, de las compañías transnacionales y sobre todo, de las transacciones bancarias internacionales.

### **Proceso de gestión del riesgo crediticio**

(García Villacorta, 2021), En el transcurso de la gestión del riesgo crediticio permite evaluar y analizar la facultad y voluntad de pago de un cliente potencial. Para realizar este proceso de manera óptima, las instituciones bancarias y los prestamistas privados solicitan a la persona natural o jurídica, información

sobre su situación financiera actual, pidiendo documentos que sustenten sus ingresos; además de revisar su historial crediticio.

Para (Calle, 2020) estas son algunas acciones que debe tener en cuenta las instituciones financieras para disminuir el riesgo crediticio:

- Financiar capacitaciones en el personal. Este hecho debe realizarse de manera continua para que habiliten el conocimiento de las personas encargadas.
- Reconocer la cultura de riesgo con las tipologías del negocio o del sector económico de la compañía.
- Ayudar a una comunicación directa y eficiente entre clientes y el área de créditos.
- Ayudar que las fases de información y procesos, sea de manera más rápida.

Para él autor, aunque se mejore el proceso de decisión de un crédito no evita que exista los factores fortuitos. Por tal motivo hay que emplear herramientas que ayuden a minimizar los problemas de incumplimientos insospechados, como los seguros de crédito.

### **Pasos básicos para el otorgamiento de créditos**

(Ortiz Anaya, 2019) El riesgo no sólo es un problema en las entidades financieras, sino también para todas las empresas que venden productos o servicios que deben dar plazos a sus clientes para el pago de los mismos, con el fin de poder participar en el mercado, por tal razón se debe tener en cuenta los siguientes:

- **Estudiar el entorno:** Hay tiempos de desarrollo económico cuando los negocios crecen, sus ventas y utilidades suben, por lo tanto, su flujo de efectivo también. Pero hay épocas de crisis cuando la economía se limita, en la cual no

resulta favorable afrontar nuevos riesgos, sino tratar de recuperar los créditos ya dados.

- **Entender el negocio del cliente:** Es conocer el negocio, como funciona, cuáles son sus periodos de efectivo, la estacionalidad de sus ingresos, entre otros factores. Es necesario, no sólo para determinar los ciclos de pagos, sino también para tener claro los riesgos innatos a cada tipo de empresa (servicios, comercio o industria).
- **Evaluar estados financieros:** Se tiene que analizar tanto, el estado de situación financiera y el estado de resultados, de los tres últimos años, como punto de partida de todo crédito. La financiera para evaluar si la inversión está concentrada en activos, o en pasivos; y el estado de resultados para estimar el progreso de los ingresos y ganancias, y la conducta de los costos y gastos.
- **Analizar los indicadores:** Estudiar los ratios financieros, con el fin de determinar las fortalezas o debilidades que la compañía pueda tener en relación a liquidez (capacidad de pago a corto plazo), márgenes de rentabilidad, situación de endeudamiento y costos del mismo, solvencia o capacidad de pago a largo plazo.
- **Capacidad de pago:** Esto se puede medir en el flujo de caja razonablemente proyectado.
- **Historial crediticio:** Nos permite calificar al cliente, si presenta un historial limpio de crédito, si ha tenido dificultades, pero las ha superado de manera adecuada, será atendido, pero, si por el contrario subsisten problemas sin resolver dificultaran la decisión de crédito.
- **Tomar garantías** La garantía es solo una seguridad adicional.

### **Calificación crediticia**

(SBS Deudas Perú, s.f.) La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) califica a cada persona de acuerdo a su historial de pagos, en créditos dados.

Las empresas del sistema financiero son encargadas de clasificar al deudor, de acuerdo al tipo de crédito pactado.

### **Categorías de riesgo**

Categorías de Riesgo	En Crédito de Consumo*	En Créditos Hipotecarios
0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario.	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendario.
1: Problemas potenciales	Atrasos en el pago, de 9 a 30 días calendario.	Atrasos en el pago, de 31 a 60 días calendario.
2: Deficiente	Atrasos en el pago, de 31 a 60 días calendario.	Atrasos en el pago, de 61 a 120 días calendario.
3: Dudoso	Atrasos en el pago, de 61 a 120 días calendario.	Atrasos en el pago, de 121 a 365 días calendario.
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendario.	Atrasos en el pago de más de 365 días calendario.

### **Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero**

(Arango, 2020) debemos aumentar el proceso de adaptarse bien ante la adversidad, como lo es, la crisis sanitaria, por medio de un pacto o acuerdo prudencial que pueda regular los riesgos de liquidez, de crédito, operativo y de deterioro de la cartera.

### **Análisis de riesgos informáticos y ciberseguridad**

(Rodríguez, 2020) La sociedad actual vive en un cambio constante hacia la digitalización, el uso de los smartphones, la información diaria a través de internet ha generado que las empresas del sector financiero también sean parte de esta era, por lo tanto, las ventajas

que aporta esta evolución digital vienen asociada con una serie de amenazas que colocan en riesgo la seguridad de los procesos y complican la privacidad de la información. En este entorno digital las empresas deben evaluar los riesgos informáticos y tener normas para evitar que se produzcan efectos negativos.

### Definición operacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
<b>Variable Independiente</b>  Conocimiento del riesgo crediticio en los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de Riesgo crediticio.</li> <li>• Colaboradores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Actitudes</li> </ul>	1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de aprendizaje.</li> <li>• Utilidad aplicable.</li> <li>• Aplicación en los resultados.</li> </ul>	2 3 6 7 8 18 12 13 14 15
<b>Variable Dependiente</b>  Influencia en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia</li> <li>• Otorgamiento de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativa</li> <li>• Positiva</li> </ul>	3 4 16 17
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospección</li> <li>• Admisión del crédito</li> <li>• Seguimiento</li> </ul>	9 10 11

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperación</li> </ul>	19 20
--	--	--	----------

**Hipótesis**

El conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores influye significativamente en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. Chimbote 2022.

**Objetivos**

**Objetivo General:**

Demostrar cómo influye el conocimiento de riesgo crediticio en los trabajadores para el otorgamiento de créditos en Mi Banco S. A. Chimbote 2022.

**Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores de la empresa en estudio.
- Diagnosticar la aplicación del conocimiento de riesgo crediticio en las evaluaciones otorgadas.
- Estrategias de capacitación para los colaboradores de créditos en Mi Banco S.A de la ciudad de Chimbote 2022.



## **Material y Métodos**

### **Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de Investigación**

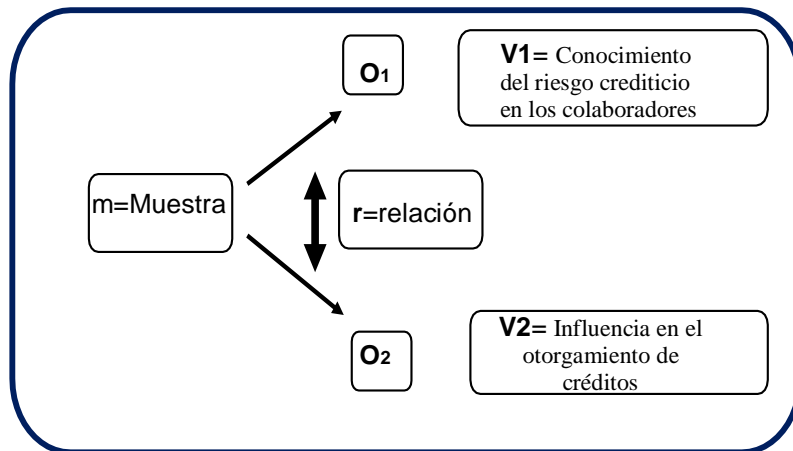
Investigación de tipo básica, también llamada investigación pura o investigación fundamental, es un tipo de investigación científica cuyo objetivo es mejorar las hipótesis científicas para mejorar su comprensión y predicción de fenómenos naturales o de otro tipo. (wikipedia.org, s.f.)

#### **Diseño de Investigación**

El presente estudio presentará un diseño no experimental de corte trasversal, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, transversal porque se recolectaron datos en un solo momento y en tiempo único.

Esta investigación buscará cuantificar la magnitud de las variables, asimismo determinar si el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores se relaciona directamente con su influencia para el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. Agencia Chimbote 2020.

El siguiente esquema señala el diseño de investigación asumido:



Dónde:

- m** : Muestra de estudio (10 trabajadores)
- V1** : Conocimiento del riesgo crediticio en los colaboradores
- V2** : Influencia en el otorgamiento de créditos
- 01** : Evaluación del Conocimiento del riesgo crediticio en los colaboradores
- 02** : Evaluación del otorgamiento de créditos
- r** : La r hace mención a la posible relación entre ambas variables.

## **Población y muestra**

### **Población**

Para la presente investigación la población está constituida por la empresa materia de estudio, es decir la empresa 10 trabajadores de MI BANCO S.A. - Chimbote.

### **Muestra**

La muestra está constituida por los 5 asesores de negocios, 3 promotores de créditos, 1 coordinador de crédito y 1 administrador (En total 9 personas del área de créditos y 1 administrativo). Teniendo en cuenta que la técnica de muestreo es no probabilística por conveniencia.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnicas**

- Entrevista
- Análisis Documental

### **Instrumentos**

- Guía de Entrevista
- Guía de Análisis documental

## **Procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de la información que se aplicó ha sido la cuantitativa, pues se ha realizado mecanizadamente al manejar diversos medios de informática, se emplearon el soporte informático y el Office (Word y Excel) y software SPSS para elaborar los cuadros y analizar el cuestionario, y entrevistar a los colaboradores de la entidad. Conforme a esto, se determinaron las conclusiones y recomendaciones, y se pasó a que se contraste la hipótesis formulada con anterioridad con potentes técnicas específicas que facilitaron el reordenamiento de información para que se pueda comprender mejor.

## RESULTADOS

### Resultado de encuesta aplicada a trabajadores de Mi Banco S.A Agencia Chimbote año 2020

Tabla N°1:

#### Referencias personales son parte de las políticas de riesgos

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	5	50
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	2	20
<b>Casi nunca</b>	3	30
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 1, se tiene el resultado siguiente: el 50% de los colaboradores siempre tienen en cuenta las referencias personales ante un posible crédito. El 20% consignan que a veces tiene en cuenta referencias personales y 30% manifiestan que casi nunca tiene en cuenta las referencias personales (son promotores de créditos).

**Tabla N°2:****Alto riesgo en el sistema financiero, únicamente por colocación de créditos**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	2	20
<b>Casi siempre</b>	7	70
<b>A veces</b>	1	10
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 2, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los colaboradores refieren que casi siempre el mayor riesgo en el sistema financiero es por la colocación de créditos. El 20% consignan que siempre y el 10% manifiestan que a veces, que el riesgo debe distribuirse con otros productos de la empresa.

**Tabla N°3:**

**Eficiencia de gestión de riesgos en Mi Banco S.A**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Muy eficiente</b>	7	70
<b>Eficiente</b>	1	10
<b>Regular</b>	1	10
<b>Deficiente</b>	1	10
<b>Muy deficiente</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 3, se tiene el resultado siguiente: el 70% de los colaboradores considera que la gestión de riesgos en Mi banco es muy eficiente, porque cuenta con un buen reglamento interno de créditos. El 10% considera eficiente, pero q falta mejorar en algunos casos, el otro10% considera regular, y el otro 10% deficiente. En estos 2 últimos señalan cambiar de reglamento de créditos.

**Tabla N°4**

**Reglamento de política de créditos en Mi Banco S. A**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Muy bueno</b>	6	60
<b>Bueno</b>	2	20
<b>Regular</b>	1	10
<b>Malo</b>	1	10
<b>Muy malo</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 4, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores considera que el reglamento de políticas de riesgo en Mi banco es muy bueno. El 20% considera bueno, el 10% considera regular, y el otro 10% malo. En estos 2 últimos señalan cambiar de reglamento de créditos.

**Tabla N°5:**

**Calificación de la SBS minimiza el riesgo crediticio**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	10	100
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	0	0
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 5, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los colaboradores considera la calificación de la SBS ayuda en gran manera a minimizar el riesgo crediticio.



**Tabla N°6:**

**Importancia entre análisis cualitativo y cuantitativo**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Cuantitativos</b>	3	30
<b>Cualitativos</b>	5	50
<b>Ambos</b>	2	20
<b>Ninguno</b>	0	0
<b>No son importantes</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 6, se tiene que el 30% de los colaboradores considera que el análisis cuantitativo es el más importante, el 50% de ellos considera más importante al análisis cualitativo y solo el 20% considera que ambos son importantes.

**Tabla N°7:**

**Análisis cuantitativo: capacidad de pago del cliente**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	8	80
<b>Casi siempre</b>	1	10
<b>A veces</b>	1	10
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 7, se tiene el resultado siguiente: el 80% de los colaboradores considera que siempre el análisis cuantitativo es el que mide la capacidad de pago del cliente. El 10% considera que casi siempre mide capacidad de pago por que la evaluación no siempre refleja el verdadero ingreso o gasto el cliente y el otro 10% considera que a veces mide la capacidad de pago, por q hay ingresos que muchas veces no se pueden considerar.

**Tabla N°8:**

**Análisis cualitativo: voluntad de pago del cliente**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	6	60
<b>Casi siempre</b>	3	30
<b>A veces</b>	1	10
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 8, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores considera que siempre el análisis cualitativo es el que mide la voluntad de pago del cliente, ya que mide el grado de moral del cliente. El 30% considera que casi siempre mide voluntad de pago por lo general, pero hay situaciones en no solo basta su referencia moral para ser atendido

con un crédito y el otro 10% considera que a veces mide la capacidad de pago, por q hay varios puntos a evaluar, es un consolidado de todo.

**Tabla N°9:**

**Visita In Situ: tamaño del negocio, valor de garantía, referencias personales**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	9	90
<b>Casi siempre</b>	1	10
<b>A veces</b>	0	0
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 9, se tiene el resultado siguiente: el 90% de los colaboradores considera que en la visita de campo se evalúa el tamaño de negocio, el valor de la garantía y las referencias personales. El 10% considera que casi siempre se tienen en cuenta esos criterios, pero también hay otros que complementan la visita al negocio.

**Tabla N°10:**

**Destino del crédito**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	8	80
<b>Casi siempre</b>	1	10
<b>A veces</b>	1	10
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 10, se tiene el resultado siguiente: el 80% de los colaboradores considera importante conocer el destino del crédito, para asegurar el regreso el dinero. El 10% considera que casi siempre se deben conocer el destino del crédito y el otro 10% considera que a veces es necesario conocer el destino del crédito. Para estos 2 últimos no es

imprescindible conocer el destino del crédito mientras exista solvencia económica para el cliente.

**Tabla N°11:**

**Asesor comercial: responsable de prospección, admisión, evaluación, seguimiento y recuperación del crédito**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	8	80
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	2	20
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 11, se tiene el resultado siguiente: el 80% de los colaboradores considera que siempre es responsabilidad del analista prospectar, gestionar, evaluar y recuperar el

crédito. El 20% considera que a veces es la responsabilidad del asesor, y también del recuperador de créditos, puesto q hay un área de recuperación. Responsabilidad compartida.

**Tabla N°12:**

### **Capacitación en riesgos financieros**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Diario</b>	0	0
<b>Semanal</b>	0	0
<b>Mensual</b>	10	100
<b>Anual</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

### **Interpretación:**

Tabla N° 12, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los colaboradores señala que la empresa donde labora capacita de manera mensual a sus trabajadores, en diferentes temas que competen al buen funcionamiento de la institución.

**Tabla N°13:**

**Certificación en las capacitaciones**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	5	50
<b>Casi nunca</b>	5	50
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 13, se tiene el resultado siguiente: el 50% de los colaboradores señala que la empresa donde labora casi siempre certifica sus capacitaciones y el otro 50% señala que a veces certifica las capacitaciones.



**Tabla N°14:**

**Evaluación al personal después de las capacitaciones**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	6	60
<b>Casi nunca</b>	4	40
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 14, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores señala que la empresa donde a veces toma evaluaciones después de las capacitaciones y el otro 40% señala que casi nunca toma evaluaciones al personal después de las capacitaciones.

**Tabla N°15:**

**Acciones a tomar en examen deficiente**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Volver a capacitarlo</b>	0	0
<b>Emite memorándum</b>	4	40
<b>Vuelve a tomar examen</b>	6	60
<b>No realiza ninguna actividad</b>	0	0
<b>Es despedido</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 15, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores señala que la empresa vuelve a tomar examen ante un examen deficiente y el otro 40% señala que la empresa emite memorándum ante un examen deficiente.

**Tabla N°16:**

**Superación del 4% en índice de morosidad**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	0	0
<b>Casi nunca</b>	6	60
<b>Nunca</b>	4	40
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 16, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores señala que casi nunca supera el 4% de índice de morosidad y el otro 40% señala que nunca supera el 4% de índice de morosidad.

**Tabla N°17:**

**Superación del 2% en índice de cartera vencida**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi siempre</b>	0	0
<b>A veces</b>	0	0
<b>Casi nunca</b>	3	30
<b>Nunca</b>	7	70
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 17, se tiene el resultado siguiente: el 30% de los colaboradores señala que casi nunca supera el 2% de índice de morosidad en cartera vencida y el otro 70% señala que nunca supera el 2% de índice de morosidad en cartera vencida.

**Tabla N° 18:**

**Requisitos básicos para otorgar créditos**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>100% normal, según sbs</b>	0	0
<b>Antigüedad del negocio</b>	0	0
<b>Referencias personales</b>	0	0
<b>Ninguna de las anteriores</b>	0	0
<b>Todas las anteriores</b>	10	100
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 18, se tiene el resultado siguiente: el 100% de los colaboradores señala que todas las alternativas propuestas son requisitos básicos para otorgar cualquier tipo de crédito.

**Tabla N° 19:**

**Acción a realizar después de otorgar el crédito**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Vuelve a visitar el negocio</b>	5	50
<b>Llama por teléfono al cliente</b>	3	30
<b>Envía mensaje de texto</b>	2	20
<b>No visita el negocio</b>	0	0
<b>Ninguna acción</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 19, se tiene el resultado siguiente: el 50% de los colaboradores señala que vuelve a visitar el negocio después de haber otorgado el crédito, para ver que se haya cumplido

con las condiciones del mismo y el otro 30% señala que solo llama por teléfono después de haber otorgado el crédito.

**Tabla N°20:**

**Visita de los jefes de crédito al otorgar crédito**

Escala	Cantidad	Porcentaje
<b>Siempre</b>	6	60
<b>Casi siempre</b>	3	30
<b>A veces</b>	1	10
<b>Casi nunca</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100%

Fuente : Elaboración propia

**Interpretación:**

Tabla N° 20, se tiene el resultado siguiente: el 60% de los colaboradores señala que el jefe de créditos siempre visita el negocio del futuro clientes antes de otorgar el crédito,

el 30% señala que casi siempre visita el negocio antes d otorgar el crédito y 10% señala que solo a veces visita el crédito antes de ser otorgado.

### **Análisis y Discusión**

La investigación realizada fue enfocada para lograr contrastar la hipótesis propuesta “el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores influye significativamente en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. Chimbote 2022”, el cual se realizó el siguiente análisis de cada objetivo dado, ya que se describen los hechos acontecidos en un determinado tiempo sin manipular las variables en estudio.

- **Diagnosticar el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores de la empresa estudio**, fue mediante los resultados obtenidos que se realizaron en la encuesta, según tabla números 6,7,8 mide el conocimiento de riesgo crediticio que los colaboradores de la empresa tienen, en lo cual podemos analizar que más del 50% de los colaboradores considera que el análisis cualitativo y cuantitativo son parte fundamental para otorgar cualquier tipo de crédito, en cualquier modalidad, como hace referencia (Villacorta, 2021),el evaluar las variables cuantitativas y cualitativas, es evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente potencial. La cuantitativa se basa en los ingresos, gastos del cliente (allí evaluamos la capacidad de pago); en cuanto a la cualitativa nos basamos en sus referencias personales, (**tabla n° 1**, la cual señala que el 50% de los colaboradores manifiesta que las referencias personales son parte de la política de riesgos en la empresa) en la cual identificamos honestidad o nos oculta



información; precio de la oferta, nuestras tasas de interés estén acorde al mercado.

Para (Leal Fica et al, 2018) **que** las empresas dedicadas a la gestión de créditos deben utilizar un sistema de Credit Scoring., las cuales deben estar basadas en variables cualitativas y cuantitativas. Además de otorgar herramientas para ejecutar una metodología de gestión de riesgos., (Barragán Vianchá, 2018). La empresa debe disponer de información financiera oportuna y relevante; como proveedores, Centrales de Riesgo, Sunat, Municipio, Sunarp, referencias personales e institucionales, canales digitales, que permita evaluar el riesgo de crédito (Leal Fica et al, 2018) son herramientas fundamentales que ayudaran al colaborador a optimizar su trabajo como lo demuestra en la tabla número 5 , en la cual el 100% de los colaboradores refiere que las calificaciones de la SBS ayudan en gran manera a minimizar el riesgo, favoreciendo que su índice de morosidad del 4% en cada colaborador no supere; como refiere la tabla número 16, el 40% de trabajadores tiene una buena gestión de su cartera porque nunca ha superado ese índice y que el 60% de ellos necesita mejorar, puesto que casi nunca supera el 4% de índice de morosidad.

- **Diagnosticar la aplicación del conocimiento de riesgos crediticio en las evaluaciones otorgadas**, se realizó mediante los resultados obtenidos según tabla n°9, donde el 90% de los colaboradores considera que en la visita de campo ellos visualizan el tamaño del negocio, el valor de garantía y sus referencias personales a vecinos, proveedores, y clientes. El 80% de los colaboradores considera también que en dicha visita es necesario conocer el destino del crédito para garantizar el retorno del dinero, como lo señala (Ortiz Anaya, 2019) toda entidad financiera el crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea.

En la tabla n° 19, en las acciones a realizar después de otorgar un crédito el 50% de los colaboradores señala que vuelve a visitar el negocio para ver que se haya cumplido con todas las condiciones del crédito y que el otro 50 % de trabajadores solo llama por teléfono o envía mensaje de texto seguimiento después de otorgar el crédito si es el

caso, esta función por conocimiento debe realizarla el jefe de créditos, administrador y asesor. (Villacorta, 2021). Para, (Vasquez Vargas & Gamarra Estelita, 2019) supervisar y realizar seguimiento a los clientes y personal de la empresa para disminuir la morosidad, como lo vemos en la tabla n° 20 donde el 60% de los colaboradores señala que el jefe de créditos siempre visita el negocio antes de otorgar el crédito y el otro 40% de los colaboradores señala que casi siempre o a veces visita el crédito.

- **Estrategias de capacitación para los colaboradores de créditos en Mi Banco S.A Chimbote 2022**, el análisis que se realizó en este punto, se desarrolló en base a los resultados obtenidos según tabla n°12, donde el 100% de los trabajadores de la institución señala ser capacitado de manera mensual y después de cada capacitación la institución evalúa al personal como notamos en la tabla n° 14, en la cual el 60% de los trabajadores manifiesta haber sido evaluado después de una capacitación y el 40% señala q casi nunca toma evaluaciones, esto debido a que mayormente las evaluaciones son realizadas para el personal de negocios como lo son los analistas de créditos, así mismo, las evaluaciones al personal de calificación deficiente, son evaluados nuevamente, según el 60% de los colaboradores y el 40% señala que se le emite memorándum (cabe resaltar que el memorándum se emite por que el personal capacitado ya ha tenido notas deficientes en otras capacitaciones), según tabla n°15. También se pudo hallar que según tabla n°13 la empresa en un 50% certifica sus capacitaciones y el otro 50% señala que a veces certifica las capacitaciones, debido a que según el contenido de las capacitaciones la empresa certifica o no al trabajador, para (Adecco, 2020) Cuanto mayor sea el grado de educación y adiestramiento de los trabajadores, más alto será su nivel de producción. Es por ello, que el analista debe reforzar constantemente sus conocimientos con un curso de analista de créditos, según (Córdova Ballona, (s.f))

## Conclusiones

- Se puede notar en algunos promotores la falta de experiencia y/o conocimiento para este trabajo; puesto que algunos aplican a cabalidad el reglamento de riesgo crediticio normado por la institución y otros no, esto podemos notar en la tabla n° 9; donde el 90% de los colaboradores consideró que la visita de campo es la más importante y determinante para otorgar el crédito, pero que son los promotores que más deben aplicar esta regla, pero son los que más obvian en cuanto a referencias personales. En el caso de analistas de créditos tienen más presente al riesgo crediticio para sus evaluaciones, ya que la institución castiga al asesor con mayor índice de morosidad, hasta el punto de despedirlo y al igual que los jefes y administradores como podemos notar en la tabla n° 11, donde señala que el asesor comercial es el responsable de la prospección, admisión, evaluación, seguimiento y recuperación del crédito.
- En este punto se pudo diagnosticar que los colaboradores de la institución Mi Banco S.A agencia Chimbote del año 2022 tiene un conocimiento adecuado, básico de riesgo crediticio, más del 60% de los trabajadores demuestra tener dicho conocimiento desde el momento que se está solicitando el crédito. El otro 40% tiene conocimiento bajo de Riesgo crediticio, pero están en proceso de aprendizaje, la gran mayoría de este 40% están básicamente los promotores de negocios, puesto que ellos se dedican únicamente a captar el crédito, más no a realizar una evaluación necesaria para ser otorgada como operación.
- En cuanto a la aplicación del conocimiento de riesgo crediticio, los administradores, jefes y coordinadores de créditos realizan un control de supervisión y monitoreo hacia sus analistas, para ver que se cumpla el reglamento de riesgo en los créditos presentados, tabla n° 20 donde el 60% de los colaboradores señala que siempre va con ellos un jefe o administrador antes de otorgar un crédito, y en tabla n° 19, el 50% de ellos señala que vuelven a visitar

el negocio, para diagnosticar la evaluación hecha al negocio y la validación de su información, para el resguardo y beneficio de la institución.

- En cuanto a las estrategias de capacitación para sus colaboradores, la empresa las viene realizando de manera mensual a través de la plataforma de la institución, realizando exámenes después de la capacitación y memorándum si es el caso que los trabajadores desaprobaban los exámenes, como lo señala la tabla n° 15 donde 60% de los colaboradores refirieron que la empresa vuelve a tomar el examen y el 40% señala que les envió memorándum. Y según tabla n° 13 el 50% de los trabajadores señaló que a veces les certifica las capacitaciones y el otro 50% casi nunca, esto debido a que solo les entrega certificaciones a los de mayor jerarquía.

## Recomendaciones

- En el área de negocios es necesario implementar en los promotores de negocios, formas de comisiones, es decir que las comisiones que ganan como sueldo estén afectas a factores de índices de morosidad, así ocasionaremos que los asesores de negocios sean más meticulosos en captar un crédito, teniendo en cuenta siempre el riesgo crediticio y así influenciar de forma positiva.
- Para poder diagnosticar el conocimiento de riesgo crediticio en sus trabajadores es necesario supervisar y monitorear constantemente, a través de las capacitaciones, evaluaciones, visitas de campo tanto para asesores como promotores. Este proceso lo debe realizar el administrador o jefe de crédito (Rivera Oblitas & Toro Ramirez, 2021) establece que el proceso de gestión tiene que ser planteado en favor de los directivos y la alta gerencia de la empresa para tener una buena toma de decisiones.
- Para poder ayudar en la aplicación del conocimiento, el personal encargado, en este caso administrador de agencia y/o jefe de créditos debe realizar un trabajo de campo antes de otorgar el crédito, para revisar si se está cumpliendo con el reglamento de riesgos de la empresa y si el trabajador correspondiente, analista o promotor a aplicado el conocimiento de riesgo crediticio; y después de otorgar el crédito para supervisar que las condiciones del crédito se están respetando tal cual se sustenta en la propuesta del crédito. (Blog Conexión Esan, 2016) La importancia de políticas de créditos, es que todos los trabajadores de la institución tengan en conocimiento las pautas para poder ejercer de manera óptima sus labores. Además de ello debe cumplir y aplicar las políticas de créditos que están establecidas por la institución en el desarrollo de la operación.
- En cuanto a las capacitaciones tienen que ser más continua, se sugiere de forma quincenal en especial al área de negocios, que corresponde asesores, promotores, jefes de créditos. Además de ello al personal con nota deficiente volver a tomar el examen de manera directa, del administrador al trabajador. Y si aun así existiera resultado deficiente en el examen enviar memorándum de llamada de atención al

personal para exigir mayor preparación en el trabajador. (Adecco, 2020) Cuanto mayor sea el grado de educación y adiestramiento de los trabajadores, más alto será su nivel de producción.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Título:** Conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores y su influencia en el otorgamiento de créditos Mi Banco S.A. Chimbote 2022.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente</b>  Conocimiento del riesgo crediticio en los colaboradores	Es la facultad que tienen los colaboradores de las instituciones financieras, llámese asesores, promotores, coordinadores, jefes de áreas y/o administradores que tienen acerca de la posibilidad de pérdida económica por incumplimiento de las obligaciones con su cliente.	En la entidad financiera, el conocimiento de los colaboradores es en base al reglamento de riesgo crediticio, capacitaciones y evaluaciones que realiza la institución.	Conocimiento de Riesgo crediticio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades</li> <li>• actitudes</li> </ul>	1.¿Las referencias personales son parte de las políticas de riesgos? 2. Considera usted. ¿Qué es de alto riesgo que las operaciones en el sistema financiero deban basarse únicamente en la colocación de créditos? 5.Usted cree que las calificaciones ante la SBS minimizan el riesgo crediticio en la empresa? 6.¿Entre análisis cuantitativo y cualitativo cuál es más importante? 7.El análisis cuantitativo ¿mide la capacidad de pago del cliente? 8.El análisis cualitativo ¿mide la voluntad de pago del cliente? 18¿Cuáles son los requisitos básicos para otorgar un crédito?	Encuesta
			Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de aprendizaje</li> <li>• Utilidad aplicable</li> <li>• Aplicación en los resultados</li> </ul>	12.Cada que tiempo son capacitados por la empresa en políticas de riesgo 13.¿La empresa certifica sus capacitaciones? 14.Después de cada capacitación de riesgo financiero ¿son evaluados por la empresa? 15.¿Qué acciones toma la empresa ante un deficiente examen en su colaborador.	
<b>Variable Dependiente</b>  Influencia en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. 2022	En el sector financiero, para determinar el otorgamiento de créditos o no, es en base a cuánto conocimiento se tenga del riesgo crediticio; si no podría ser perjudicial para la empresa.	Si se ha verificado la información dada por el cliente, con las herramientas que la empresa brinda para optimizar el riesgo de una vez otorgado el crédito.	Influencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativa</li> <li>• Positiva</li> </ul>	3.¿Qué tan eficiente considera Usted que es la gestión de riesgos en la empresa donde labora? 4.¿Qué opina usted sobre el reglamento de la política de riesgo en su empresa? 16.¿El índice de morosidad de su cartera supera el 4%? 17.¿El índice de morosidad de cartera vencida supera el 2%?	
			Otorgamiento de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospección</li> <li>• Admisión del crédito</li> <li>• Seguimiento</li> <li>• Recuperación</li> </ul>	9.En la visita In situ que usted realiza, logra determinar el tamaño del negocio, así como el valor de la garantía que posee el cliente y las referencias personales? 10.Considera necesario conocer el destino de crédito a otorgar. 11.El asesor comercial es responsable de la administración integral de la cartera en las etapas de prospección, admisión, evaluación, seguimiento y recuperación del crédito. 19.Después de ser otorgado el crédito, ¿usted q acción realiza? 20.¿Todos los créditos a otorgar son visitados con su administrador de agencia y jefe de créditos?	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores y su influencia en el otorgamiento de créditos Mi Banco S.A. Chimbote 2022.

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cómo el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores influye en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S. A. Chimbote 2022?</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Conocimiento del riesgo crediticio en los colaboradores.</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Influencia en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. 2022</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Demostrar cómo influye el conocimiento de riesgo crediticio en los trabajadores para el otorgamiento de créditos en Mi Banco S. A. Chimbote 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Diagnosticar el conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores de la empresa en estudio.</p> <p>Indagar 1 evaluación antes de ser otorgada por el asesor de negocios y evaluar un crédito ya otorgado en Mi Banco S.A., Chimbote 2022.</p> <p>Estrategias de capacitación para los colaboradores de créditos en Mi Banco S.A de la ciudad de Chimbote 2022.</p>	<p>El conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores influye significativamente en el otorgamiento de créditos en Mi Banco S.A. Chimbote 2022.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptiva, no experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Empresa Mi Banco S. A.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>De la empresa Mi Banco S.A está conformada por 10 trabajadores de los cuales son:</p> <p><b>5</b> asesores de negocio (también conocidos como analistas de créditos)</p> <p><b>3</b> promotores de créditos</p> <p><b>1</b> coordinador de negocios</p> <p>1 administrador</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>La encuesta</p> <p>Análisis documental</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de análisis documental</p>



## CUESTIONARIO

Estimados señores, esperamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario y agradecemos de antemano su colaboración.

**OBJETIVO:** El presente proyecto tiene por objetivo Determinar en qué medida el Conocimiento de riesgo crediticio en los colaboradores influye en el otorgamiento de créditos Mi Banco S.A. Chimbote 2022.

**DIRIGIDO AL:** Administrador de agencia, jefe de créditos, asesores de negocios y promotores de negocios.

## INSTRUCCIONES

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en una sola alternativa.

**Nombre:**.....

**Cargo:**.....

1. ¿Las referencias personales son parte de las políticas de riesgos?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

2. Considera usted. ¿Qué es de alto riesgo que las operaciones en el sistema financiero deban basarse únicamente en la colocación de créditos?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

3. ¿Qué tan eficiente considera Usted que es la gestión de riesgos en la empresa donde labora?

Muy eficiente ( )

Eficiente ( )

Regular ( )

Deficiente ( )

Muy deficiente ( )

4. ¿Qué opina usted sobre el reglamento de la política de riesgo en su empresa?

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

5. ¿Usted cree que las calificaciones ante la SBS minimizan el riesgo crediticio en la empresa?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

6. ¿Entre análisis cuantitativo y cualitativo cuál es más importante?

Cuantitativos ( )

- Cualitativos ( )
- Ambos ( )
- Ninguno ( )
- No son importantes ( )

7. El análisis cuantitativo ¿mide la capacidad de pago del cliente?

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

8. El análisis cualitativo ¿mide la voluntad de pago del cliente?

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

9. En la visita In situ que usted realiza, logra determinar el tamaño del negocio, ¿así como el valor de la garantía que posee el cliente y las referencias personales?

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

10. Considera necesario conocer el destino de crédito a otorgar

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

11. El asesor comercial es responsable de la administración integral de la cartera en las etapas de prospección, admisión, evaluación, seguimiento y recuperación del crédito

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

12. Cada que tiempo son capacitados por la empresa en políticas de riesgo

Diario ( )

Semanal ( )

Mensual ( )

Anual ( )

Nunca ( )

13. ¿La empresa certifica sus capacitaciones?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

14. Después de cada capacitación de riesgo financiero ¿son evaluados por la empresa?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

15. Que acciones toma la empresa ante un deficiente examen en su colaborador

Volver a capacitarlo ( )

Emite memorándum ( )

Vuelve a tomar examen ( )

No realiza ninguna actividad ( )

Es despedido ( )

16. ¿El índice de morosidad de su cartera supera el 4%?

Siempre ( )

Casi siempre ( )

A veces ( )

Casi nunca ( )

Nunca ( )

17. ¿El índice de morosidad de cartera vencida supera el 2%?

Siempre ( )

- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

18. ¿Cuáles son los requisitos básicos para otorgar un crédito?

- 100% normal, según SBS ( )
- Antigüedad de negocio ( )
- Referencias personales ( )
- Ninguna de las anteriores ( )
- Todas de las anteriores ( )

19. Después de ser otorgado el crédito, ¿usted q acción realiza?

- Vuelve a visitar el negocio ( )
- Llama por telefono al cliente ( )
- Envia mensaje de texto ( )
- No visita el negocio ( )
- Ninguna acción ( )

20. ¿Todos los créditos a otorgar son visitados con su administrador de agencia y jefe de créditos?

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Casi nunca ( )
- Nunca ( )

## **Agradecimiento**

Agradecer primeramente a Dios, nuestro padre que me ha permitido en esta oportunidad poder culminar esta tesis. A mi Familia mi esposo, mis hijos, que con su apoyo y cooperación permitieron que yo siga esforzándome por culminar con mi formación académica.

A mis padres por su apoyo incondicional a mi y a mi familia ayudaron en este logro. En especial a mi madre que siempre da más de lo que yo puedo esperar, con el solo fin de verme mejorar como persona y profesional.

Al docente Encargado que con su sabiduría e inteligencia supo hacer entender todas mis inquietudes y dudas en este proceso de aprendizaje.

## Referencias Bibliográficas

### Sitios Web

- Adecco. (14 de febrero de 2020). *La Importancia de la Capacitación del Personal*. Obtenido de Blog.Adecco: <https://blog.adecco.com.mx/2020/02/14/importancia-capacitacion-de-personal/>
- Andrade Nieto, E. E. (2021). *Cálculo de brechas de liquidez y su impacto en la administración del riesgo financiero en una cooperativa de ahorro y crédito cerrada, del sector educativo, de la ciudad de Cuenca, perteneciente al segmento 2, durante el período 2019*. Ecuador: Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10622/1/16210.pdf>
- Arango, M. (13 de abril de 2020). *Banco de Desarrollo de América Latina*. Obtenido de Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Blog Conexión Esan. (13 de Diciembre de 2016). *Esan Business*. Obtenido de La política de créditos de una entidad financiera: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera>
- Calle, J. P. (06 de octubre de 2020). *Blog Pirani*. Obtenido de ¿Cómo gestionar el riesgo crediticio?: <https://www.piranirisk.com/es/blog/como-gestionar-el-riesgo-crediticio>
- Conexión Esan. (12 de diciembre de 2016). *Esan business*. Obtenido de Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos>
- Córdova Ballona, E. O. ((s.f)). *Microfinanzasglobal.com*. Obtenido de <https://microfinanzasglobal.com/analista-de-credito/>
- Dreguees & certifications. (21 de Junio de 2021). *Traders.Studio*. Obtenido de <https://traders.studio/analista-de-credito/>
- Ealde. (15 de julio de 2019). *Blog Ealde.es*. Obtenido de Los riesgos financieros: <https://www.ealde.es/riesgos-financieros-inversiones/>
- Equipo editorial, Etecé. (2 de febrero de 2022). *Etecé*. (E. Etecé, Editor) Obtenido de concepto de Trabajador: <https://concepto.de/trabajador/>. Última edición: 2 de febrero de 2022



- Martinez, A. (28, última edición de julio de 2021). *Definición de Riesgo*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/riesgo/#:~:text=https%3A//conceptodefinicion.de/riesgo/.%20Consultado%20el%2010%20de%20mayo%20del%202022>
- Ortiz Anaya, H. (2019). *7 pasos ineludibles para el otorgamiento de crédito*. Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). Obtenido de <https://www.cesa.edu.co/news/7-pasos-ineludibles-para-el-otorgamiento-de-credito/>
- Rodriguez, P. (7 de mayo de 2020). *Building Solutions Together AMBIT*. Obtenido de Análisis de riesgos informáticos y ciberseguridad: <https://www.ambit-bst.com/blog/an%C3%A1lisis-de-riesgos-inform%C3%A1ticos-y-ciberseguridad>
- Santander Universidades. (29 de 06 de 2022). *Blog Santander*. Obtenido de Riesgos financieros: qué son, tipos y consejos para enfrentarse a ellos: <https://www.becas-santander.com/es/blog/riesgos-financieros.html>
- SBS Deudas Perú. (s.f.). *SBS Deudas Perú. Consulte gratis su situación crediticia*. Obtenido de Calificación crediticia: <https://sbsconsulta.online/calificacion-crediticia/>
- Sesame. (22 de febrero de 2021). *Blog Sesame-Gestión de equipos*. Obtenido de Qué es un colaborador?: <https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/>
- Vilca Mamani, C. R., & Torres Miranda, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Valor Agregado, Volumen 8*(Número 1), 72. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>
- Villacorta, A. G. (30 de setiembre de 2021). *Esan Busines*. Obtenido de Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20realizar%20el%20proceso%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo%20crediticio%20de%20manera%20eficiente%3F>
- wikipedia.org. (s.f.). *Investigación básica*. Obtenido de wikipedia.org: [https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n\\_b%C3%A1sica](https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_b%C3%A1sica)

## Tesis

- Acuña Suarez, S. L., & Fernandez Otoya, M. L. (2019). *gestión del Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica STDA*. Chiclayo:

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1925>

Barragan Vichá, N. C., Guerrero Marquez, A. M., & Ramos Algarra, Y. M. (2018). *Analisis Cualitativo de Factores de Riesgo Financiero de la Empresa Elemecanic S.A.S de la ciudad de Duitama Boyaca*. DUITAMA BOYACA- BOGOTA. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15922/ANALISIS%20CUALITATIVO%20DE%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20FINANCIERO%20DE%20LA%20EMPRESA%20ELEMECANIC%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20DUITAMA%20BOYACA.pdf?sequence=1>

Condor Martínez, K. W., & Taípe Sobrevilla, J. Y. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/897>

García Villacorta, A. (30 de Setiembre de 2021). *conexion esan*. Obtenido de ¿Cómo realizar el proceso de gestión del riesgo crediticio de manera eficiente?: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-realizar-el-proceso-de-gestion-del-riesgo-crediticio-de-manera-eficiente>

Leal Fica, A. L., Aranguiz Casanova, M. A., & Gallegos Madrones, J. A. (2018). *Análisis de riesgo crediticio propuesta del modelo credit scoring*. Chile: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN (CHILE). Obtenido de <http://repositoriodigital.ucsc.cl/handle/25022009/1471>

Palomino Coba, J. L., & Perez Gonzales, S. O. (2021). *Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella-agencia Cajamarca 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/70/browse?value=Palomino+Coba%2C+Jos%C3%A9+Luis&type=author>

Quispe Anaya, J. J. (2018). *Riesgos financieros y su incidencia en la inversión de gestión de entidades financieras de Lima Norte año 2017*. Lima: Universidad César vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34594>

Ramirez Vasquez, C. L., & Robles Alayo, M. L. (2016). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 - 2015*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12759/3303>

Rivera Oblitas, M. M., & Toro Ramirez, E. (2021). *Gestión de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de una Caja Rural de Ahorro y Crédito Chiclayo*. Pimntel-Chiclayo:

Universidad Señor de Sipán. Obtenido de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7927>

Valiente De La Cruz, E. S. (2019). *Funciones desempeñadas como asesor de negocios 1 en la entidad financiera: "mibanco" sucursal Chepén*. Jequetepeque: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15067>

Vasquez Vargas, G. A., & Gamarra Estelita, D. B. (2019). *Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40896>

Zavala Amézquita, J. J. (2021). *Morosidad y su impacto en la rentabilidad de cartera de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, Agencia Chimbote, 2019*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17894>