

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PROPUESTA METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO
CREDITICIO EN FINANCIERA ABC, DE LA AGENCIA
MOSHOQUEQUE 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

NELSON KEVIN RIVERA OBLITAS

ASESOR

CECILIA DEL ROSARIO ALAYO PALOMINO

<https://orcid.org/0000-0001-6874-6317>

Chiclayo, 2021

**PROPUESTA METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN DEL
RIESGO CREDITICIO EN FINANCIERA ABC, DE LA
AGENCIA MOSHOQUEQUE 2021**

PRESENTADA POR:

NELSON KEVIN RIVERA OBLITAS

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Joel Vladimir Diaz Plaza
PRESIDENTE

Milagros Del Rosario Gamarra Uceda

Cecilia Del Rosario Alayo Palomino

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria

*Este trabajo es dedicado con mucho cariño
y aprecio a Dios por ser nuestro creador
y maestro en todos los momentos de
nuestra vida, que guía nuestro camino
hacia la sabiduría y al éxito para
realizarnos como profesionales.*

*A mis padres que me dieron la vida y están
con conmigo en todo momento,
gracias a ellos por su confianza,
por su amor, su apoyo y comprensión,
A mi hijo MATHIAS NICOLAS RIVERA VIDARTE,
Quien es el motivo para el logro de mis objetivos*

Agradecimientos

En primer lugar, me gustaría agradecerle Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres, ya que muchos de mis logros se los debo a ellos, por haberme formado como una persona de bien, con muchas libertades, pero al final de cuentas siempre me impulsaron a alcanzar mis anhelos.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción.....	9
II. Marco teórico.....	11
2.1. Antecedentes:	11
2.2. Bases teórico-científicas:	13
III. Metodología.....	19
3.1. Tipo y nivel de investigación:	19
3.2. Diseño de investigación:	19
3.3. Población, muestra y muestreo:	20
3.4. Criterios de selección:.....	20
3.5. Operacionalización de variables:	21
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	22
3.7. Procedimientos.....	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:.....	22
3.9. Matriz de consistencia	22
3.10. Consideraciones éticas:	24
IV. Resultados	25
V. Discusión	39
VI. Propuesta.....	41
VII. Conclusiones	47
VIII. Recomendaciones	49
IX. Lista de Referencias	50
X. Anexos	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 1	25
Tabla 2 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 2, 3, 4	28
Tabla 3 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 5	31
Tabla 4 Explicación de las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021.	33
Tabla 5 Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos.	36

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general Proponer una metodología de evaluación del riesgo de crédito, de la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021. Para ello, respecto de la metodología, esta fue de enfoque cualitativo, el nivel de la investigación es descriptivo, de tipo de investigación es aplicada y el diseño es de tipo no experimental.

La muestra fue por conveniencia y estuvo conformada por el gerente de agencia, un jefe de negocio, y tres asesores de negocio con el rango de senior y experto a los cuales se les aplico como instrumento la guía de entrevista la cual estaba conformada por 24 preguntas dividida en tres bloques por objetivos específicos.

Los resultados obtenidos indicaron que las personas involucradas en el proceso de evaluación no cuentan con una metodología de evaluación de los créditos pues cada persona se enfoca en la experiencia que tienen y no toman en cuenta información relevante de los clientes para las evaluaciones, de igual manera sucede con las supervisiones post-desembolso donde no se cuentan con parámetros para poder verificar si se está cumpliendo con el destino de los préstamos ya otorgados, o se cumple con lo que estipula la política de crédito, y por último los riesgos existentes que se deben de tomar en cuenta para la evaluación debe ser de conocimiento de los asesores de negocio en su amplitud.

Por ello se propone una metodología de evaluación para los créditos donde se toma como referencias la propuesta por Yi-Chih Yang y Hsien-Pin Liu, de su investigación titulada “Determinantes del sector bancario política de concesión de crédito para la industria de yates en Taiwán”.

Palabras claves: metodología de evaluación, evaluación de crédito, Riesgo de Crédito

Clasificaciones JEL: M1, M19

Abstract

The general objective of this research is to propose a methodology for assessing credit risk, of the financial ABC of the Moshoqueque 2021 agency. For this, regarding the methodology, this was a qualitative approach, the level of the research is descriptive, of type of research is applied and the design is non-experimental.

The sample was for convenience and consisted of the agency manager, a business manager, and three business advisers with the rank of senior and expert to whom the interview guide was applied as an instrument, which consisted of 24 questions. divided into three blocks for specific objectives.

The results obtained indicated that the people involved in the evaluation process do not have a credit evaluation methodology because each person focuses on the experience they have and does not take into account relevant information from the clients for the evaluations, in the same way This happens with post-disbursement supervisions where there are no parameters to be able to verify whether the destination of the loans already granted is being met, or what the credit policy stipulates, and finally the existing risks that are due to be taken into account for the evaluation should be known to the business advisers in its breadth.

For this reason, an evaluation methodology for loans is proposed where the proposal by Yi-Chih Yang and Hsien-Pin Liu is taken as references, from their research entitled "Determinants of the banking sector, policy of credit granting for the yacht industry in Taiwan".

Keywords: evaluation methodology, credit evaluation, Credit Risk

JEL classifications: M1, M19

I. Introducción

La inclusión financiera en Latinoamérica en los últimos años ha sido favorable y se ha tomado en cuenta para estos estudios de tres variables consideradas como cuentas formales que aumentaron en (38,7% vs 51,4%), en ahorros formales creció (10,1% vs 12,9%) y créditos formales pasaron de (9,6% vs 12,8%) estos resultados fueron obtenidos del año 2011 al 2014, también informa que las mujeres son las que tienen menos probabilidad para acceder al sistema financiero, Sin embargo, la edad, el nivel de educación y los ingresos Aumentan la probabilidad de que las personas tengan cuentas formales, ahorros o crédito. (Martínez, Scherger, Guercio, & Orazi, (2019).

Las líneas de crédito juegan un papel importante el desarrollo económico de un país, la expansión de créditos otorgados afecta positivamente al dinamismo de la economía, es por ello que la autoridad monetaria de Palestina trabaja en políticas para que se reduzca la migración de capitales y estos se queden dentro del país porque indican que la gran cantidad de liquidez eleva la economía nacional Sweis, (2017).

En países desarrollados, las entidades financieras cuentan con un método que ayuda a elegir a diferentes tipos de clientes pero que este método se tiene que rediseñar frecuentemente para que los préstamos otorgados sean más productivos tanto para las entidades financieras como para los futuros clientes y así permitir captar los mejores compradores de dinero a mejores tasas de interés. Sultana, Anisuzzaman, Farhana, & Mamun, (2016).

Para poder mitigar el riesgo en la evaluación de clientes se ha determinado que el modelo de Credit scoring permite una mayor flexibilidad y objetividad en el proceso de gestión el cual permite clasificar aquellos clientes que son sujetos de crédito de los que no califican, también da a conocer que cuenta con dos variables las cuales son las cualitativas y cuantitativas. Leal, Aranguiz, & Gallegos, (2018).

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, s.f.) existen 60 entidades financieras y todas estas entidades tienen un fin el cual es el captar y colocar créditos ya sea de consumo o para negocio y que aporta para el desarrollo de la economía peruana, que para el año 2020 la banca privada logró incrementar sus colocaciones en un 12.3% y esto se da porque el gobierno a través de los programas por emergencia que se dio para el apoyo de las micro y pequeña empresa, por lo contrario la banca hubiera tenido una caída del 4.6%. Gestion, (2021)

Respecto de la gravedad del problema, en el área de créditos individuales ya sea por exceso de ímpetu comercial, o falta de experiencia o exceso de confianza en los clientes, los asesores de negocio llegan a presentar propuestas con información insuficiente o maquillando la información dada por el cliente lo cual no permite estimar adecuadamente los riesgos

existentes en la operación presentada, y para esto resulta importante durante el proceso de verificación que realiza el Área créditos individuales identificar los riesgos asociados al negocio y al sector donde se desenvuelve con la finalidad de otorgar financiamiento con alta probabilidad de pago, actualmente no se cuenta con un sistema de evaluación que permita que los asesores trabajen de una forma uniforme, es por eso que dentro de esta situación ocurre que muchos prospectos de crédito se plantean y se otorgan sin un mayor análisis del monto a otorgar, los cuales no cumplen con las necesidades de financiamiento para los clientes y esto sucede porque muchas veces se compara con las otras entidades financieras que existen y por tratar de ganar a estos clientes se llegan a colocar líneas de crédito y por consecuencia se está llegando a sobre endeudar y al corto plazo por consecuencia estas propuestas estén con problemas de pago y de esta forma afectado el índice de morosidad de los diferentes tramos que se tienen, los cuales son cartera normal, clientes con problemas potenciales (cpp) y cartera deficiente y estos indicadores son de relevancia para la entidad financiera para el logro de los objetivos.

De esta manera se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la propuesta metodológica de evaluación del riesgo de créditos, en la financiera de la agencia moshoqueque 2021?

Como objetivo general es proponer una metodología de evaluación del riesgo de crédito, de la financiera de la agencia moshoqueque 2021, y formula tres objetivos como son: a). describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera de la agencia moshoqueque 2021, b). explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera de la agencia moshoqueque 2021, c). determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos.

La presente investigación se justifica, porque permitirá analizar la metodología de evaluación del riesgo de créditos de la financiera de la agencia moshoqueque 2021, de este modo nace el interés de realizar un estudio, así como también lograr entender el proceder de los asesores de negocio en el momento de conceder un crédito y dar las pertinentes conclusiones.

Con la recopilación de información, además de los resultados que se obtengan al finalizar esta investigación se beneficiarán los profesionales en el rubro financiero y alumnos que quieran desarrollarse en el ámbito bancario, pues se podrán tomar mejores decisiones en base a una mejor comprensión del tema, así como también servirá de guía para futuros temas de investigación que sean del mismo fenómeno, y finalmente será de mucha utilidad a todas las entidades principalmente a la financiera de la agencia moshoqueque el cual le permitirá el llegar a sus objetivos y metas teniendo como herramienta la metodología de evaluación del riesgo de créditos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

Mulafara y Abdul Rauf, (2016) su objetivo se centró en la gestión del riesgo de crédito y su impacto en el rendimiento de los bancos comerciales del distrito de Ampara en Sri Lanka, la metodología utilizada fue cuestionarios y los análisis se realizaron mediante análisis de correlación y técnicas de regresión múltiple, y concluyo que no existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos, las técnicas de gestión de riesgo y el desempeño de los préstamos, por lo que se recomienda que los bancos comerciales mejoren sus técnicas de evaluación y gestión de los riesgos y de esa forma mejorar el control y reducir así los préstamos en mora y que se trabaje conjuntamente con empresas de seguros para que de esa forma los riesgos sean compartidos en caso de incumplimiento de pagos por parte de los prestatarios.

Krichene, (2017) el objetivo se centró en comprender los niveles de riesgo de los usuarios de créditos y como los proveedores de préstamos recopilan la información sobre los prestatarios, utilizando la metodología de recolección de datos, análisis descriptivo, concluyendo que las entidades financieras deberían de contar con técnicas de recolección de datos donde se pueda identificar a los cliente con buen historial crediticio, e ir descartando aquellos con características de incumplimiento de pagos lo que ayudaría a las empresas para tomar la decisión de otorgar o no crédito a un cliente.

Omondi, (2017) su objetivo de estudio fue determinar si las prácticas de gestión del riesgo de crédito afectan a la calidad de la cartera crediticia de los bancos comerciales regulados por CBK, la metodología que se utilizó fue el cuestionario y análisis de datos y presenta diseño de la investigación es descriptivo, concluyendo que los bancos necesitan gestionar adecuadamente los riesgos existentes en las operaciones de crédito, además de adoptar los riesgos derivados de los préstamos y teniendo procedimientos de aprobación adecuadas para maximizar la rentabilidad y minimizar las pérdidas por los indicadores de mora.

Kabir, Brodmann, Rayfield, y Huda, (2018) se centró en determinar los factores relevantes que se pueden incorporar a un modelo de calificación crediticia confiable; la metodología que se emplea son modelos primarios el modelo de tiempos de fallas (AFT) y el (COX) modelo de riesgo proporcional, en la que se valida el modelo de AFT tiene una cualidad superior, cualidades predictivas; así mismo se concluye que los factores específicos de los prestatarios y

los factores locales juegan un papel importante en la duración de un préstamo, por otro lado mostro que con el modelo la cooperativa puede predecir cuando un cliente fallara lo que permitirá de manera oportuna evitar el incumpliendo.

Martínez, (2013) su objetivo fue el estudio del procedimiento completo la gestión del riesgo de crédito para las empresas, utilizando la metodología seguida para la elaboración de este trabajo, si bien es un estudio empírico basado en un soporte teórico- técnico de todo el procedimiento de análisis del riesgo que se desarrolla en una operación de Crédito aplicado a una empresa, concluyendo que es importante recordar que el éxito de una política de crédito depende de su grado de implementación y correcta ejecución, y con una buena gestión del riesgo y buenos criterios de evaluación de los clientes y de su entorno se podrá anticipar a cualquier causa de morosidad que pueda surgir en el tiempo de la operación.

Ticse, (2015) su objetivo Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo, la metodología para poder desarrollar la investigación utilizo el método de investigación aplicada, nivel correlaciona y Diseño experimental, donde concluyo que si las evaluaciones de crédito se realiza en forma correcta y si se administra los riesgos crediticios existentes se estaría minimizando el riesgo de los prospectos presentados y que posteriormente deriven en un corto plazo en mora, por ende se lograra los objetivos propuestos por la entidad financiera.

Jallo, (2020) se centró en evaluar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco A. Puno, la metodología que utilizo es descriptivo y diseño de investigación no experimental, y concluyo que lo créditos otorgados fueron flexibles con la finalidad de llegar a la meta establecida por la institución lo que ha conllevado en el tiempo que el índice de morosidad afecte los indicadores de rentabilidad y que los asesores de negocio no están involucrados en el proceso de evaluación con la metodología ya establecida por ende la entidad financiera ha ido desarrollando ajustes en la política de créditos orientados a una mejora en la evaluación, y a los controles más rigurosos en los procesos.

Zapata, (2017) su objetivo fue Identificar y analizar los factores del analista de créditos que inciden en la calidad de cartera de las entidades microfinancieras de la región Lambayeque, la metodología utilizada es de tipo descriptiva-correlacional-explicativa, de corte transversal y aplicada. Es descriptiva-correlacional y explicativa, concluyendo que los asesores de crédito de

la entidad financiera realizan las evaluaciones de crédito con el objetivo de llegar a la meta para poder comisionar y de esta manera seguir mejorando su calidad de vida, sin importar la forma que se otorga los préstamos o si se está cumpliendo con la política porque más importante son factores de su entorno.

Guerrero y Muñoz, (2018) su objetivo fue determinar el impacto de la gestión crediticia en los resultados de caja Rural Lambayeque S.A, la metodología utilizada Para obtener la información se aplicaron técnicas de recolección de datos como: entrevista y análisis documental, concluyendo que en la entidad financiera cuenta con políticas de créditos para el Área de Negocios, pero se pudo observar que los trabajadores del área de negocio no cumplen con lo estipulado en este documento que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades y sucede por falta de conocimiento de la misma o con el objetivo de comisionar sin importar el cómo se realiza en trabajo dentro de la institución y esto podía afectar en los indicadores de la entidad financiera.

2.2.Bases teórico-científicas:

Sistema Financiero: López Pascual y Sebastián González (2010) lo define como un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados a través de los cuales se canalizan el ahorro hacia los deficitarios. Para Parodi (2020) el sistema financiero es un conjunto de instituciones cuya función principal es la transferencia de fondos de los depositantes hacia los negociantes a través de dos alternativas.

En primer lugar, los intermediarios financieros, como una financiera, y se llaman así porque son ellos los encargados de canalizar los fondos recaudados de los superavitarios (ahorristas) hacia los deficitarios (deudores) quienes los que reciben estos fondos para las inversiones que puedan realizar.

En segundo lugar, los mercados financieros, mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros, que son personas jurídicas o naturales quienes realizan inversiones en diferentes empresas que necesitan fondos para las actividades que puedan realizar, lo que esperan en un tiempo determinado la devolución de los fondos más un interés ganado.

Chu Rubio y Agüero Olivos (2014) da a conocer que el sistema financiero peruano está regulado por la ley general de sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros (SBS) (ley 26702), está conformada por el conjunto de

bancos, financieras, compañías de seguro, administración de fondos de pensiones, banco de la nación, cofide, bolsa de valores, bolsa de productos, banco de inversiones, sociedad nacional de agentes de bolsa, cajas rurales de ahorro y crédito, caja municipal de crédito, caja municipal popular y edpymes.

El crédito: Para Morales y Morales (2014) el vocablo crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar.

El crédito es un préstamo en dinero, donde el deficitario se compromete a devolver la cantidad solicitada en un plazo específico según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

Según Hueso (2001) las operaciones de crédito son aquellas en que se entrega dinero al acreditado, el cual deberá devolver en una o varias veces, da a conocer que el crédito es la esencia de la actividad bancaria, el que genera beneficios y el que proporciona vinculación con el público objetivo.

Clasificación de los créditos:

El informe presentado por (Rebolledo & Soto) da a conocer que dentro del mercado peruano se puede establecer seis segmentos de préstamos tales como:

Corporativo: este tipo de créditos son otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales presentados y auditados más recientes.

Mediana Empresa: Son créditos otorgados a personas jurídicas y naturales que tienen un endeudamiento en el sistema financiero superior a S/. 300 mil nuevos soles en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificados como corporativos o grandes empresas, sin considerar deudas de crédito hipotecario.

Pequeña Empresa: Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil, pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses. El cual será destinados para financiar capital de trabajo y para activo fijo, de diferentes rubros económicos.

Crédito de Consumo: Son créditos otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial en el que esta inmerso.

Microfinanzas: Son créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses.

Préstamos Hipotecarios: Son créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas.

Evaluación crediticia:

Es la parte más importante de la prevención, la etapa medular del proceso de otorgamiento de crédito, cuando se realiza el diagnóstico y examen minucioso de la capacidad de pago (evaluación cuantitativa) y de la voluntad de hacerlo (evaluación cualitativa). Aquí se determina la verdadera intención del cliente al solicitar un crédito, para luego del análisis respectivo determinar el monto, frecuencia y plazo adecuado a su requerimiento. (Instituto de formación bancaria, 2012).

Morales y Morales (2014) da a conocer Las 5 c del crédito los cuales se contemplan los factores de riesgo que deberán ser valorados al realizar un análisis de crédito, los cuales se mencionan a continuación:

Primera c: conducta

Este indicador es de evaluar la conducta y determinar la solvencia moral y la capacidad de gestión que tiene los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del prestatario, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con las entidades financieras y con sus acreedores.

Segunda c: capacidad de pago histórica

El propósito de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, los recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Donde se va poder contemplar el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago a corto plazo y además realizar comparaciones de para la toma de decisiones.

Tercera c: capacidad de endeudamiento

El objetivo de este indicador es medir la solidez de la estructura financiera de los clientes, evaluando la congruencia de los recursos solicitados a las entidades financieras con el giro o rubro económico donde se desarrolla, todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Donde se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia

Cuarta c: condiciones macroeconómicas

El propósito de este factor es determinar el comportamiento del rubro donde se desarrolla la actividad económica del cliente y así poder determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor

Quinta c: capacidad de pago proyectada

El objetivo de este factor es examinar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus obligaciones financieras, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria

Así, podemos concluir que, para otorgar un buen crédito, se debe considerar el estudio de las 5 c y que son claves para que pueda concretarse de una forma segura y que no implique un aumento del riesgo de la entidad financiera. Asimismo, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de las políticas y que responde a la estrategia definida por la dirección.

Metodología de evaluación de créditos:

Para Linares (2013) da a conocer que en las operaciones de crédito debe efectuarse con el máximo rigor, apoyándose en una metodología de evaluación de riesgo previamente definida, el objetivo de la evaluación es medir y minimizar o reducir el nivel del riesgo asociado a la empresa y a sus operaciones por lo cual se tiene en cuenta dos tipos de análisis como son:

Análisis de los factores cualitativos: Para Ibarra (2005) y Guerrero y Galindo (2014) La información cualitativa se refiere al análisis de los antecedentes de los solicitantes y de los aspectos más relevantes de su actividad, como historial crediticio, honorabilidad, administración en el negocio, comportamientos en el mercado, competencias, análisis del sector al cual pertenece.

Análisis de los factores cuantitativos: Para Ibarra (2005) y Guerrero y Galindo (2014) el análisis cuantitativo del solicitante de crédito se fundamenta en el resultado de aplicar las técnicas de crédito adecuadas y necesarias para definir la estructura y la situación financiera del negocio y su capacidad de pago, estados financieros, flujo de efectivo, aplicaciones de razones financieras o, como hoy se conoce indicadores de gestión.

Las entidades financieras enfrentan constantemente riesgos en sus operaciones por ello deben de adoptar medidas de forma proactiva o en colaboración con otras funciones del banco, para menguar las probabilidades de pérdida o para reducir el tamaño de la misma en el caso de que surja, a continuación podemos mencionar algunos tipos de riesgos que se están expuestos en las entidades bancarias cuando se va a evaluar un crédito, como, por ejemplo, riesgo crediticio, riesgo operacional, riesgo de mercado y riesgo de liquidez.

Riesgo:

Según Corsi, Esposito y Baraldi (1996) Se refiere al riesgo como la probabilidad de sufrir daños futuros debido a disposiciones tomadas, las decisiones que se toman en el presente condicionan lo que acontecerá en el futuro, Galán (1996) define al riesgo como la probabilidad de ocurrencia y efecto que no deseamos, directamente relaciona con la pérdida financiera y clasifica a los riesgos según al origen como podemos mencionar de la naturaleza, fallas del equipo, daños de transmisión, fallas humanas intencionales, financieros. Coincidimos con los autores antes mencionados que el riesgo es probabilidad que ocurra siniestro que no se pueda controlar en su totalidad el cual pueda ocasionar pérdidas incalculables por no minimizar el riesgo antes de que suceda un hecho y poder controlar a tiempo.

Riesgo crediticio: según Feria (2005) asume la posibilidad de incumplimiento de los compromisos contractuales entre las partes de una operación financiera, ya sea antes de la fecha de vencimiento, también aparece cuando las calificaciones resuelven modificar la calidad crediticia del adeudado. Ruza y Paz (2013) Hace referencia a la probabilidad de impago por parte del deudor y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago), Venero (2008) es aquel que se produce cuando la empresa contrae deudas de corto y/o largo plazo y hace referencias a las eventualidades que puedan afectar en el resultados o beneficio neto de la firma y la incapacidad de cumplir con sus obligaciones con sus acreedores. Coincidimos con los autores antes mencionados que el riesgo crediticio es la

probabilidad de que se incumpla los contratos pactados y no se llegue a cumplir con el pago de los créditos en la fecha ya estipulada por parte de los deudores.

Riesgo operacional: según Ruza y Paz (2013) nace como resultado del mal funcionamiento de los sistemas de control y gestión de la entidad en el sentido genérico, e incluye una gran variedad de aspectos tales como el control interno de riesgos, de los sistemas operativos de gestión, los sistemas informáticos, modelos de valorización inadecuada, así como posibles errores humanos y fraudes. Feria (2005) dice que deriva de la existencia de anomalías en la infraestructura tecnológica, de fallos de procesamiento cometidos por errores humanos, o de información fraudulenta respecto a una operación financiera igualmente, aparece cuando se utiliza un modelo inadecuado para valorar una posición de mercado, según Fernández (2007) define como aquel al que se está expuesta una entidad de sufrir pérdidas como consecuencia de los procesos internos, personas o sistemas inadecuados o defectuosos o por causas externas.

Riesgo de mercado: según De Lara (1995) es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasa de interés, tipos de cambio, etc.), para Feria (2005) refleja la incidencia de un cambio adverso en las variables precio, tipo de interés y tipo de cambio sobre posiciones abiertas en los mercados financieros, Pampillón, y otros (2014) lo define como el riesgo de pérdidas en los valores de mercado de activos, pasivos y operaciones fuera del balance, que surge de la evolución desfavorable de los factores subyacentes (tipos de interés, tipos de cambio, cotizaciones de renta variable y precio de las mercaderías) de los que dependen en el valor de estas posiciones.

Riesgo de liquidez: según Ruza y Paz (2013) se refiere a la probabilidad de que la entidad no pueda satisfacer la totalidad de peticiones de liquidez ante una inesperada retirada masiva de fondos por parte de los depositantes. Para De Lara (1995) se refiere a las pérdidas que pueden sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable, para Feria (2005) manifiesta que el riesgo de liquidez radica en la dificultad de hacer frente a obligaciones de pago futuras.

Supervisión y control del crédito

Según Checkley (2007) supervisar y controlar es de vital importancia para garantizar que todas las condiciones y procedimientos se han cumplido y que todos los préstamos están procediendo

de una forma aceptable. Para Amat, Pujadas y Lloret (2012) el seguimiento se inicia una vez se ha formalizado la operación y se realiza hasta la cancelación de la misma. El seguimiento permite anticiparse al posible deterioro del riesgo para poder actuar de forma inmediata en caso de que se detecten posibles dificultades en la devolución del crédito.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

- Enfoque: La presente investigación corresponde al enfoque cualitativo, pues se analizaron datos que se obtuvieron de la técnica utilizada para recolectar datos, como las entrevistas abiertas. Hernández, Fernández y Baptista (2014). Es acá donde describe, identifica, cataloga y analiza, la información a través de palabras y no de números.
- Tipo: La investigación es tipo aplicada porque tiene como objetivo crear una nueva metodología de evaluación a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación
- Niveles: Se realizó una investigación de tipo descriptiva, porque buscó profundizar y obtener conocimientos científicos respecto a un fenómeno vigente en las instituciones financieras como es la metodología de la evaluación del riesgo de crédito de la financiera de la agencia Moshoqueque. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.2. Diseño de investigación:

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental debido a que no hay manipulación de la variable de estudio por parte del investigador pues da conocer si la entidad de financieras cuenta con procedimientos y metodología de evaluación de crédito para la evaluación; asimismo es investigación transversal, porque analiza una determinada situación de la persona en un momento dado, y es prospectivo porque la fuente de estudio será primaria que se obtendrá en la investigación de fuentes directas. Sampieri (2003)

3.3.Población, muestra y muestreo:

Población: Estuvo conformada por 3 asesores de negocio y el gerente de agencia y un jefe de negocio de la financiera de la agencia Moshoqueque.

Muestra: la muestra es no probabilística porque será por conveniencia realizando entrevistas a los asesores con rango más alto, además de un jefe de negocio y el gerente de agencia de la financiera donde se conocerá a las personas involucradas a la evaluación del riesgo de crédito con la metodología que se cuenta en la entidad.

3.4.Criterios de selección:

Para la selección de la muestra se realizó de acuerdo con la conveniencia de aplicación para la tesis, puesto que es un estudio realizado en la zona de Moshoqueque.

3.5.Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICION	CARACTERISTICAS	CRITERIOS – 5C	FACTORES DE RIESGO	
EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN FINANCIERA	Es la parte más importante de la prevención, la etapa medular del proceso de otorgamiento de crédito, cuando se realiza el diagnóstico y examen minucioso de la capacidad de pago (evaluación cuantitativa) y de la voluntad de hacerlo (evaluación cualitativa). Aquí se determina la verdadera intención del cliente al solicitar un crédito, para luego del análisis respectivo determinar el monto, frecuencia y plazo adecuado a su requerimiento. (instituto de formación bancaria, 2012).	Perfil del cliente	Experiencia y actitud	Grado de evidencia en información	
				Experiencia de pago	
			Conducta	Conocimiento y experiencia del cliente	
				Administración	Tipo de administración y estructura organizacional
					Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial
		Situación del negocio	Capacidad de pago	Operación histórica	
				Flujo neto histórico	
			Capacidad de Endeudamiento	Liquidez	
				Apalancamiento	
				Rentabilidad y eficiencia	
			Capacidad de pago Proyectada	Fuente primaria de pago	
		Fuentes alternas de pago			
		Situación de la industria	Condiciones Macroeconómicas	Riesgo país	
Atractividad de la industria					
Posicionamiento de la empresa y participación					

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizaron para la investigación fue:

- **Entrevista semiestructurada:** la primera parte de la entrevista está conformada por 15 preguntas y las personas entrevistadas será por tres asesores de negocio, la segunda parte de la entrevista está conformada por 5 preguntas y las personas entrevistadas será un jefe de negocio y el gerente de agencia, y la tercera parte de la entrevista está conformada por 4 preguntas y los entrevistados será un asesor de negocio, un jefe de negocio y el gerente de agencia, en las cuales se efectuara un intercambio de comunicación.

El instrumento que se utilizará será:

- **Guía de entrevista:** está conformado por un conjunto de preguntas ordenadas y detalladas, así como indicadores según modelo con la finalidad de obtener datos confiables e información validad sobre las ratios de morosidad y de la gestión del riesgo crediticio que están implantando.

3.7.Procedimientos

3.8.Plan de procesamiento y análisis de datos:

El entrevistador dio a conocer cuál era el objetivo de la entrevista a las personas entrevistadas, siendo de tipo semiestructurada con un total de 24 preguntas. Para realizar las preguntas de forma ordenada de dividió en 3 bloques: de acuerdo a los objetivos planteados. Las entrevistas fueron grabadas en notas de voz a través de una aplicación que contiene el celular, Luego la información fue trasladada al programa Word.

3.9.Matriz de consistencia

PROPUESTA METODOLÓGICA DE EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN FINANCIERA ABC, DE LA AGENCIA MOSHOQUEQUE 2021

Problema de investigación	Objetivo general	Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable
¿Cuál es la propuesta metodológica de evaluación del riesgo de créditos, en la financiera de la agencia moshoqueque 2021?	<p>Proponer una metodología de evaluación del riesgo de crédito, de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021.</p> <p>Explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021.</p> <p>Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos.</p>	<p>EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO EN FINANCIERA</p>	<p>Perfil del Cliente</p> <p>Situación del Negocio</p> <p>Situación de la industria</p>	<p>Conducta</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Capacidad de Endeudamiento</p> <p>Capacidad de pago Proyectada</p> <p>Condiciones macroeconómicas</p>	<p>La variable de la presente investigación es cualitativa</p>
Metodología					
<p>Enfoque metodológico: La presente investigación corresponde al enfoque cualitativo</p> <p>Tipo: La investigación es tipo aplicada.</p> <p>Nivel: Se realizó una investigación de tipo descriptiva.</p> <p>Diseño: Es de Tipo no experimental, asimismo es investigación transversal.</p>		<p>Población: Estuvo conformada por 3 asesores de negocio y el gerente de agencia y, un jefe de negocio de la financiera de la agencia moshoqueque, Muestra: la muestra no probabilística porque será por conveniencia el cual se tomará para las entrevistas a realizar a los asesores con rango más alto, además de un jefe de negocio y el gerente de agencia de la financiera.</p>		<p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Entrevista</p> <p>Herramientas:</p> <p>Guía de entrevista</p>	

3.10. Consideraciones éticas:

El presente trabajo de nos permitirá conocer cómo es que los asesores de negocio evalúan y que criterios toman para otorgar un crédito ya que el fin de las instituciones financieras es apoyar al desarrollo de la micro y pequeñas empresas y es por ello que se tiene que tener en cuenta la metodología para otorgar un crédito ya que no podemos endeudar a un cliente pues a largo plazo este se verá perjudicado al no poder pagar perjudicando su bienestar económico y moral, además que los asesores deben de cumplir su trabajo de forma honesta si verse beneficiados por los créditos otorgados ya que depende de ellos el crecimiento de sus clientes.

IV. Resultados

4.1 Primero objetivo específico:

Tabla 1 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 1

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
		ASESOR JUNIOR – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL
CONDUCTA	1. ¿Cómo se verifica la información presentada por el cliente?	Se realiza con el cruce de información con clientes que tienen el mismo rubro o cercanos con el negocio.	Conocer al cliente en su entorno familiar, laboral y crediticio, y cruzar información y validar la información dada y sincerar al cliente en la visita y con la misma experiencia ganada podremos saber si lo que se dice es verdad.	Se verifica con la visita de campo tanto de domicilio y de negocio, porque es parte de lo que exige la entidad. Y también con vecinos y proveedores, pero esta información no se realiza con frecuencia por el querer avanzar.
	2. ¿De qué forma su entidad financiera verifica el historial financiero del cliente?	Con las centrales de riesgo, Experian, que son herramientas donde se puede identificar los montos manejados, número de entidades.	Se verifica el scoring del cliente, verificar en la central de riesgo donde se valida si califica	Se utiliza la central de riesgos interna y Experian donde se verifica el nivel de endeudamiento
	3. ¿Cómo se verifica el comportamiento de pago del cliente y que métodos utiliza para comprobarlos?	Con las referencias financieras que el cliente cuenta con créditos vigentes y de esa forma verificamos la forma de pago y esta es una información relevante para continuar con la evaluación, y se	Se trabaja con referencias crediticias de otras entidades para conocer la cultura de pago, y así de esa manera tomar la decisión, pero no se toma en cuenta o no se pregunta el comportamiento de pago o si se sabe muchas veces se oculta.	Se referencias con otras entidades financieras que el cliente tiene crédito, y esta información en relevante para saber con qué tipo de cliente se está por trabajar y se verifica el comportamiento y muchas

		puede arriesgar con la operación, pero un menor		veces se arriesga sabiendo el mal comportamiento de pago del cliente.
	4. ¿Qué métodos utiliza para poder identificar el entorno del cliente y la capacidad que tiene para sus operaciones empresariales?	Verifica el entorno familiar, y en empresas los socios que cuenta, la gestión que tiene el cliente y verifica donde está invirtiendo sus excedentes, pero por la presión que existe en la meta se oculta información sobre cónyuge o padres que esta es información relevante para las evaluaciones	Verifica la información de acuerdo a donde se ubica el negocio y vivienda, referencias personales preguntando el cómo vive el cliente. Pero dentro de la evaluación se solicita referencias personales pero muchas veces esta información es solicitada al cliente.	Verifica el nivel o tipo de vida que cliente lleva y el patrimonio y como este ha evolucionado en el tiempo. Y las referencias personales pero esta información se solicita a los clientes y son pocas veces que se llega a referenciar.
	5. ¿De qué manera se identifica que el cliente está cumpliendo con el destino de los préstamos y cómo contribuye a su crecimiento?	El conocer el destino del crédito es importante para poder atender el cliente y, pero se toma más en cuenta cuando son montos mayores. Y a los clientes se les solicita un plan de inversión, pero muchas veces esa información lo hacen los asesores de negocio para la viabilidad del crédito	Es importante validar que el cliente cumpla con el destino del crédito, y conocer el impacto que tendrá y si se le va a ser de beneficio o no. Pero en las evaluaciones no se toma en cuenta las inversiones, pero en créditos de mayor cuantía si se toma más en cuenta. Además, verificar si el cliente cuenta con otros ingresos.	Es necesario hacer el seguimiento de los créditos otorgados y esto ayudara a crecer en sus activos y es de suma importancia para las evaluaciones futuras que el cliente pueda tener, también saber que los créditos no son destinados para terceros.

Fuente: Elaboración propia

Grado de evidencia en información: las personas involucradas en el proceso de evaluación verifican la información presentada por los clientes con la misma experiencia que tienen como cruzar información con clientes que tienen el mismo negocio, se verifica el domicilio y negocio donde realiza sus actividades comerciales las personas que solicitan financiamiento, además de las referencias personales con vecinos y/o proveedores, pero en muchas evaluaciones esta información no se coloca.

Experiencia de pago: Para identificar la experiencia de pago del cliente los asesores identifican aspectos cualitativos; es decir realizan una etapa de evaluación previa simple y rápida por los sistemas (uso de la tecnología y el sentido común) como es verificar en las herramientas que la entidad tiene como la central de riesgos interna y verificación de la información mediante el sistema Experiam (cuando son créditos mayor cuantía) y el conocimiento que se tiene de los clientes porque son clientes recurrentes y si son clientes nuevos contemplan aspectos necesarios como una evaluación profunda donde se consideran antecedentes, el comportamiento pasado y presente del cliente en la entidad y en otras entidades que el cliente está trabajando.

Conocimiento y experiencia del cliente: Esta información se obtiene con las referencias con financieras (llamadas a otras entidades y comprobar el comportamiento en sus obligaciones), pero no se considera el récord de pagos y solo se coloca una información general del préstamo que el cliente tiene como es monto otorgado, saldo capital, cuota que paga y el avance que tiene y la información se oculta porque se trata de pasar créditos sabiendo el mal comportamiento que ha tenido por la presión en las colocaciones que exigen.

Tipo de administración y estructura organizacional: nosotros como asesores de negocio tratamos de verificar la información presentada por el cliente como es su entorno (familiar) pero muchas veces se solicita al cliente que brinde información de personas que podrían ser sus referencias. Lo cual es un riesgo en la operación pues no se está conociendo lo que se estipula en la metodología de la entidad financiera.

Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial: El crédito propuesto por parte del asesor financiero tiene que tener claro el destino del préstamo a otorgar, pero no se considera dentro de la evaluación una proforma o una declaración jurada de inversión, además se tiene que conocer si el cliente tiene otras fuentes de ingreso y de esta manera tomar las mejores decisiones a la hora de realizar la propuesta.

Tabla 2 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 2, 3, 4

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
		ASESOR JUNIOR – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL
. Capacidad de pago . Capacidad de Endeudamiento . Capacidad de pago proyectada	6. ¿Cómo verifica las ventas y utilidades del cliente y que métodos utiliza para verificarlos?	Las ventas se verifican dependiendo el cliente ya sea formal o informal, además de las boletas y facturas que cliente tiene por las compras realizadas y su cuaderno de apuntes. pero no se hace el cruce de información necesario para determinar las verdaderas ventas.	Verifica aspecto cuantitativo y cualitativo con lo que nos dice el cliente con lo que se verifica con la documentación que cliente tiene. Y con sus utilidades verificar si puede asumir o no una deuda. Las ventas se determinan por lo que el cliente nos dice y no se toma en cuenta las boletas o cuadernillo que cliente pueda tener	Verificamos preguntando al cliente y se cruza la información con las compras que realiza o se verifica el cuaderno de apuntes. Pero esta información no se considera pues las evaluaciones se realizan por la misma experiencia que nosotros como asesor tenemos.
	7. ¿Qué métodos utiliza para identificar la capacidad que tiene el cliente que genera recursos para afrontar sus obligaciones a corto plazo?	Realiza un flujo de caja proyectada, y de esa forma verificar si cuenta con la capacidad de generar recursos para cubrir sus obligaciones, pero esta información solo se realiza para créditos de mayor cuantía.	Verifica con estados de resultados y verificamos la capacidad de pago y con ratios financieros para verificar si es viable o no.	Con la evaluación realizada se verifica si el cliente cuenta con la suficiente capacidad para asumir sus obligaciones con el nivel de ventas y costos y gastos financieros y familiares y ello nos llevara a saber cuánto es lo que puede asumir
	8. ¿Qué ratios financieras utiliza para poder identificar la capacidad de pago que tiene el cliente a corto plazo?	Realizar balance de estado de resultados y sacar las ratios de liquidez que dentro del formato que se tiene esa información nos arroja con los números que se coloca	Se utiliza las ratios financieras para conocer que se tiene capacidad de pago, la liquidez del negocio, apalancamiento, pero los créditos que se realiza no se toman en cuenta.	Se verifica con el ratio de la capacidad de pago y la liquidez que el cliente pueda tener y asumir sus obligaciones. Pero más en cuenta esta información se tiene cuando son créditos mayor cuantía.

	9. ¿Por qué es importante medir el apalancamiento en un negocio durante la evaluación?	Es importante porque ahí se ve la capacidad de endeudamiento contra su patrimonio, y la entidad tiene un límite de 1.5 con el crédito a financiar, pero es relevante para créditos estructurados o para plazo mayor a un año	Es importante medir porque nos da a conocer que tanto está comprometido su patrimonio o el negocio y ver si el cliente pueda cumplir con su obligación. Pero muchas evaluaciones este indicador este dentro de lo permitido se eleva el valor de sus activos o patrimonio que cliente tiene.	Es importante saber que tanto el cliente está comprometido sus activos, pero en la entidad donde se labora hay un límite si el cliente tiene más de ello no calificaría.
	10. ¿Por qué es importante identificar La rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre capital invertido (ROE) para la toma de decisiones?	Roa se define si el cliente tiene capacidad de asumir sus deudas y roe verificar en cuanto tiempo el cliente tarda en recuperar su inversión y en compartamos no es relevante por el uso del sistema.	No se mide por el nivel de créditos que se dan, pero es importante conocer	No se toma en cuenta por el segmento a donde va dirigido los préstamos.
	11. ¿Por qué es importante conocer el destino del crédito y cómo influye en la evaluación crediticia?	Es relevante conocer el destino del crédito y no financiar rubros económicos que cliente no cuenta con experiencia. Pero muchas veces se da el crédito sabiendo el verdadero destino	Es importante saber el destino del crédito pues permite saber el impacto que tendrá y que se va esperar a un futuro, y realizar un seguimiento. Pero el crédito muchas veces se da sabiendo el verdadero destino, pero esta información no se considera	Es importante porque vamos a poder identificar si el cliente está tomando buenas decisiones y asesorar si la inversión le va beneficiar a un corto plazo.
	12. ¿Cómo identifica si el cliente cuenta con otras fuentes de ingreso y por qué? ¿Y cómo esto influye en la evaluación de los créditos?	Conocer al cliente para solicitar información y es importante identificar si cuenta con otros ingresos porque puede conllevar a tener mayor capacidad de pago, pero actualmente no lo consideran dentro de la evaluación solo se menciona.	Es importante conocer si el cliente cuenta con otras fuentes de ingreso para poder asumir sus obligaciones con estos. Pero la información que se llega a saber no se considera por el tiempo que se tiene y tratar de realizar la propuesta en el menor tiempo	Es necesario identificar si los clientes cuentan con otras fuentes de ingreso y para esto es conocer al cliente y es necesario que los clientes tengan diversificados sus ingresos o sus actividades para poder asumir sus obligaciones

Fuente: Elaboración propia

Operación histórica: Los aspectos cuantitativos de los asesores de negocio verifican sus ingresos mediante el cruce de información de compras (boletas y facturas) o si el cliente tiene un cuadernillo de apuntes de sus ventas, pero muchas veces esta información no se toma en cuenta y no se corrobora la información y las evaluaciones se realiza con la información presentada por el cliente y otros casos las ventas se incrementan sin tener un criterio para hacerlo.

Flujo neto histórico: Además se tiene que realizar un flujo de caja proyectado y de esa forma verificaremos la capacidad que el cliente tiene para generar ingresos a corto plazo y de esa manera identificar si tiene la capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones, pero este flujo solo se realiza para créditos de mayor cuantía, pero esta información es modificada para las evaluaciones.

Liquidez: Este indicador se realiza con la evaluación al cliente con la información solicitada sobre sus ingresos y egresos.

Apalancamiento: cuando se realiza una evaluación se toma en cuenta este indicador, pero son para créditos que los pagos serán mayores a un año y se llaman estructurados pero muchas veces para poder llegar al indicador que es de 1.5 como máximo se eleva el valor de su patrimonio para que este indicador este dentro de lo permitido.

Rentabilidad y eficiencia: durante el proceso de evaluación no se identifican el ROA y ROE para créditos de menor cuantía, pero se toma en cuenta en pocas oportunidades para aquellas propuestas de mayor cuantía o que son revisados por otras instancias como gerencia divisional y el área de riesgos.

Fuente primaria de pago: las evaluaciones que actualmente se realizan es de acuerdo al endeudamiento del cliente, y del destino del crédito del mismo, y es importante conocer el destino del crédito y de esta manera se evitara financiar actividades que no le pueden favorecer al cliente, pero muchas veces los asesores de negocio saben el destino real del préstamo.

Fuentes alternas de pago: Cuando se realiza la evaluación se puede identificar otros ingresos que los clientes tiene, pero dentro del proceso de evaluación solo se menciona dentro de la propuesta más no se evalúa por el tiempo que tiene y de dar trámite al prestamos de una forma más rápida

Tabla 3 Descripción de los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021 - DIMENSIÓN 5

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
		ASESOR JUNIOR – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL
Condiciones macroeconómicas	13. ¿Cómo influye el riesgo país en el cliente y cuál es su impacto en la evaluación de los créditos?	En algunos rubros será relevante como el de producción, pero en nuestra entidad no es relevante por el mercado a donde va dirigido	El impacto este pues permitirá tomar las mejores decisiones en los rubros evaluados, y los clientes tiene que tener estabilidad para poder trabajar y de esta forma puedan ser sujetos de crédito.	Es importante tomar en cuenta porque las decisiones que se puedan tomar en nivel macro afectan en los mercados más pequeños y esto perjudicaría las evaluaciones.
	14. ¿Cree usted que antes de evaluar un rubro económico, es necesario saber cómo está la estabilidad económica y reputacional del mismo?	Conocer el rubro es necesario para poder evaluar, y de acuerdo a eso se podrá tomar las decisiones para otorgar un crédito.	Es importante conocer los rubros económicos para poder evaluar un crédito, pero no se toma en cuenta pues se peca de exceso de confianza en los clientes por el comportamiento de pagos que tiene.	Es necesario conocer la actividad económica donde se desarrolla pues permitirá tomar decisiones para no asumir riesgos

	<p>15. ¿Cómo identifica las ventajas y desventajas de los clientes frente a sus competidores y cómo influye en la evaluación de los créditos?</p>	<p>Ver la magnitud del negocio, y verificar como es el trato que tiene con sus clientes y es importante verificar y asesorar para que pueda incrementar sus ventas.</p>	<p>Se tiene que conocer al cliente y el entorno de su competencia para de esta forma poder asesorar y no se quede pues puede perjudicar a un largo plazo con sus ingresos</p>	<p>Debemos de asesorar a los clientes para que puedan incrementar ingresos pues verificamos a su alrededor y de esta forma podemos mostrarle al cliente que nos y debe quedar ahí si no ver otras opciones y poder así diferenciarse los demás</p>
--	---	---	---	--

Fuente: Elaboración propia

Riesgo país: Respeto a lo analizado de este indicador del riesgo país no es tomado en cuenta dentro de sus evaluaciones pues indica que no lo hacen porque segmento a donde van dirigidos (microempresas), pero actualmente se está tomando decisiones que está afectado directamente a los clientes o a los mercados donde nos dirigimos por parte del gobierno

Atractividad de la industria: Es por eso que nosotros como asesores de negocio debemos de tener un conocimiento más amplio sobre los mercados que se desarrollan dentro de la región donde se realiza el trabajo es por ellos que algunos rubros económicos no se está atendiendo ya por mismo conocimiento como son los de entretenimiento, o negocios que tenga concurrencia de público como anteriormente se hacía.

Posicionamiento de la empresa y participación: cuando se visita un negocio ya sea para evaluar o para realizar las supervisiones post donde se conversa con los clientes que es lo que le hace falta o que debería hacer para diversificar su mercadería para de esta forma diferenciarse de sus competidores, porque si sigue de la forma que está trabajando podría quedarse y no crecer.

4.2 Segundo objetivo específico:

Tabla 4 Explicación de las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021.

PREGUNTAS	ENTREVISTADOS	
	JEFE DE NEGOCIO – CREDITO INDIVIDUAL	GERENTE DE AGENCIA – CREDITO INDIVIDUAL
16. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar la gestión de créditos?	Durante las visitas de supervisión no se tiene indicadores establecidos para las supervisiones en campo antes de su desembolso, para mayor rapidez de los préstamos se supervisan créditos mayores a diez mil soles.	No se tiene indicadores de desempeño durante las supervisiones y se realizan para montos mayores y los lineamientos son preguntas a los clientes en aspecto cualitativo y cuantitativo
17. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para evaluar la gestión de créditos?	Antes de realizar las visitas se suele solicitar al asesor la central de riesgos del cliente con sus referencias financieras y preguntar sobre el cliente sobre sus ventajas y ubicación y para que desea el prestamos	Se verifica la central de riesgos antes de salir a las supervisiones para tomar en cuenta una visita a los clientes

18. ¿Por qué es importante las supervisiones post desembolsos?	Es importante y necesario hacer las supervisiones pues de esta manera podemos comprobar si se está cumpliendo con el destino y si no se está cumpliendo se alerta al asesor para que haga seguimiento al cliente	Es importante porque ahí se conocer si el destino del crédito se está cumpliendo además se realiza una supervisión constante de los desembolsos y se no se cumple es poco probable que se pueda renovar el crédito.
19. ¿cómo contribuye a mejorar la calidad de cartera?	Cuando se realiza las supervisiones se puede observar los errores que los asesores está cometiendo y esto nos servirá para cuando se realiza las aprobaciones poder identificar que errores se está cometiendo para observar y esto va contribuir con mejorar la calidad de la cartera minimizando riesgos.	Contribuye de una manera positiva porque minimizara riesgos a la hora de evaluar créditos posteriores y no cometer errores en la evaluación,
20. ¿cada que tiempo realizan auditorias financieras?	El área de auditoria realiza sus visitas una vez al año donde realizan observaciones del trabajo que se hace y revisan información de los expedientes presentados y verifican con una visita de campo y esto servirá para observar y no volver a cometer esos errores	La empresa tiene dos áreas una es gestión efectiva las cuales se realiza de acuerdo a la colometria que puede llegar en forma mensual o cada tres meses y auditoria se visita cada año y no es constante. Por eso está el área de gestión efectiva.

Fuente: Elaboración propia

Se puede conocer que la entidad financiera no cuenta con indicadores para poder desarrollar las supervisiones de gestión de los créditos y esta información se obtiene por la misma experiencia que se tiene y las preguntas que se pueden realizar son de aspectos cualitativos y cuantitativos pero preguntas generales como se puede mencionar cuánto gana, en que va invertir el dinero, cuantos años de experiencia tiene en la actividad y en que invierte sus excedentes, además no se tiene indicadores de desempeño para evaluar la gestión de los créditos pues solo se toma en cuenta a la hora de revisar las propuestas son los centrales de riesgo, referencias financieras, balances y estado de resultados y evaluar para para que será destinado si para activo o para capital de trabajo y se revisa los ratios de esos indicadores, pero si es para un crédito de mayor cuantía la revisión es más minuciosa porque son revisadas por otras instancias de aprobación, además se obtuvo como respuesta que las supervisiones post-desembolsos son importantes porque permite conocer si se está cumpliendo con los destino que a un inicio se propone, y el área de contraloría o actualmente llamada gestión efectiva sus supervisiones que realizan son más para verificar si lo que dice la política de crédito o la metodología de evaluación se está cumpliendo pero mas no se realiza supervisiones más exhaustivas para comprobar que errores se está cometiendo, como como puede mencionar algunas de las faltas que se está cometiendo como es; si la dirección está de acuerdo al recibo de servicios, si la información de entorno familiar es real a lo que se puso en el sistema y para dar resultados esta área tiene indicadores de colometria y esto se realiza de acuerdo al porcentaje de errores que se logran encontrar durante las supervisiones el cual está colometria cada mes se actualiza con las supervisiones que se realiza, cabe mencionar que las auditorias que realiza la entidad es una vez al año donde se solicita cierta cantidad de expedientes para revisar y verificar si se está cumpliendo con la política de crédito y en la última visita de auditoria a la agencia Moshoqueque tuvo como resultados en gestión crediticia que existe oportunidades de mejora y en gestión operativa tuvo como calificación eficiente y para evaluar estos indicadores se consideran riesgos de hallazgo y lo clasifican como gestión crediticia donde ellos hacen observaciones, debilidades de control interno, oportunidades de mejora, también consideran la gestión operativa donde consideran oportunidades de mejora.

4.3 Tercer objetivo específico:

Tabla 5 Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos.

PREGUNTAS	ENTREVISTADOS		
	ASESOR EXPERTO – CREDITO INDIVIDUAL	JEFE DE NEGOCIO – CREDITO INDIVIDUAL	GERENTE DE AGENCIA – CREDITO INDIVIDUAL
21. Según el riesgo crediticio, ¿por qué es importante identificar a los buenos clientes de los malos y de qué forma esto contribuye a mejorar a la calidad de cartera?	Es necesario conocer a los clientes de acuerdo a su historial y verificar si están diversificando sus ingresos y de los clientes malos saber identificarlos desde un inicio con las referencias y la actividad es estable o no.	Conocer a los cliente y poder clasificarlos, es importante porque nos da un margen más amplio para poder evaluar un crédito sin caer en errores es por eso que se tiene las diferentes herramientas que la entidad nos da para clasificar, pero también depende de la honestidad del asesor para poder evaluar	Es necesario clasificar a los clientes por scoring y es parte de la decisión para otorgar un crédito y no es determinante.
22. ¿Por qué es importante que los asesores de negocio estén capacitados para no incurrir en riesgos operaciones durante la evaluación de los créditos	Es importante estar capacitados, para poder mitigar los errores y no ser confiados en la presentación de los créditos y no volver cometer esos errores, y se debería de reforzar con capacitaciones	Es importante que los asesores estén capacitados de los diferentes cambios que se dé dentro de la organización y que esto repercute en sus labores, actualmente no se está capacitando y es por ello que se incurre a errores	La capacitación es interna de cada asesor porque tiene que conocer e informarse y capacitación por parte de la empresa, pero estas no tienen un gran impacto

<p>23. Según el riesgo de mercado ¿porque es importante conocer cómo se desenvuelve el rubro económico e identifica el mercado objetivo de los clientes en la evaluación?</p>	<p>Verificar con que clientes y proveedores de nuestros clientes y conocer el rubro económico donde se desarrolla.</p>	<p>Es necesario conocer el rubro económico donde se desenvuelve el cliente y de esta manera permite tomar mejores decisiones a la hora de evaluar un crédito y no estar en la deriva cuando se pueda otorgar el crédito</p>	<p>Es importante conocer los rubros económicos que se desarrollan en el departamento para poder evaluar un crédito y es necesario comprobar el nivel del negocio, pero es responsabilidad conocer e informase para minimizar sus riesgos. Y la transparencia en la hora de evaluar</p>
<p>24. En cuanto al riesgo de liquidez ¿Por qué es importante identificar que el cliente evaluado tenga la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones?</p>	<p>Es importante conocer al cliente y que este tenga la liquidez suficiente para cubrir con sus obligaciones</p>	<p>Es necesario conocer la liquidez que tiene el cliente el cual permitirá conocer su capacidad que tiene para cumplir con su obligación con la entidad.</p>	<p>Es necesario conocer y evaluar a un cliente de forma clara y conocer su capital de trabajo para tomar la decisión de otorgar un crédito e identificar los activos que pueden ser transformados en efectivo y cumplir con su obligación. Y transparentar la evaluación en los activos de los clientes y ver y constatar con el patrimonio.</p>

Riesgo crediticio: Se puede conocer que la entidad financiera cuando realiza las evaluaciones de crédito los asesores de negocio tienen que conocer y poder identificar con las herramientas brindadas por la entidad a los clientes con un buen scoring financiero y de esta manera ir descartando aquellos clientes que quieran acceder a un préstamo.

Riesgo operacional: además es necesario que el personal involucrado en el proceso de evaluación esté capacitado en forma constante de las modificaciones que se pueda dar a la política y/o metodología de la evaluación, pero también es de suma importancia que los asesores de negocio deben de informarse, capacitarse por sí mismo, y tomar en cuenta las recomendaciones dadas por las áreas de supervisión para que no se vuelva a cometer errores o incurrir en riesgos operacionales.

Riesgo de mercado: Y cuando se habla que el asesor se capacite por sí mismo porque tiene que conocer los diferentes rubros económicos que se desarrollan sus labores como asesor de negocio pues en la región Lambayeque existe y se desenvuelven diferentes mercados como comercio, producción, servicios, entre otros es por eso que tiene que estar enfocados en conocer para que pueden realizar una propuesta real del rubro económico evaluado y tiene que existir transparencia en el trabajo que se hace y de esta forma se puede minimizar el impacto del riesgo de mercado.

Riesgo de liquidez: Por último, es importante conocer al cliente y que este tenga la liquidez suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo para poder acceder a un préstamo de lo contrario no debería de otorgar o realizar una propuesta por un monto menor a lo que solicita, también se tienen que identificar los activos que puedan ser transformados en efectivo y cumplir con su obligación pero como se tiene de conocimiento y por la experiencia los clientes no realizan esa transformación de sus activos para convertir dinero en efectivo para cubrir con sus obligaciones, es por eso que se tiene que transparentar la evaluación en los activos de los clientes y ver y constatar con el patrimonio que tiene.

V. Discusión

Respecto al resultado de las entrevistas del primer objetivo Describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021.

Los asesores de negocio verifican la información presentada por los clientes con la misma experiencia que tiene, además de realizar las visitas al domicilio y donde está ubicado el negocio, además de ellos identifican aspectos cualitativos donde verifican información en la central de riesgo y/o experiam donde verifican informacion historia de los creditos que cliente ha tenido, y los asesores para verificar la informacion dada por estas centrales de riesgo llaman a verificar el endeudamiento y forma de pago pero muchas veces esta informacion ocultan, también se cruza información del entorno del cliente y esto se verifica con las referencias personales las cuales muchas veces se le solicita a los clientes, pero cuando se realiza la evaluación no se toma en cuenta un presupuestó o proforma a donde será destinado el prestamos, y cuando se realiza una evaluación y para verificar las ventas se solicita boletas de compra pero no se toma en cuenta esta información pues las evaluaciones se realiza con la misma experiencia que se tiene y para saber si el cliente tiene la capacidad para generar recursos se realiza un flujo de caja proyectado pero solo para creditos de mayor cuantía, y dentro de las evaluaciones hay ratios financieros que se deben de considerar como es el de apalancamiento y el ROA y ROE, dentro de las evaluaciones los trabajadores identifican los otros ingresos que los clientes puedan tener pero estas no son consideradas, por ultimo los asesores deben de conocer y poder identificar los riesgos que existen como el riesgo país y tener un amplio conocimiento de los rubros económicos que se desenvuelve en la región y de tal manera poder asesorar a los clientes para tener mayor inversión e incrementar sus ingresos. En esta situación, Mulafara y Abdul Rauf, (2016), dicen que las entidades financieras deben de mejorar sus técnicas de evaluación y gestión de los riesgos y de esa forma mejorar el control y reducir así los préstamos que puedan caer en mora, así mismo Krichene, (2017) dice que las entidades financieras deberían de contar con técnicas de recolección de datos donde se pueda identificar a los cliente con buen historial crediticio, e ir descartando aquellos con características de incumplimiento de pagos, por otro lado Jallo, (2020) indica que los créditos evaluados fueron flexibles con la finalidad de llegar a la meta establecida por la institución y que los asesores de negocio no están involucrados en el proceso de evaluación con la metodología, por último Guerrero y Muñoz, (2018) dicen que los trabajadores del área de negocio no cumplen con lo estipulado en este documento que es de suma importancia para el desarrollo de las actividades y sucede por falta de conocimiento de la misma o con el objetivo de comisionar sin importar el cómo se realiza en trabajo dentro de la institución.

Respecto al resultado de las entrevistas del segundo objetivo Explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021.

En la financiera durante las supervisiones que se realiza no existe indicadores para realizar esta proceso de evaluación pues las preguntas que se puede hacer a los clientes son de aspectos cualitativos y cuantitativos, pero antes de realizar las visitas primeros se solicita la central de riesgos del cliente y referencias, además nos dicen que es importante realizar las supervisiones porque de esa manera se verifica que se está cumpliendo con el destino del prestamos y de tal manera identificar que errores se está cometiendo en las evaluaciones lo que va contribuir para mitigar los riesgos, por ultimo se tiene el apoyo de dos áreas como es de gestión efectiva donde cada mes supervisa creditos desembolsados y levantan informacion relevante para no seguir cometiendo y el área de auditoria que realizan una vez al año. Para Amat , Pujadas y Lloret (2012) nos dice que el seguimiento se inicia una vez se ha formalizado la operación es decir desde que se está evaluando en campo y se realiza hasta la cancelación de la misma porque el seguimiento permite anticiparse al posible deterioro y permite actuar de forma inmediata ante posibles dificultades del cliente para cumplir con su obligación y de esta forma se puede optar con otras opciones para poder recuperar el crédito, como actualmente se realiza las reprogramaciones, y/o refinanciaciones.

Respecto al resultado de las entrevistas del tercer objetivo Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos.

La entidad financiera cuando realiza las evaluaciones de crédito los asesores de negocio tienen que conocer y poder identificar con las herramientas brindadas por la entidad, y de esta manera ir descartando aquellos clientes que quieran acceder a un préstamo, pero también es de suma importancia que los asesores de negocio deben de informarse, capacitarse por sí mismo, y tomar en cuenta las recomendaciones dadas por las áreas de supervisión para que no se vuelva a cometer errores o incurrir en riesgos operacionales, Y cuando se habla que el asesor se capacite por sí mismo porque tiene que conocer los diferentes rubros económicos que se desarrollan sus labores como asesor de negocio pues en la región Lambayeque, es importante conocer al cliente y que este tenga la liquidez suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo para poder acceder a un prestamos de lo contrario no debería de otorgar o realizar una propuesta por un monto menor a lo que solicita

En esta situación, Ruza y Paz (2013) Hace referencia al riesgo de crédito a la probabilidad de impago por parte del deudor y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (deterioro de su capacidad de pago), según Fernandez (2007) define como aquel al que se está expuesta una entidad de sufrir pérdidas como consecuencia de los procesos internos, personas o sistemas inadecuados o defectuosos o por causas externas. Por otro lado, De Lara (1995) dice que el riesgo de mercado es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios quien se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasa de interés, tipos de cambio, etc.), por último, para Feria (2005) manifiesta que el riesgo de liquidez radica en la dificultad de hacer frente a obligaciones de pago futuras.

VI. Propuesta

El objetivo general del presente trabajo de investigación es la “propuesta metodológica de evaluación del riesgo crediticio en financiera ABC, de la agencia Moshoqueque 2021”, En este capítulo se realizará una propuesta para mejorar a la situación actual de la metodología de evaluación crediticia de la entidad financiera ABC, el objetivo principal es establecer lineamientos base para la otorgación de créditos en el contexto a la realidad de la agencia donde se va utilizar la metodología propuesta por Yi-Chih Yang y Hsien-Pin Liu de su investigación titulada “**Determinantes del sector bancario política de concesión de crédito para la industria de yates en Taiwán**” donde cuenta con 5 indicadores que se deben de tomar en cuenta para realizar la propuesta de crédito y el cual cada indicador cuenta con dimensiones que son se suma importancia para el proceso de evaluación.

Criterios de evaluación para otorgamiento de créditos:

Para Yang y Liu (2016) La concesión de créditos es una fuente importante de ingresos para los bancos, y la mayoría de los servicios bancarios en Taiwán son muy competitivos debido al gran número de bancos nacionales en el mercado financiero. La competencia interbancaria no solo ha reducido las diferencias en los intereses de los préstamos cobrados por diferentes bancos, sino que también ha creado problemas importantes en el sector bancario. Los bancos utilizan mecanismos operativos conservadores para la evaluación de préstamo, se utilizarán cinco dimensiones de evaluación y 15 criterios de evaluación.

Las dimensiones de la evaluación fueron:

- ✓ El propósito del préstamo.
 - Uso mixto de fondos por parte de la empresa y los accionistas.

- El uso del capital es designado como finalidad misma aplicación.
- El mal uso de largo plazo o de débito a corto plazo.
- ✓ perspectiva de mercado.
 - Situación macroeconómica
 - Estabilidad del mercado.
 - Estado de desarrollo de competidores.
- ✓ perfil del prestatario.
 - Experiencia empresarial, miembros del equipo
 - estado de la producción del prestatario
 - Estado de las ventas del prestatario
 - el estado de la inversión.
 - Situación de la empresa dentro del rubro económico
- ✓ protección crediticia.
 - Evaluación de la garantía
 - Garantía de responsabilidad solidaria
 - calificación de crédito corporativo y la transparencia de la información pública
- ✓ capacidad de pago.
 - Cuentas por cobrar

Propuesta de evaluación en la financiera ABC del cliente Antonia Núñez Muñoz quien se dedica al comercio de prendas de vestir (ropa para niños), quien solicita un crédito de S/.8,000.00 el cual será destinado para invertir en mercadería (ropa de invierno para niño) por la temporada. Y en la presente evaluación se va identificar las dimensiones de evaluación con los criterios que fueron adaptados a la realidad de la entidad y de esta forma podremos determinar si el cliente cumple con lo estipulado en la metodología propuesta.

✓ **El propósito del préstamo.**

- **Uso mixto de fondos por parte de la empresa y los accionistas.**
La cliente cuenta con ahorros depositados en la caja municipal de ahorro y créditos Piura, dinero indica el cliente que es utilizado para realizar

inversión en su negocio cuando lo necesita o requiere hacer una mayor inversión.

- **El uso del capital es designado como finalidad misma aplicación.**
El financiamiento que cliente esta solicitado será destinado para invertir en el negocio (capital de trabajo) y así diversificar su mercadería de acuerdo a la temporada que está en la ciudad de Chiclayo.
- **El mal uso de largo plazo o de débito a corto plazo.**
Las referencias obtenidas de los creditos que cliente tiene el sistema financiero ha sido destinado para un fin determinado como para compra de vivienda y para invertir en el negocio (capital de trabajo) y esta información se verifica por el plazo que cliente saca sus creditos y por la visita realizada se puede corroborar.

✓ **perspectiva de mercado.**

- **Situación macroeconómica**
El rubro económico donde el cliente se desenvuelve el cliente (venta de ropa para niños) existe un mercado potencial en crecimiento pues donde cliente tiene su negocio está ubicado en una zona estratégica y en la galería donde tiene su stand es la única que vende este tipo de mercadería además de estar diversificado por edades, género y temporada.
- **Estabilidad del mercado.**
El mercado donde esta inmerso el cliente esta estable y con ventas constantes por su público objetivo.
- **Estado de desarrollo de competidores.**
Donde el cliente tiene su negocio no existe un competidor dentro de la galería y esto favorece en sus ventas pues las personas que van por la galería pueden optar por comprarle ya que la mercadería que cliente vende son pocos los lugares.

✓ **perfil del prestatario.**

- **Experiencia empresarial, miembros del equipo**

Cliente cuenta con más de 5 años de experiencia en la actividad, primeramente, estaba ubicada en galería que está por la av. balta cuadra 15 pero cliente decidió cambiar por minimizar costos el alquiler y por la afluencia de público, ya en el local donde está ubicado esta 4 años el cual le ha permitido crecer teniendo dos stand, conyugue trabaja para un minera ya con más de 8 años y esto se corrobora con una boleta presentada por el cliente, además de ello cónyuge se dedica al cultivo que actualmente ha sembrado maíz y frijol chileno. Además de ellos los clientes tiene obligaciones por cancelar las cuales se está cancelando en forma puntual y oportuna y esta información se obtuvo con las referencias financieras y corroborando el nivel de endeudamiento con la central de riesgos interna que cuenta la financiera.

- **Estado de la producción del prestatario**

Cliente realiza compras en forma semanal con un promedio 6 mil nuevos soles y esta información es corroborada por las boletas que cliente ha presentado y de esta forma se puede conocer el inventario que puede tener en sus stands y que el dinero que cliente genera los reinvierte para tener variedad de mercadería.

- **Estado de las ventas del prestatario**

Cliente lleva control de sus ventas en un cuaderno de apuntes y de esta forma se puede conocer las verdaderas ventas que cliente cuenta, además con la información ya conocidas de sus compras en forma semanal que realiza.

- **El estado de la inversión.**

Cliente realiza inversión en su negocio el cual le permite contar con mercadería y cumplir con sus clientes, además sus ganancias cliente lo

reinvierte y se proyecta abrir un tercer local y la compra de un local comercial y dejar de alquilar.

- **Situación de la empresa dentro del rubro económico**

Cliente ya cuenta con más de 5 años de experiencia en el rubro de venta de ropa para niños, y el rubro económico donde está inmerso el cliente está estable y con constatare crecimiento.

✓ **protección crediticia.**

- **Evaluación de la garantía**

Cliente no cuenta con una propiedad, pero cuenta con una, la cual está hipotecada con la caja municipal que cliente trabaja pues el crédito que tiene en esa entidad fue para la compra de este bien, y esta propiedad para nuestra entidad no se puede considerar como propiedad, pero por la política que la entidad tiene y por la calificación que cliente cuenta en el sistema interno (scoring A), se le podrá otorgar un crédito hasta el monto de S/.90,000.00, pero con evaluación previa.

- **Garantía de responsabilidad solidaria**

Al cliente se le podría solicitar un aval o garante que pueda participar en la propuesta del crédito además esta persona tiene que estar 100% normal en el sistema financieros contar con ingresos mayores a la cuota que podría pagar el cliente y con una propiedad y se solicita por respaldo de la operación, pero según lo referenciado en las entidades financieras que ya ha trabajado el cliente ha firmado sola o con su conyugue, por ende en esta propuesta ya no se le pedirá el aval pues ya cuenta con experiencia y su récord de pagos lo respalda.

- **calificación de crédito corporativo y la transparencia de la información pública**

la información presentada por el cliente como pueden ser documentos de casa donde radica (recibo de servicios), copia literal de la vivienda adquirida, documentos de negocio (boletas, facturas de compra), contrato

de alquiler, registro de ruc, todos estos documentos deben ser verificados con los documentos originales.

✓ **capacidad de pago.**

- **Cuentas por cobrar**

Cliente no cuenta con cuentas por cobrar pues todas sus ventas con al contado pues indica que cuando inicio su negocio empezó a dar al crédito su mercadería, pero muchas personas no le cancelaron y si lo hicieron fueron a destiempo y de esta forma no podría invertir. Y la evaluación se debe considerar sus ventas reales y esta información es recogida de la dimensión Estado de las ventas del prestatario donde se verifica los ingresos que cliente tiene, y de esta forma realizar una evaluación real.

Por lo tanto, se debería perfeccionarse la metodología vigente, incorporando dentro de sus procesos de otorgar un prestamos la metodología propuesta por este trabajo de investigación pues, lo cual toda la información obtenida por la metodología propuesta es necesaria e importante para poder conocer al cliente que deseen obtener un financiamiento en la financiera ABC, pues nos permitirá tener un amplio conocimiento y permitirá tomar mejores decisiones a la hora de otorgar un préstamo, pues con esta metodología se estará minimizando el riesgos de crédito, riesgo de operacional, riesgo de mercado y riesgo de liquidez, pues se recoge información relevante y se decidirá si se otorga el financiamiento ya conociendo ya la información de los prestatarios.

Esta propuesta puede incorporarse dentro del proceso de evaluación de créditos en un corto plazo, donde permitirá elaborar cronograma de capacitaciones para que las personas involucradas dentro de los procesos de evaluación puedan estar capacitadas para poder incorporar dentro su gestión la propuesta hecha en este trabajo de investigación.

VII. Conclusiones

Respecto al resultado de las entrevistas del primer objetivo Describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021, se concluye que los asesores de negocio no han seguido la metodología de créditos establecidos por la financiera, donde se establece cuáles son las condiciones para poder evaluar un crédito y que información adicional se debe tomar en cuenta a la hora de levantar la información en campo, en cuanto a las referencias financieras no se consideran el récord de pagos el cual es de suma importancia para la toma de decisiones para evaluar, también se puede observar que los ingresos de los clientes indican no son corroborados correctamente y esto es porque no se realiza un cruce de información sobre las ventas que cliente tiene, lo que puede conllevar a que los asesores de crédito estén sobre endeudado a los prestatarios lo que conlleva a un deterioro de la cartera a corto plazo. Es importante obtener referencias del entorno del cliente, para corroborar que el negocio evaluado pertenezca al cliente y el tiempo que lleva en él y evitar así evaluar y desembolsar créditos a personas que no son aptos para otorgar un crédito, lo que conllevaría a que estos casos posteriormente caigan en mora y no tener un respaldo para poder cobrar ya que se realizó una buena evaluación.

Respecto al resultado de las entrevistas del segundo objetivo Explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021, se concluyó que la financiera no existe indicadores de desempeño para supervisar ni para evaluar, pues la información que se quiere saber del cliente nace de la misma experiencia que se tiene dónde se trata de recabar la mayor información posible por parte del asesor o jefes o gerentes encargados de las supervisiones solo hacen algunas preguntas relevantes, y durante las supervisiones post-desembolsos la información que se trata de recoger es si el asesor está cumpliendo con lo estipulado dentro de la metodología, de no ser así se realiza un informe y se le hace un llamado al asesor para indicarle sus errores pues mas no se hace público para que el resto de personal involucrado en el proceso de evaluación está informado para no seguir cometiendo los mismos errores. Al igual que el trabajo que se hace el área de auditoría el cual llega una vez al año, pero las observaciones que se realizan son confidenciales y solo puede tener acceso a esa información los asesores observados, pero solo de su gestión en los créditos otorgados y no se da a conocer al resto de trabajadores lo cual permitiría tener un conocimiento más claro de la forma que se está trabajando y que no se debería hacer.

Respecto al resultado de las entrevistas del tercer objetivo Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos, se concluyó que los asesores de negocio tiene que conocer los riesgos principales que las entidades financieras toman en cuenta como son riesgo crediticio donde tiene que tener la capacidad y la experiencia para poder identificar a los clientes buenos de los malos, tener conocimiento del riesgo operacional para que no sigan cometiendo errores en las evaluaciones y/o propuestas de crédito y tomar en cuenta las recomendaciones que dan las áreas encargadas de las supervisiones, además tiene que tener de conocimiento sobre el riesgo de mercado donde tiene que saber y poder identificar en que mercado o rubro económico se desenvuelve el cliente a la hora de evaluar y hacer la propuesta y por ultimo tienen que tener claro sobre el riesgo de liquidez pues acá los involucrados en la evaluación tiene que tener claro el saber identificar la capacidad que el cliente tiene para cubrir con sus obligaciones a corto plazo y se esta forma mitigar el riesgo de no pago, y estos cuatro riesgo se tiene que tener claro en la hora de realizar las evaluaciones de lo créditos.

VIII. Recomendaciones

Respecto al resultado de las entrevistas del primer objetivo Describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia Moshoqueque 2021, se recomienda que las personas involucradas en el proceso de evaluación estén alineados con lo que dice la metodología de crédito de la entidad y de esta forma se busca mejorar en la administración del proceso de evaluación para el otorgamiento de créditos y la concientización para con sus clientes en cuanto a la inversión de los microcréditos que se les otorga. Además, se recomienda que la propuesta metodológica estudiada propuesta pueda adaptarse dentro del proceso de evaluación de la financiera ABC.

Respecto al resultado de las entrevistas del segundo objetivo Explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021, se recomienda que la entidad financiera deberá de realizar capacitaciones sobre de la metodología de evaluación adecuando los informes post-desembolsos del área de gestión efectiva o del área de auditoría para que las personas involucradas en las evaluaciones de crédito no sigan cometiendo los mismos errores y de esta manera se estaría mitigando el riesgo de que el crédito otorgado no sea recuperado en el tiempo establecido y de esta manera seguir contribuyendo con la mejora en la calidad de la cartera de la entidad.

Respecto al resultado de las entrevistas del tercer objetivo Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos, se recomienda que las personas involucradas en la gestión de los créditos tengan el conocimiento de los factores de riesgo que están inmersos dentro del proceso de evaluación para de esa manera puedan mitigar sus riesgos, además recomienda que dentro de las evaluaciones se hagan comentarios de estos riesgos y de qué forma están mitigando.

IX. Lista de Referencias

- Amat , O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. barcelona: Profit Editorial.
- BCRP. (s.f.). Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Checkley, K. (2007). *Manual para el analisis del riesgo de credito*. Barcelona: grupo planeta.
- Chu Rubio, M., & Agüero Olivos, C. (2014). *Matemáticas para las decisiones financieras*. lima: universidad peruana de ciencias aplicadas SAC.
- Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo. (2020). *fundamentos de clasificacion de riesgo compartamos financiera s.a.*
- Corsi, G., Esposito, E., & Baraldi, C. (1996). *Luhmann in glossario, I concetti Fondamentali della teoria dei sistemi sociali*. Ed. francoangeli: universidad iberoamericana, A.C.
- De Lara, A. (1995). *MEDICION Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS*. MEXICO: LIMUSA NORIEGA EDITORES.
- De Lara, A. (1995). *Medición y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Feria, J. M. (2005). *El riesgo de mercado y su medicion y control*. Zaragoza: Grefol S.A.
- Feria, J. M. (2005). *EL RIESGO DE MERCADO Y SU MEDICION Y CONTROL*. ZARAGOZA: Grefol S.A.
- Fernandez, A. (2007). *riesgo operacional de la teoria a su aplicacion*. madrid: limusa noriega editores.
- Galán, L. (1996). *Informatica y auditoria para las ciencias empresariales*. bucaramanga: universidad autonoma de bucaramanga.
- Gestion. (29 de enero de 2021). Crédito al sector privado en 2020 creció a la tasa más alta en ocho años. págs. <https://gestion.pe/economia/bcr-credito-al-sector-privado-crecio-123-en-2020-la-tasa-anual-mas-alta-en-ocho-anos-desde-2013-nndc-noticia/?ref=gesr>.
- Guerrero, J., & Galindo, J. (2014). *Administracion 2 Serie integral por competencias*. mexico: grupo editorial patria sa.
- Guerrero, Y. M., & Muñoz, F. I. (2018). *gestión crediticia y su impacto en los resultados de la caja rural lambayeque s.a*. chichlayo.
- GUERRERO, Y. M., & MUÑOZ, F. I. (2018). *GESTIÓN CREDITICIA Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LA CAJA RURAL LAMBAYEQUE S.A*. chichlayo.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *metodologia de la investigacion*. mexico: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hueso, E. (2001). *Credito Bancario estudio y analisis*. madrid: cuesta de santo domingo.
- Ibarra, d. (2005). *El buen uso del dinero*. mexico: editorial limusa sa.
- Instituto de formacion bancaria. (2012). *administracion bancaria - banca empresa*. lima.
- Jallo, V. E. (2020). “*evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera mibanco - agencia puno, periodos 2014 – 2018*”. Puno.
- Jallo, V. E. (2020). “*EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA MIBANCO - AGENCIA PUNO, PERIODOS 2014 – 2018*”. puno.
- Kabir, H., Brodmann, J., Rayfield, B., & Huda, M. (2018). Modeling Credit Risk in Credit Unions Using Survival Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 36 No. 3, pp. 482-495.
- Krichene, A. (2017). Using a naive Bayesian classifier methodology for loan risk assessment Evidence from a Tunisian commercial bank. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science* , Vol. 22 No. 42, 2017.
- Leal, A. L., Aranguiz, M. A., & Gallegos, J. (2018). análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring*. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*.
- Linares, H. (2013). *Antecedentes, riesgo bancario y de credito, creditos documentarios, fideicomiso y mercado de capitales*. caracas: san antonio de los altos .
- Lizardo, R. (2017). *El modelo credit scoring como alternativa de evaluación crediticia en agrobanco*.
- Lopez Pacual, J., & Sebastian Gonzalez, A. (2010). *Gestión bancaria factores claves en un entorno competitivo*. españa.
- Martinez, M. d. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*. Soria.
- Martínez, M. d. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades inancieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad*.
- Martínez, Scherger, Guercio, & Orazi, S. (2019). *Evolution of financial inclusion in Latin America Management area: Business Economics*.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Ediorial Patria.
- Mulafara, A. H., & Abdul Rauf, A. L. (2016). Influence of Credit Risk Management on Loan Performance:Special Reference from Commercial Banks of Ampara District in Sri

- Lanka. *International Journal of Advances in Management and Economics*, Vol.5| Issue 4|30-35.
- Omondi, V. (2017). *the effect of credit risk management on quality of loans portfolio among commercial banks in kenia*. KENIA.
- Pampillón, F., De La Cuesta, M., Ruza y Paz - Curbera, C., & Arguedas, R. (2014). *Apuntes de tendencias del sistema financiero español*. Madrid: Dykinson S.L.
- Parodi, C. (21 de 02 de 2020). *Diario Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2020/02/que-es-un-sistema-financiero-2.html/?ref=gesr>
- Rebolledo, P. A., & Soto, R. (s.f.). Estructura del mercado de créditos y tasas de interés: Una aproximación al segmento de las microfinanzas. *banco central de reserva del Perú - estudios económicos*.
- Ruza, C., & Paz, C. (2013). *el riesgo de credito en perspectiva*. madrid: Universidad Nacional De Educacion A Distancia.
- Ruza, C., & Paz, C. (2013). *EL RIESGO DE CREDITO EN PERSPECTIVA*. madrid: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA .
- Sultana, M. R., Anisuzzaman, Farhana, & Mamun, K. (2016). *Automated Credit Scoring System for Financial Services in Developing Countries*.
- Sweis, K. M. (2017). The Effect of Palestinian Banking Credit Facilities on the Palestinian Economy. *International Journal of Economics and Financial Issues*.
- Ticse, P. E. (2015). *“administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera edyficar oficina especial-el tambo”*. Huancayo.
- Venero, E. (2008). *Evaluacion de riesgo de credito ¿sabe su empresa otorgar creditos?* lima: impreso en formas continuas y derivados S.A.
- Yang, Y.-C., & Liu, H.-P. (12 de diciembre de 2016). Determinants of banking sector's credit granting policy for the yacht industry in Taiwan. *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 1 No. 1, 2016 pp. 55-75. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Zapata, M. A. (2017). *“la calidad de cartera del analista de créditos de las entidades microfinancieras de la región lambayeque”*. lambayeque.

X. Anexos

Guía de entrevista:

La entrevista se realiza con la finalidad de determinar y conocer la metodología utilizada por la entidad financiera cuando se realiza la evaluación del riesgo de crédito.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Objetivo N° 1. Describir los criterios de la evaluación crédito en la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021	
1. ¿Cómo se verifica la información presentada por el cliente?	
2. ¿De qué forma su entidad financiera verifica el historial financiero del cliente?	
3. ¿Cómo se verifica el comportamiento de pago del cliente y que métodos utiliza para comprobarlos?	
4. ¿Qué métodos utiliza para poder identificar el entorno del cliente y la capacidad que tiene para sus operaciones empresariales?	
5. ¿De qué manera se identifica que el cliente está cumpliendo con el destino de los préstamos y cómo contribuye a su crecimiento?	
6. ¿Cómo verifica las ventas y utilidades del cliente y que métodos utiliza para verificarlos?	
7. ¿Qué métodos utiliza para identificar la capacidad que tiene el cliente que genera recursos para afrontar sus obligaciones a corto plazo?	
8. ¿Qué ratios financieras utiliza para poder identificar la capacidad de pago que tiene el cliente a corto plazo?	
9. ¿Por qué es importante medir el apalancamiento en un negocio durante la evaluación?	
10. ¿Por qué es importante identificar La rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre capital invertido (ROE) para la toma de decisiones?	
11. ¿Por qué es importante conocer el destino del crédito y cómo influye en la evaluación crediticia?	
12. ¿Cómo identifica si el cliente cuenta con otras fuentes de ingreso y por qué? ¿Y cómo esto influye en la evaluación de los créditos?	
13. ¿Cómo influye el riesgo país en el cliente y cuál es su impacto en la evaluación de los créditos?	

14. ¿Cree usted que antes de evaluar un rubro económico, es necesario saber cómo está la estabilidad económica y reputacional del mismo?	
15. ¿Cómo identifica las ventajas y desventajas de los clientes frente a sus competidores y cómo influye en la evaluación de los créditos?	
Objetivo N° 2. Explicar las supervisiones post-desembolso de la financiera ABC de la agencia moshoqueque 2021	
16. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar la gestión de créditos?	
17. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para evaluar la gestión de créditos?	
18. ¿Por qué es importante las supervisiones post desembolsos?	
19. ¿cómo contribuye a mejorar la calidad de cartera?	
20. ¿cada que tiempo realizan auditorias financieras?	
Objetivo N° 3. Determinar los factores de riesgo que influyentes en la evaluación de riesgo los créditos	
21. Según el riesgo crediticio, ¿por qué es importante identificar a los buenos clientes de los malos y de qué forma esto contribuye a mejorar a la calidad de cartera?	
22. ¿Por qué es importante que los asesores de negocio estén capacitados para no incurrir en riesgos operaciones durante la evaluación de los créditos	
23. Según el riesgo de mercado ¿porque es importante conocer cómo se desenvuelve el rubro económico e identifica el mercado objetivo de los clientes en la evaluación?	
24. En cuanto al riesgo de liquidez ¿Por qué es importante identificar que el cliente evaluado tenga la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones?	