

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA
Perú, Huánuco 2024”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Quispe Lucas, Ghianella Miriam

ASESOR: Peña Celis, Roberto

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P35

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73883241

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22477364

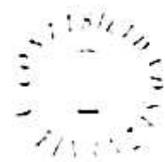
Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación.

Código ORCID: 0000-0002-7972-4903

DATOS DE LOS JURADOS:

H

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES | GRADO | DNI | Código ORCID |
|----|---------------------------------|---|----------|---------------------|
| 1 | Toledo Martínez, Juan Daniel | Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública | 22510018 | 0000-0003-2306-9469 |
| 2 | Gargate Alvarado, Anthony Paolo | Maestro en ciencias económicas, con mención en: gestión pública. | 44764109 | 0000-0003-0667-417x |
| 3 | Borja Bruno, Denisse Verenisse | Grado de maestría en banca y finanzas | 45442599 | 0000-0002-5601-8723 |



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:00 horas** del día **24** del mes de **setiembre** del año **2024** en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Mtro. Juan Daniel Toledo Martinez | (Presidente) |
| Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado | (Secretario) |
| Mtra. Denisse Verenisse Borja Bruno | (Vocal) |

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 951-2024- D-FCOMP-PACF-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **QUISPE LUCAS, Ghianella Miriam**; para optar el título **Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 - QUINCE y cualitativo de BUENO (Art 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:50 horas del día **24** del mes de **setiembre** del año **2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. Juan Daniel Toledo Martinez

DNI: 22510018

Código ORCID: 0000-0003-2906-9469

PRESIDENTE

Mtro. Anthony Paolo Gargate Alvarado

DNI: 44764109

Código ORCID: 0009-0003-0667-417X

SECRETARIO

Mtra. Denisse Verenisse Borja Bruno

NI: 45442599

Código ORCID: 0000-0002-5601-8723

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GHIANELLA MIRIAM QUISPE LUCAS, de la investigación titulada "Gestión de Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024", con asesor ROBERTO PEÑA CELIS, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 584-2024-D-FCEMP-PACF-UDH del P. A. de CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 31 de julio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

24. QUISPE LUCAS, GHIANELLA MIRIAM.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 24% | 24% | 7% | 10% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | 9% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 4% |
| 3 | upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | virtual.urbe.edu Fuente de Internet | 1% |



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico mi tesis principalmente a Dios por darme la fuerza para culminar esta meta. A mis padres Alejandro y Miriam, por todo su amor y motivarme seguir adelante. También a mi hermana Beatriz, por el apoyo moral e incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por estar conmigo a cada paso que doy.

A mi asesor Roberto Peña Celis por la dedicación y paciencia.

Asimismo, agradezco a la universidad de Huánuco por la oportunidad de cumplir una de mis metas.

Por último, aquellas personas que me brindaron su apoyo de manera incondicional

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTOS..... | III |
| ÍNDICE | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | X |
| RESUMEN..... | XII |
| ABSTRACT..... | XIII |
| INTRODUCCIÓN..... | XIV |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 21 |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL | 21 |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS | 21 |
| 1.3. OBJETIVOS | 21 |
| 1.3.1. OBJETIVOS GENERAL | 21 |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 21 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 22 |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA | 22 |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA | 22 |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA | 23 |
| 1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 23 |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN..... | 23 |
| CAPÍTULO II..... | 25 |
| MARCO TEÓRICO | 25 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 25 |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES..... | 25 |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES | 26 |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES | 28 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 30 |
| 2.2.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO..... | 30 |
| 2.2.2. NIVEL DE MOROSIDAD | 45 |

| | | |
|-------------------|---|-----|
| 2.3. | DEFINICIONES CONCEPTUALES | 51 |
| 2.4. | HIPÓTESIS | 55 |
| 2.4.1. | HIPÓTESIS GENERAL | 55 |
| 2.4.2. | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS..... | 55 |
| 2.5. | VARIABLES..... | 56 |
| 2.5.1. | VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 56 |
| 2.5.2. | VARIABLE DEPENDIENTE | 56 |
| 2.6. | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 57 |
| CAPÍTULO III..... | | 58 |
| METODOLOGÍA | | 58 |
| 3.1. | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 58 |
| 3.1.1. | ENFOQUE..... | 58 |
| 3.1.2. | ALCANCE O NIVEL | 59 |
| 3.1.3. | DISEÑO..... | 59 |
| 3.2. | POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 60 |
| 3.2.1. | POBLACIÓN | 60 |
| 3.2.2. | MUESTRA..... | 61 |
| 3.3. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 62 |
| 3.3.1. | INSTRUMENTO | 62 |
| 3.3.2. | VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS | 63 |
| 3.4. | TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 64 |
| CAPÍTULO IV..... | | 66 |
| RESULTADOS..... | | 66 |
| 4.1. | PROCESAMIENTO DE DATOS..... | 66 |
| 4.1.1. | DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO | 66 |
| 4.1.2. | DE LA VARIABLE NIVEL DE MOROSIDAD | 90 |
| 4.2. | CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS..... | 112 |
| 4.2.1. | PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS DISTRIBUCIONES... .. | 112 |
| 4.2.2. | COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN | 112 |
| 4.2.3. | PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL..... | 113 |
| 4.2.4. | PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 | 114 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 | 116 |
| 4.2.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 | 117 |
| CAPÍTULO V..... | 120 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 120 |
| CONCLUSIONES | 126 |
| RECOMENDACIONES..... | 128 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 130 |
| ANEXOS..... | 137 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Planilla de personal del Banco BBVA continental Perú, sede Plaza de Armas y Real Plaza Huánuco 2023 | 61 |
| Tabla 2 Tabla resumen de las técnica e instrumentos..... | 63 |
| Tabla 3 Juicio de expertos | 64 |
| Tabla 4 ¿Qué le parece la evaluación rigurosa que realiza el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario?..... | 66 |
| Tabla 5 ¿Qué le parece la exigencia de garantías que aplica el banco frente a la diversidad de productos que ofrece? | 68 |
| Tabla 6 ¿Qué le parece los criterios que se utilizan para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario? | 70 |
| Tabla 7 ¿Qué le parece la información que pide el banco al prestatario para evaluar su solvencia financiera? | 72 |
| Tabla 8 ¿Qué le parece los sistemas y herramientas que permiten monitorear de manera efectiva los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios?..... | 74 |
| Tabla 9 ¿Qué le parece los avisos y notificaciones que se recibe sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios que se asesora? | 76 |
| Tabla 10 ¿Qué le parece el tiempo de identificación de aquellos prestatarios que muestran signos de dificultad financiera y podrían estar en riesgo de incumplimiento? | 78 |
| Tabla 11 ¿Qué le parece la frecuencia y calidad de informes de seguimiento crediticio para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo?..... | 80 |
| Tabla 12 ¿Qué le parece las tasas de interés de los créditos que establece el banco a los prestatarios? | 82 |
| Tabla 13 ¿Qué le parece que las políticas de gestión de riesgo crediticio estén alineadas con la misión y valores del banco, y prioricen la protección de los activos y la sostenibilidad financiera? | 84 |
| Tabla 14 ¿Qué le parece los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios? | 86 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 15 ¿Qué le parece las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad donde brinda opciones adecuadas tanto para el banco como para los prestatarios en dificultades? | 88 |
| Tabla 16 ¿Qué le parece la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente? | 90 |
| Tabla 17 ¿Qué le parece la consideración que se toma de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa? | 92 |
| Tabla 18 ¿Qué le parece que cuando exista un atraso en el pago de cuotas se registre en la central de riesgos? | 93 |
| Tabla 19 ¿Qué le parece la notificación que se le entrega al cliente por el atraso del pago de deudas? | 95 |
| Tabla 20 ¿Qué le parece la tasa de interés que sea más alta frente a la solicitud de refinanciamiento? | 97 |
| Tabla 21 ¿Qué le parece la dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota?..... | 99 |
| Tabla 22 ¿Qué le parece que el refinanciamiento altere el historial crediticio del cliente?..... | 101 |
| Tabla 23 ¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?..... | 103 |
| Tabla 24 ¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?..... | 105 |
| Tabla 25 ¿Qué le parece la reprogramación de algún crédito que aplica el banco al prestatario? | 106 |
| Tabla 26 ¿Qué le parece la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada? | 108 |
| Tabla 27 ¿Qué le parece los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas?..... | 110 |
| Tabla 28 Prueba de normalidad de las distribuciones | 112 |
| Tabla 29 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman | 113 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 30 Coeficiente de correlación entre la Gestión de riesgo crediticio y el Nivel de morosidad | 114 |
| Tabla 31 Coeficiente de correlación entre la Evaluación de solvencia del prestatario y el Nivel de morosidad..... | 115 |
| Tabla 32 Coeficiente de correlación entre la Monitorización de cartera del prestatario y el Nivel de morosidad..... | 117 |
| Tabla 33 Coeficiente de correlación entre las Políticas de gestión de riesgo y el Nivel de morosidad | 118 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 ¿Qué le parece la evaluación rigurosa que realiza el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario?..... | 66 |
| Figura 2 ¿Qué le parece la exigencia de garantías que aplica el banco frente a la diversidad de productos que ofrece? | 68 |
| Figura 3 ¿Qué le parece los criterios que se utilizan para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario? | 70 |
| Figura 4 ¿Qué le parece la información que pide el banco al prestatario para evaluar su solvencia financiera? | 72 |
| Figura 5 ¿Qué le parece los sistemas y herramientas que permiten monitorear de manera efectiva los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios?..... | 74 |
| Figura 6 ¿Qué le parece los avisos y notificaciones que se recibe sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios que se asesora? | 76 |
| Figura 7 ¿Qué le parece el tiempo de identificación de aquellos prestatarios que muestran signos de dificultad financiera y podrían estar en riesgo de incumplimiento? | 78 |
| Figura 8 ¿Qué le parece la frecuencia y calidad de informes de seguimiento crediticio para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo?..... | 80 |
| Figura 9 ¿Qué le parece las tasas de interés de los créditos que establece el banco a los prestatarios? | 82 |
| Figura 10 ¿Qué le parece que las políticas de gestión de riesgo crediticio estén alineadas con la misión y valores del banco, y prioricen la protección de los activos y la sostenibilidad financiera? | 84 |
| Figura 11 ¿Qué le parece los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios? | 86 |
| Figura 12 ¿Qué le parece las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad donde brinda opciones adecuadas tanto para el banco como para los prestatarios en dificultades? | 88 |
| Figura 13 ¿Qué le parece la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente? | 90 |

| | |
|---|-----|
| Figura 14 ¿Qué le parece la consideración que se toma de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa? | 92 |
| Figura 15 ¿Qué le parece que cuando exista un atraso en el pago de cuotas se registre en la central de riesgos? | 93 |
| Figura 16 ¿Qué le parece la notificación que se le entrega al cliente por el atraso del pago de deudas? | 95 |
| Figura 17 ¿Qué le parece la tasa de interés que sea más alta frente a la solicitud de refinanciamiento? | 97 |
| Figura 18 ¿Qué le parece la dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota?..... | 99 |
| Figura 19 ¿Qué le parece que el refinanciamiento altere el historial crediticio del cliente?..... | 101 |
| Figura 20 ¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?..... | 103 |
| Figura 21 ¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?..... | 105 |
| Figura 22 ¿Qué le parece la reprogramación de algún crédito que aplica el banco al prestatario? | 106 |
| Figura 23 ¿Qué le parece la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada? | 108 |
| Figura 24 ¿Qué le parece los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas?..... | 110 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo por **objetivo** describir la relación entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024. Con respecto a la **metodología** utilizada, el tipo de investigación fue aplicada, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La muestra de la investigación estuvo conformada por 21 trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios, de ambas sedes del Banco BBVA Continental Perú, Huánuco. Asimismo, las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos fueron la encuesta y la revisión documental. Con respecto al instrumento utilizado, fue el cuestionario, elaborado para cada variable con 12 preguntas cada una. Los **resultados** de la presente investigación han determinado que la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad se relacionan de manera negativa moderada y significativa en el BBVA Perú, Huánuco 2024, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de $\rho = -0.597$ siendo significativo con un $p = 0.004 < 0.05$. Se **concluyó** que una gestión del riesgo crediticio efectiva reduce la morosidad, protege la rentabilidad de las instituciones financieras y promueve un sistema financiero estable al seleccionar prestatarios de bajo riesgo, otorgar préstamos adecuados y manejar eficientemente los problemas de pago.

Palabras clave: morosidad, gestión, riesgo crediticio, evaluación, monitorización.

ABSTRACT

The objective of this research was to describe the relationship between the borrower's solvency assessment and the delinquency level at BBVA Peru, Huánuco 2024. Regarding the methodology used, the type of research was applied, with a correlational level and a non-experimental design. The research sample consisted of 21 workers, including personal banking executives and business banking executives, from both branches of BBVA Continental Peru, Huánuco. Additionally, the techniques used for data collection were surveys and document review. The instrument used was a questionnaire, designed for each variable with 12 questions each. The results of this research have determined that credit risk management and the delinquency level are moderately and significantly negatively related at BBVA Peru, Huánuco 2024, as a correlation coefficient of $\rho = -0.597$ was obtained, being significant with a $p = 0.004 < 0.05$. It was concluded that effective credit risk management reduces delinquency, protects the profitability of financial institutions, and promotes a stable financial system by selecting low-risk borrowers, granting appropriate loans, and efficiently managing payment issues.

Keywords: delinquency, management, credit risk, assessment, monitoring.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y competitivo sector financiero, la gestión efectiva del riesgo crediticio es fundamental para asegurar la estabilidad y rentabilidad de las instituciones bancarias. En este contexto, el BBVA Perú, una de las entidades financieras más destacadas del país, enfrenta el desafío constante de equilibrar la concesión de créditos con la necesidad de minimizar los niveles de morosidad. La morosidad, entendida como el retraso o impago de las obligaciones financieras, representa un riesgo significativo para los bancos, ya que puede impactar negativamente en su salud financiera y en su capacidad para ofrecer productos y servicios competitivos.

La presente investigación, titulada "Gestión de Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad en el BBVA Perú, Huánuco", se enfoca en analizar cómo las prácticas de gestión de riesgo crediticio influyen en los niveles de morosidad en la sucursal del BBVA ubicada en Huánuco durante el año 2024. Este estudio busca proporcionar una visión clara y detallada de la relación entre las estrategias de mitigación de riesgos y el comportamiento de los préstamos en mora.

El análisis de la solvencia del prestatario, la monitorización de la cartera de préstamos y la implementación de políticas de gestión de riesgos son componentes esenciales en la gestión del riesgo crediticio. Evaluar la efectividad de estos componentes no solo permite a las instituciones financieras mejorar sus prácticas internas, sino que también les ayuda a adaptarse a los cambios en el entorno económico y regulatorio.

En ese sentido, para una mejor comprensión del desarrollo de la investigación, esta se dividió en cinco partes por capítulos:

El primer capítulo; incluye la descripción del problema, la justificación, los objetivos de la investigación y, de manera similar, se consideran las limitaciones y la viabilidad.

El segundo capítulo se refiere al marco teórico, el cual comprende los antecedentes de la investigación, los fundamentos teóricos y las definiciones

conceptuales de la referida investigación; Además, en esta sección se examinan las hipótesis, las variables estudiadas y su desempeño.

El tercer capítulo, trata de la metodología de investigación, como el tipo de investigación, su enfoque, alcance y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

En el cuarto capítulo, se refiere a los resultados del estudio y su interpretación, donde se presentan las tablas y figuras elaborados y se realizan la contrastación de la hipótesis.

En el quinto capítulo, se presenta la discusión de los resultados; y finalmente se realizan las conclusiones y recomendaciones como también las referencias bibliográficas y los anexos también forman parte de esta investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las instituciones bancarias desempeñan un papel fundamental en la promoción del progreso social al mejorar la calidad de vida, fomentar la diversificación del crédito, analizar las fuentes de ingresos de las personas y facilitar la distribución y gestión de las necesidades financieras que pueden llevar al endeudamiento (Ramírez, 2023).

En ese contexto, la tasa de incumplimiento general de la industria bancaria para préstamos directos en Perú es del 3.05 %. Esta cifra sigue siendo superior a la de 2016, cuando fue del 2.71 %, aunque es inferior al 3.24 % observado en 2018. La circunstancia antes mencionada enfatiza la importancia de que las instituciones financieras adopten estrategias eficaces de gestión del riesgo crediticio para evitar cualquier crisis en sus operaciones y, eventualmente, en la economía en general, como lo es la morosidad (Tapia, 2023). Con respecto a la morosidad, los elevados porcentajes de las carteras crediticias que hay en el país que se dan por las condiciones de morosidad, que generan problemas para las instituciones que compromete la factibilidad de largo plazo de la entidad y finalmente del propio sistema.

En el marco de la naturaleza del negocio, los bancos consideran que el riesgo crediticio es uno de los aspectos más cruciales. Los bancos mantienen la estabilidad sistémica y una asignación eficiente del capital en la economía, además de reforzar la viabilidad y rentabilidad de sus propias operaciones mediante una gestión prudente de la exposición al riesgo crediticio (Santivañez, 2022). Se espera que la institución financiera experimente mayores niveles de morosidad que los que distribuyen el riesgo si concentra sus colocaciones en industrias y créditos de alto riesgo. Los hallazgos de este estudio demuestran la importancia de la gestión del riesgo de crédito para comprender la conexión entre la morosidad de la cartera de crédito y las causas internas que la influyen.

Con el aumento de la morosidad, la gestión del riesgo, en lo que se refiere a la evaluación cualitativa, no se está gestionando correctamente y está teniendo importantes repercusiones. Por lo anterior, de no resolverse este escenario en el corto o mediano plazo, resultará en importantes pérdidas financieras, donde una evaluación de riesgos que emplea características cualitativas suele estar vinculada a una evaluación cualitativa, entonces la dificultad está en definir con precisión cuándo se le otorga a cada riesgo un atributo de este tipo (Altamirano, 2022).

Según Bardales y Díaz (2022), los problemas identificados en el BBVA Perú, especialmente en su sucursal en Pucallpa, están relacionados con la laxitud en las políticas de otorgamiento de crédito y seguimiento. Esta flexibilidad conduce a una revisión deficiente de los documentos de crédito, lo que aumenta las tasas de morosidad. La falta de supervisión adecuada impide evaluar correctamente la viabilidad de los créditos, lo que afecta negativamente la salud de la cartera crediticia. Además, el volumen de créditos concedidos parece no estar adecuadamente alineado con la capacidad de pago de los clientes, lo que aumenta las pérdidas potenciales. Esta desconexión entre otorgamiento de créditos y capacidad de pago contribuye a tasas de morosidad más altas. Además, la exposición a diferentes riesgos debido a la estructura de la cartera crediticia del banco, donde ciertos sectores tienen una mayor probabilidad de impago que otros, indica una falta de diversificación adecuada en la gestión del riesgo crediticio. En otras palabras, se clarifica que existe una conexión con la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el BBVA.

Con respecto a la data presentada por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2023), la situación actual en cuanto al otorgamiento de crédito al segmento empresarial presenta falencias para las instituciones, entre ellas el otorgamiento de grandes montos de crédito sin garantías, lo que incrementa la pesada cartera; bases de datos de ofertas comerciales aprobadas que no se ajustan al perfil del cliente; y los montos de los créditos comerciales otorgados que no reflejan la verdadera capacidad del cliente, lo que ha llevado a un incremento en los índices de morosidad. Con lo anterior

se comprende una relación entre la mala gestión de riesgo crediticio y el alto nivel de morosidad.

En la ciudad de Huánuco, la mayoría de los microcréditos están sujetos a una prima de riesgo considerable debido a la falta de información adecuada para su evaluación. En los últimos meses, se ha observado un leve aumento en el riesgo crediticio, particularmente notable durante el segundo semestre de 2023. Este problema no solo afecta a la Banca Múltiple, Agrobanco, Cajas Rurales, Financieras y Cajas Municipales, sino que también se han identificado señales de riesgo crediticio en estas instituciones (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2023). Es evidente la mala gestión de riesgo crediticio que están teniendo las diferentes entidades financieras, incluyendo al BBVA, está generando repercusiones en altos niveles de morosidad para estas mismas.

Además, es importante destacar que los problemas de riesgo crediticio en Huánuco son en parte atribuibles a las políticas de crédito implementadas por diversas instituciones financieras, así como a la combinación de distintos tipos de préstamos y la concentración geográfica. En términos más simples, los riesgos resultan también de la gestión misma de los prestamistas. En este contexto, la morosidad emerge como un factor externo clave del riesgo crediticio. Este escenario se observa en varias entidades financieras de Huánuco, incluyendo al banco BBVA Continental.

En consonancia, de acuerdo con Alvarado (2022), en Huánuco se enfrentan graves problemas en la gestión del riesgo crediticio y en la morosidad. Estos problemas tienen su origen en los factores internos de las entidades bancarias de la región. Uno de estos problemas radica en la falta de alineación con las políticas establecidas por las entidades, lo cual abarca no solo las políticas en sí, sino también los procedimientos y las normativas internas. A la par, estos incumplimientos se reflejan también en las políticas y normativas externas. La gestión en este aspecto se muestra insuficiente, ya que se evidencian problemas tanto en la administración como en el control. Además, los motivos que generan los incumplimientos y omisiones incluyen la falta de implementación de procedimientos crediticios definidos, la

capacitación insuficiente del personal encargado de la gestión de créditos, el no cumplimiento de los criterios establecidos en el manual de créditos de la de las entidades y, finalmente, la falta de seguimiento de las carteras vencidas o por cobrar.

También, Yalta (2022), en el contexto huanuqueño, argumenta que una adecuada y pertinente gestión de riesgo crediticio genera que la morosidad tienda a disminuir en niveles considerables. Además, cuando las gestiones de admisibilidad de créditos son adecuadas conlleva a resultados muy favorables para reducir los altos grados de morosidad por parte de los clientes. De igual manera, si los procesos de análisis del seguimiento de crédito en donde las verificaciones se realizan individualmente provocan de un modo significativo la caída de la morosidad.

En línea con lo anterior, Salvatierra (2021) reafirma que los problemas de gestión de riesgo crediticio de la región Huánuco es muy visible, razón por la cual está surgiendo situaciones realmente desafiantes para el tema de los pagos de los clientes, es decir, el grado de morosidad. En detalle, las colocaciones de los créditos son otorgados sin análisis exhaustivo, lo que se evidencia en una rotunda mala gestión crediticia. Asimismo, Salvatierra destaca que, dado el nivel de competencia por otorgar créditos a la mayor cantidad de personas que lo necesitan, incurren en errores altamente cuestionables, por el simple hecho de no utilizar herramientas de evaluación tanto cuantitativos y cualitativos. En otras palabras, no se está evaluando la situación económica, la revisión de referencias personales y comerciales, evaluación de proyectos, validación de documentos, revisión de historial crediticio. Toda esta situación indudablemente está generando serios problemas con la morosidad y, por ende, problemas en la institución financiera.

El sector de la Banca Múltiple, donde opera el banco BBVA, enfrenta diversos problemas de gestión de riesgo crediticio, especialmente evidenciados por los niveles de morosidad persistentes. A principios de 2023, la tasa de morosidad en Huánuco se situaba en un 5.4 %. Sin embargo, esta tendencia inicial baja se revirtió hacia finales de año, alcanzando un

preocupante 5.7 % en octubre. Estos indicadores situaron a la Banca Múltiple en un contexto de considerable riesgo crediticio.

Ahora bien, en el banco BBVA sede Huánuco, la situación no difiere mucho de lo previamente descrito. En cuanto a la gestión de riesgo crediticio, uno de los principales desafíos radica en la evaluación de la solvencia del prestatario. Sin embargo, en BBA Continental, esta evaluación enfrenta dificultades debido a la falta de información precisa y a la inadecuada interpretación de los datos disponibles. Además, la monitorización de la cartera de préstamos es otro aspecto crítico en la gestión del riesgo crediticio. En BBA Continental, la efectividad de esta monitorización se ve comprometida por la falta de sistemas automatizados y por la insuficiencia de recursos dedicados a esta tarea, lo que lleva a una identificación tardía de problemas en la cartera de créditos. Por otro lado, las políticas de gestión de riesgos establecidas por el banco juegan un papel fundamental en la mitigación del riesgo crediticio. No obstante, en BBA Continental existen brechas en la implementación de estas políticas, en parte por la falta de actualización, el cumplimiento estricto y la adaptación a las condiciones específicas del mercado local de Huánuco.

Por su parte, en BBA Continental, el nivel de morosidad refleja una creciente tasa que indica deficiencias en la gestión crediticia inicial y en el seguimiento posdesembolso. Además, aunque el refinanciamiento de préstamos se utiliza como una estrategia para dar más tiempo a los prestatarios en dificultades, debe manejarse con cautela para no incrementar el riesgo de impago a largo plazo. La cartera de alto riesgo requiere una supervisión intensiva y estrategias de mitigación bien definidas para evitar que estos créditos impacten negativamente en la estabilidad financiera del banco.

Cabe destacar que la investigación llenará ese vacío del conocimiento abordando la gestión del riesgo crediticio y el nivel morosidad en la ciudad en el BBVA Continental con sede en la ciudad de Huánuco, lo cual pocos estudios lo han considerado de este modo, siendo las investigaciones nacionales con envergadura de mayor ampliación de conocimiento mas no en un entorno más específico y local. Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es

destacar, en primer lugar, el riesgo crediticio y su comportamiento en el mercado financiero, con el fin de comprender las razones detrás de la morosidad excesiva. Se busca determinar la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

P_G: ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio se relaciona con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P_{E1}: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024?

P_{E2}: ¿Cómo se relaciona la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024?

P_{E3}: ¿Cuál es la relación entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVOS GENERAL

O_G: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O_{E1}: Describir la relación entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024.

O_{E2}: Analizar la relación entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024.

O_{E3}: Identificar la relación entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio expuso fundamentos contundentes acerca de la relevancia y la necesidad, enfocándose particularmente en la valiosa contribución que ofreció el presente estudio en el BBVA Continental en temas como la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad. Estos aspectos se detallaron en los siguientes párrafos.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La justificación teórica de este estudio radica en su contribución al conocimiento académico sobre la gestión de riesgos crediticios y el nivel de morosidad. Este trabajo sirve como una base de datos valiosa y un antecedente importante para futuras investigaciones que se realicen en el BBVA Perú, específicamente en la entidad y el departamento de Huánuco. Además, los hallazgos y análisis presentados en esta investigación son de gran utilidad para la Universidad de Huánuco y la comunidad científica en general, ya que enriquecen la literatura existente y proporcionan nuevas perspectivas para el estudio y la práctica de la gestión de riesgos crediticios.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Desde este enfoque, la investigación permitió conocer los procesos y estrategias implementadas por la institución para evaluar y controlar el riesgo asociado a la concesión de créditos y préstamos a las personas y empresas, tomando en cuenta la capacidad de pago y la solvencia de quien solicitó el crédito, con la finalidad de minimizar las pérdidas que podrían derivarse de los préstamos impagados o el incumplimiento por parte de los prestatarios.

Asimismo, el estudio permitió conocer el nivel de morosidad del BBVA Continental Perú, dado que un nivel de morosidad alto podría causarle problemas a la entidad, ya que esto significaría que un porcentaje de los préstamos no estuvo siendo devuelto según los

términos acordados, generando una pérdida en la rentabilidad y estabilidad financiera del banco BBVA Continental Perú.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Por último, desde la visión metodológica, esta investigación proporcionó grandes aportes a la comunidad académica dentro del marco metodológico, en aspectos tales como el enfoque y los métodos para recopilar y analizar los datos, así como también un diseño, nivel y tipo de investigación. Asimismo, se detalló la forma adecuada de seleccionar la población y muestra. Otro punto importante que aportó la investigación fue la técnica e instrumento empleados para la obtención de la información sobre la gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el BBVA Continental Perú. Cabe mencionar que la validación y confiabilidad del instrumento se dieron mediante tres expertos en la materia que emitieron su opinión mediante un informe de validación, así como también mediante la literatura y el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach.

1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Al margen de cualquier estudio, las investigaciones siempre tienen ciertas limitaciones, por lo que a continuación, consideramos alguna de ella y son las siguientes:

- Se contempló como una limitación el acceso de la información, ya que estas dimensiones son poco estudiadas, dificultando de esta manera encontrar información para el ámbito local.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- La investigación fue viable dado a que el BBVA continental estuvo dispuesta a colaborar y participar, para brindar información necesaria para el estudio.
- La investigación fue viable porque contó con los recursos financieros pertinentes para el desarrollo de esta misma, es decir, para todas sus

etapas (recolección de datos, análisis de datos y la presentación de resultados).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Espinel et al. (2021), en su trabajo de investigación titulado “*Análisis del riesgo crediticio y la competitividad de las IPS privadas en Colombia*”, para optar el grado académico de maestro en la Universidad Santo Tomás. El objetivo fue analizar el nivel de riesgo y competitividad de las IPS privadas del Área Metropolitana. Se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo y con un enfoque cuantitativo. Tuvo como población a 151 empresas privadas y se trabajó con una muestra de 83 empresas, que pertenece al grupo dos. Además, la técnica de investigación fue la de tipo cuantitativa: análisis de regresión a partir de Z2 de Altman, y análisis clúster para revisión de la competitividad de los grupos estratégicos. Se trabajó con el modelo Z-Score, modelo multivariante de regresión lineal múltiple. Por último, se concluyó que, las circunstancias económicas para las Instituciones IPS fluctúan notablemente de un año a otro. Estas entidades enfrentan un mayor riesgo de fracaso empresarial, sobre todo las más recientes, y su valuación en el mercado resulta difícil debido a que, al pertenecer al grupo de las PYMES, no están sujetas a cotización bursátil.

Según Plata (2022), en su trabajo de investigación titulado “*Gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito*”, para optar el grado académico de licenciado en la Universidad de la Guajira. El objetivo del estudio fue analizar la gestión financiera con relación al riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha. La investigación tuvo como enfoque al cuantitativo, con un nivel descriptivo, utilizando un diseño de campo, no experimental, transversal. La población con la se trabajó fue de 38

trabajadores. En cuanto a la muestra, esta es la misma que la cantidad de la población. Para la recolección de información se utilizaron las técnicas de la observación y la encuesta, y como instrumentos fueron la guía de observación y el cuestionario. Se concluyó que, el análisis revela que las cooperativas tienen una planificación financiera sólida, con recursos adecuados para cubrir costos operativos y consideraciones para el crecimiento futuro y riesgos potenciales. El ciclo de caja es adecuado ya que la mayoría de las inversiones son en activos a corto plazo. Aunque algunos créditos no se recuperan a tiempo, la gestión de intereses valora los activos. Sin embargo, los gastos de depreciación afectan negativamente el valor de los activos, reduciendo la utilidad neta esperada.

Según Chancusi (2023), en su trabajo de investigación titulado "*Riesgo crediticio y su incidencia en la solvencia en las Cooperativas de Ahorro y crédito*", para optar el grado académico de maestro en la Pontificia Universidad del Ecuador, Ecuador. El objetivo fue analizar la incidencia de los factores de riesgo de crédito en el indicador de solvencia que sirve para la toma de decisiones, se empleó el tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque mixto, a su vez se trabajó con una muestra no probabilística. En cuanto a la obtención de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se determinó que los riesgos crediticios influyen significativamente en los niveles de solvencia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador, ya que después de hacer uso del modelo econométrico, se revela la cartera vencida, la morosidad y la cartera improductiva tienen una incidencia negativa en la liquidez de estas instituciones bancarias, incluso poniendo en riesgo su continuidad.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según Mendoza (2019), en su trabajo de investigación titulado de "*Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco – agencia Atahualpa durante el período 2012 –*

2016", para optar el grado académico de maestría en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. El objetivo fue analizar los factores de gestión de riesgo crediticio, con el propósito de determinar su incidencia en el nivel de morosidad de Mi Banco, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra de 136 clientes de Mi Banco. En cuanto a la obtención de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se determinó que los factores de gestión de riesgo crediticio tienen un impacto en el nivel de morosidad en Mi Banco - agencia Atahualpa mediante el uso de la prueba estadística Chi Cuadrado, χ^2 (calculado) = 6.89, $p = 0.0320$. Dado que el valor p de 0.0320 es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Según Zeballos (2022), en su trabajo de investigación titulado de "*Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020*", para optar el grado académico de maestro en la Universidad Continental, Perú. El objetivo fue establecer el nivel de relación existente entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en el caso de las Cajas municipales, se empleó el tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel explicativo correlacional y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra de ocho cajas municipales de la región Junín. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se estableció la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad en las Cajas municipales de la provincia de Chupaca durante el periodo 2020. Esta relación se confirmó mediante la correlación de Rho de Spearman, que fue de 0.820, con un valor de p igual a 0.000.

Según Visa (2021), en su trabajo de investigación titulado "*Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera Caja*

Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018”, para optar el grado académico de maestro en la Universidad Nacional San Antonio de Abad, Perú. El objetivo fue determinar en qué medida la gestión del riesgo crediticio impacta en el nivel de morosidad de la financiera Caja Municipal De Ahorro y Crédito, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra no probabilística de carácter censal. Para la obtención de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: que la mala gestión del riesgo crediticio en la financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, durante el periodo 2017, ha tenido un impacto negativo en los niveles de morosidad. Además, se determina que la principal actividad en la colocación de la cartera crediticia de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. es el comercio y el servicio de transporte.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según Alvarado (2022), en su trabajo de investigación titulado “*La gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Tingo María 2022*”, para optar el grado de licenciatura en la Universidad de Huánuco, Perú. El objetivo fue determinar cómo se relaciona la gestión crediticia con la morosidad en la Cooperativa San Francisco agencia, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra de 18 funcionarios de la Agencia. En cuanto a la obtención de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se determinó que existe una relación significativa entre la gestión crediticia y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, en su agencia ubicada en Tingo María. Los resultados revelaron una correlación inversa alta ($Rho = -0.657$) y un valor p de 0.003, que es menor que 0.05.

Según Bernardo (2019), en su trabajo de investigación "*El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019*", para optar el grado académico de licenciatura en la Universidad de Huánuco, Perú. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, se empleó el tipo de investigación básica, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra de 20 trabajadores. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó en lo siguiente: se determinó una relación significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SEMBRAR, Huánuco-2019. Después de analizar los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.744, lo cual indica que las variables están fuertemente relacionadas, lo que da a entender que se acepta la hipótesis general planteada.

Según García (2020), en su trabajo de investigación titulado "*La gestión de créditos y su influencia en la morosidad de Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019*", para optar el grado académico de licenciatura en la Universidad de Huánuco, Perú. El objetivo fue determinar de qué manera la gestión de créditos influye sobre la morosidad en Mi Banco de la Microempresa S.A Agencia Huánuco, se empleó el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, con un nivel descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo, a su vez se trabajó con una muestra 18 asesores de negocio dos asistentes y tres ejecutivos comerciales de la agencia Mi banco Huánuco. Para la obtención de información se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y se concluyó lo siguiente: se determinó que la gestión de créditos tiene una influencia significativa en la morosidad en Mi Banco de la Microempresa, en su agencia matriz ubicada en Huánuco. Para contrastar la hipótesis, se utilizó la correlación de Pearson, obteniendo un coeficiente de

correlación de 0.691 con un nivel de confianza del 95 %, esto indica que ambas variables están fuertemente relacionadas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2011, p. 6).

En otras palabras, se refiere al proceso que permite controlar y mitigar los posibles peligros o amenazas asociados a una inversión o préstamo, siguiendo las medidas establecidas en las políticas y procedimientos internos con el objetivo de alcanzar eficiencia y rentabilidad.

2.2.1.1. MODELOS DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Modelo Z-score. Desarrollado por el reconocido economista Edward Altman en 1968, es una herramienta financiera ampliamente utilizada para evaluar la solvencia y predecir el riesgo de quiebra de las empresas. La aplicación de este modelo en el sector comercial permite analizar la estabilidad financiera de las empresas y determinar su posible riesgo de quiebra y su importancia radica en su capacidad para proporcionar una herramienta cuantitativa y objetiva de evaluación financiera, puesto que permite a los analistas y tomadores de decisiones identificar tempranamente las empresas que están en riesgo de quiebra y tomar medidas preventivas o correctiva.

Modelo Fico. es un método estadístico formal utilizado por las entidades financieras para clasificar a los prestatarios en función de su riesgo crediticio. Este modelo, desarrollado por la

empresa Fair Isaac and Company (FICO), se basa en el análisis de cinco variables clave:

- a) Historial de pagos. Evalúa la puntualidad del prestatario en el pago de sus deudas pasadas, incluyendo préstamos, tarjetas de crédito y facturas.
- b) Utilización del crédito. Analiza la cantidad de crédito que el prestatario está utilizando en relación con su límite disponible.
- c) Longitud del historial crediticio. Se refiere al tiempo que el prestatario ha estado utilizando servicios financieros.
- d) Nuevos créditos. Analiza la cantidad de solicitudes de crédito recientes que el prestatario ha realizado.
- e) Tipos de crédito utilizados. Evalúa la diversidad de los tipos de crédito que el prestatario ha manejado de manera responsable.

Modelo de probabilidad Lineal. Trávez (2021) menciona que es una técnica estadística utilizada para analizar la relación entre variables explicativas y una variable binaria de resultado. En ese sentido, en su estudio destaca que la aplicación del modelo permite identificar y cuantificar los factores que influyen en la participación laboral de las mujeres. Por tanto, los factores como la educación, la experiencia laboral y el estado civil juegan un papel en sus oportunidades de empleo.

2.2.1.2. MODELOS PARA EVALUAR EL RIESGO BANCARIO

Modelo *Credit Scoring*. Leal et al. (2017), señalan que el modelo es una metodología utilizada en la industria financiera para evaluar el riesgo asociado a la concesión de créditos. El *credit scoring* utiliza variables cuantitativas y cualitativas para asignar una puntuación o score a los clientes, que refleja su capacidad de pago y la probabilidad de incumplimiento. Estas variables pueden incluir datos financieros, histórico crediticio, información demográfica y otros factores relevantes.

Por ende, el uso del modelo *credit scoring* es importante porque permite a las empresas evaluar de manera objetiva y sistemática la calidad y capacidad crediticia de sus clientes. Esto les ayuda a tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos, establecer límites de aprobación, fijar tasas de interés adecuadas y gestionar el riesgo crediticio de manera más efectiva.

Modelo relacional. Toledo (2021), destaca que las instituciones microfinancieras en Perú se enfrentan a un entorno cada vez más competitivo, lo que ha llevado a una sobreoferta de productos y a menores rendimientos. Para enfrentar estos desafíos, es fundamental gestionar eficientemente la administración y operación de estas instituciones, y aquí es donde entra en juego el modelo relacional.

En ese sentido, el modelo relacional se refiere a la relación a largo plazo que se establece entre el asesor de negocios de la institución microfinanciera y el cliente desde la prospección u origen del crédito hasta su renovación. A través de la tecnología y metodología crediticia, el asesor evalúa y aprueba las operaciones, brindando atención directa al cliente. Esta relación cercana y continua con el cliente ha sido la base de las microfinanzas y ha permitido un mayor acceso al crédito para aquellos sectores que tradicionalmente no eran atendidos por la banca convencional.

Sin embargo, el modelo relacional también ha sido cuestionado debido a sus altos costos de operación, lo que pone en riesgo la sostenibilidad financiera de las instituciones microfinancieras. Por lo tanto, se ha vuelto necesario adoptar un enfoque de eficiencia que optimice y mejore el uso de los recursos disponibles (Toledo, 2021).

Modelo económico-financiero. El análisis financiero se erige como una herramienta indispensable para evaluar operaciones de alto importe, proporcionando información valiosa

para la toma de decisiones crediticias fundamentadas y la gestión del riesgo. Este método se basa en el estudio profundo de los estados financieros de la empresa, utilizando ratios que permiten identificar tendencias y comparar la situación financiera con la de otras empresas del mismo sector (Toledo, 2021). Es así que, el análisis financiero resulta esencial, especialmente en operaciones de financiación de compras apalancadas de empresas.

Modelo de la Cinco C de crédito. Luna et al. (2018), argumentan que el objetivo de utilizar las 5C es evaluar el riesgo financiero y determinar si una empresa es apta para recibir un crédito. Estas técnicas toman en cuenta diferentes aspectos, como el carácter del solicitante, su capacidad para pagar el crédito, el capital disponible, las garantías colaterales y las condiciones económicas generales. Para abordar la incertidumbre asociada a estos factores, se utiliza una metodología basada en la lógica difusa y herramientas avanzadas como el expertizaje. Se establecen rangos de valores y se captura la volatilidad de las variables a lo largo del tiempo, ya que, esto permite tomar decisiones informadas en el proceso de evaluación crediticia.

Luna et al. (2018) señalan que la aplicación de las 5C brinda a las organizaciones una herramienta para analizar y evaluar el riesgo crediticio de las empresas de su estudio. Además, proporciona a los administradores y empresarios la capacidad de tomar decisiones y anticiparse a la hora de solicitar financiamiento, mejorando así las condiciones en las que se otorgan los créditos.

2.2.1.3. ELEMENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Según la SBS (superintendencia de Banca, seguros y AFP, 2021), los elementos del proceso de gestión de riesgo crediticio son:

- **Identificación del riesgo:** Consiste en reconocer las diferentes fuentes de riesgo crediticio a las que se expone la institución financiera, como el riesgo de incumplimiento de pago, el riesgo de mercado, el riesgo operacional, entre otros.
- **Evaluación del riesgo:** Implica la medición y cuantificación del riesgo crediticio, utilizando diferentes metodologías como el análisis financiero, el análisis de ratios crediticios, el scoring crediticio, entre otros.
- **Mitigación del riesgo:** Consiste en la implementación de medidas para reducir el riesgo crediticio, como la diversificación de la cartera de crédito, el establecimiento de límites crediticios, la exigencia de garantías, entre otras.
- **Monitoreo del riesgo:** Implica el seguimiento continuo del riesgo crediticio, tanto a nivel individual de cada deudor como a nivel de la cartera de crédito en general.

2.2.1.4. FACTORES DE EVALUACIÓN CREDITICIA

Según la ASBANC (Asociación de Bancos del Perú, 2021), en su Guía de Buenas Prácticas para la Gestión de Riesgo Crediticio, establece los siguientes elementos del proceso:

1. **Enfoque basado en riesgos:** Consiste en la adopción de un enfoque proactivo para la gestión del riesgo crediticio, donde la institución financiera identifica, evalúa y mitiga los riesgos de manera anticipada.
2. **Ciclo de gestión de riesgos:** Implica la implementación de un ciclo continuo de gestión del riesgo crediticio, que incluye las etapas de planificación, ejecución, seguimiento y control.
3. **Gestión de datos y modelos:** Consiste en la adecuada gestión de los datos crediticios y el desarrollo de modelos de riesgo crediticio que permitan una mejor estimación del riesgo.
4. **Gestión de la morosidad:** Implica la implementación de medidas para prevenir y gestionar la morosidad, incluyendo la

cobranza extrajudicial y judicial, la reestructuración de créditos, entre otras.

➤ **Factores adicionales que pueden ser considerados por las instituciones financieras**

- **Historial crediticio:** Este es el factor más importante en la evaluación crediticia. Se refiere al historial de pagos del prestatario en préstamos anteriores, tarjetas de crédito y otras líneas de crédito. Un historial crediticio positivo indica que el prestatario es responsable y es probable que haga sus pagos a tiempo. Por otro lado, un historial crediticio negativo, que incluye pagos atrasados, morosidad o quiebras, puede indicar un mayor riesgo de incumplimiento en el futuro.
- **Ingresos:** Las instituciones financieras también consideran los ingresos del prestatario al evaluar su capacidad de pago. Esto incluye el salario, las comisiones, los ingresos por inversiones y otras fuentes de ingresos. Un prestatario con ingresos estables y suficientes tendrá un mejor puntaje crediticio que uno con ingresos inestables o insuficientes.
- **Deuda:** La cantidad de deuda que tiene el prestatario también se considera en la evaluación crediticia. Esto incluye la deuda de préstamos, tarjetas de crédito, líneas de crédito y otras obligaciones financieras. Una alta proporción de deuda a ingresos puede indicar que el prestatario está sobrecargado de deudas y tiene un mayor riesgo de incumplimiento.
- **Patrimonio:** El patrimonio del prestatario también se puede considerar en la evaluación crediticia. Esto incluye activos como ahorros

2.2.1.5. MODELOS DE MEDICIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

Reyes (2008) señala que las entidades financieras están decididas a encontrar un modelo de riesgo que refleje con precisión la situación real de una empresa, y están invirtiendo recursos

significativos en investigaciones para lograrlo. El objetivo principal de esta medición es reducir los costos asociados a la financiación, particularmente en lo que respecta a la asignación de capital. Esto se debe a que la distribución interna de capital es fundamental tanto para calcular la rentabilidad ajustada al riesgo como para evaluar la gestión de la entidad, lo que a su vez influye en la remuneración de los responsables de la misma.

En ese sentido, según Reyes (2008) los modelos de medición de riesgo crediticio se clasifican en modelos agregados y estructurales.

- **Modelos agregados.** Estos modelos se esfuerzan por evaluar el riesgo total de un negocio o línea de productos, lo cual implica calcular de manera integral el riesgo de mercado, crédito y operativo. Para lograr esto, se emplean principalmente dos técnicas principales:
 - a) **Análisis comparativo.** Estos modelos buscan estimar el capital necesario para alcanzar un objetivo hipotético de rating crediticio en una actividad específica, utilizando la comparación con otras empresas similares. Por lo general, esta técnica se aplica a una línea de negocio completa o grupos amplios de productos, como una tarjeta de crédito, donde los datos públicos de los competidores son fácilmente accesibles. Estas técnicas suelen ser ajustadas para eliminar los efectos de:
 - ❖ Distorsión de cuentas debido a instrumentos como la titulización.
 - ❖ Divergencia entre los objetivos de rating de crédito del Banco y el actual.
 - ❖ Diferencias en la composición de la cartera.
 - b) **Análisis del *cash-flow* histórico.** Para Reyes (2008) buscan estimar el riesgo total de una actividad basándose en la volatilidad histórica del flujo de efectivo y asumiendo que esta

volatilidad se mantendrá en el futuro. Estas técnicas son preferidas por entidades que enfrentan mayor riesgo crediticio y de mercado. Se utilizan para evaluar el rendimiento de amplios negocios o líneas de productos, tomar decisiones estratégicas a gran escala y validar modelos estructurados de riesgo. Sin embargo, estos modelos presentan limitaciones significativas:

- ❖ Obtener datos específicos sobre transacciones individuales o relaciones de clientes para aplicar el modelo es complicado.
- ❖ Son poco sensibles a cambios en la composición de la cartera dentro de líneas de negocio que se analizan por separado.
- **Modelos estructurales.** Asimismo, Reyes (2008) señala que los modelos estructurales calculan el riesgo total al descomponerlo en riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operativo. Para el riesgo de crédito, se utilizan dos enfoques de modelización: el enfoque *Top-Down bottom-Up*.
 - a) *Top Down*. En el contexto de ciertas líneas de negocio, como créditos personales o pequeños préstamos a empresas, se emplean estos modelos que estiman la función de probabilidad en función de las pérdidas históricas de los préstamos. En este enfoque, cada subgrupo de productos o clientes se considera como una entidad completa. Sin embargo, esta técnica presenta limitaciones similares a las de los modelos agregados.
 - b) *Bottom-Up*. Este enfoque se utiliza principalmente en organizaciones que son particularmente sensibles a cambios en la composición de su cartera, y suele ser el método de medición dominante para clientes de gran tamaño. Por eso, el *Bottom-Up* toma en cuenta tanto las variaciones en la calidad del crédito como otras variables que influyen en la composición de la cartera. Durante el proceso de

modelización, intentan cuantificar el riesgo de crédito para operaciones individuales mediante una evaluación detallada de las condiciones financieras del cliente y la estructura de las transacciones en sí.

Justamente, tal evaluación se resume en un rating interno que se utiliza como una variable *proxy* en el cálculo de las probabilidades de incumplimiento de la operación.

2.2.1.6. TIPOS DE CRÉDITO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

según la SBS (2021) existen diversos tipos de créditos en las instituciones financieras en el Perú como:

- **Crédito Comercial:** Este tipo de crédito se otorga a empresas para financiar actividades comerciales, industriales o de servicios. Incluye préstamos para capital de trabajo y para inversión.
- **Crédito Microempresa:** Este tipo de crédito está destinado a microempresas, generalmente con condiciones adaptadas a las necesidades y capacidades de pago de estos pequeños negocios.
- **Crédito Consumo:** Este crédito es para personas naturales y se utiliza para financiar la compra de bienes de consumo y servicios. Incluye tarjetas de crédito, préstamos personales, y otros productos similares.
- **Crédito Hipotecario:** Este tipo de crédito se usa para la adquisición, construcción, ampliación o remodelación de viviendas. Está garantizado por una hipoteca sobre el inmueble.

Respecto al:

1. Crédito Comercial

Características:

- Destinado a empresas (pequeñas, medianas y grandes).

- Usado para financiar operaciones comerciales, industriales, o de servicios.
- Puede ser a corto, mediano o largo plazo.
- Incluye capital de trabajo e inversiones en activos fijos.

2. Crédito Microempresa

Características:

- Orientado a microempresas, que generalmente tienen menor acceso al financiamiento tradicional.
- Adaptado a las características y necesidades de los microempresarios.
- Montos y plazos suelen ser menores en comparación con los créditos comerciales.
- Pueden requerir menos garantías o tener condiciones más flexibles.

3. Crédito de Consumo

Características:

- Destinado a personas naturales.
- Usado para la compra de bienes de consumo duraderos y no duraderos, o para financiar servicios.
- Incluye productos como tarjetas de crédito, préstamos personales, y créditos vehiculares.
- Suele tener tasas de interés más altas debido a la falta de garantía específica.

4. Crédito Hipotecario

Características:

- Orientado a la compra, construcción, remodelación o ampliación de viviendas.
- Garantizado por una hipoteca sobre el inmueble.
- Plazos largos, generalmente entre 15 a 30 años.
- Tasas de interés más bajas en comparación con otros tipos de crédito debido a la garantía real.

2.2.1.7. TIPOS DE RIESGO EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El riesgo financiero se refiere a la posibilidad de eventos negativos que afecten a la organización económicamente, para los inversores, implica la incertidumbre en los rendimientos futuros y abarca el riesgo asociado a la financiación y puede significar beneficios menores a lo esperado o la falta de rendimiento. En ese sentido, existen múltiples fuentes internas o externas que pueden dar lugar a riesgos, los cuales pueden clasificarse en distintas categorías (Rey, 2023).

- **Riesgo de Mercado.** Gaytán (2018) señala que el riesgo de mercado en los mercados financieros es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a cambios en variables como tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios. Este riesgo se aplica a todas las operaciones financieras, como créditos, bonos, acciones y opciones.

Por ejemplo, las posiciones de divisas están expuestas a cambios en los tipos de cambio, mientras que los bonos y créditos están sujetos a fluctuaciones en las tasas de interés. Además, algunos activos, como los Bonos del Tesoro de los Estados Unidos, están expuestos a cambios tanto en las tasas de mercado como en los tipos de cambio.

- **Riesgo de Crédito.** Es la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte (Gaytán, 2018, p. 124), cada vez que una institución financiera otorga préstamos, existirá cierto nivel de riesgo de que el prestatario no cumpla con el pago.

Cabe añadir, que ocurre lo mismo con las obligaciones o pagarés emitidos por empresas, bonos gubernamentales o el cumplimiento de contratos de futuros; por consiguiente, todos ellos tienen la posibilidad de impago.

El autor menciona que el riesgo de crédito se subdivide en riesgo emisor, riesgo contraparte y riesgo país.

- a. Riesgo emisor. Es la pérdida potencial por falta de pago del obligado directo (Gaytán, 2018, p. 124), este tipo de riesgo puede tener distintos niveles de riesgo, pero un crédito respaldado por una garantía real tiene un riesgo menor en comparación con un crédito sin una garantía específica.
- b. Riesgo contraparte. Según Gaytán (2018) es la pérdida potencial ocasionada por la falta de pago de un intermediario (p. 124). Es decir, cuando se adquiere un bono del Gobierno a través una Casa de Bolsa, se asume que dicho bono no tiene riesgo de incumplimiento por parte del emisor. No obstante, se da el caso que la contraparte no pueda entregarnos el bono al vencimiento, ya sea por problemas operativos o suspensión de pagos.
- c. Riesgo país. Se refiere a la situación en la que no importa cuán dispuestos estén el emisor o la contraparte a cumplir con su deuda, se ven impedidos de hacerlo por fuerzas externas, incluso llegando a prohibir la salida de divisas.
- **Riesgo de Liquidez.** Es la pérdida potencial por la imposibilidad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales (Gaytán, 2018, p. 124), los bancos para financiar los activos utilizan capital, lo clientes e intermediarios, pero cuando llega un punto donde las instituciones bancarias no pueden solventar sus obligaciones, surge la necesidad de hacer ventas forzadas o fondeo costoso. Aunque se pueda obtener liquidez a través de intermediarios, el costo puede ser elevado.

2.2.1.8. BASILEA II: EL NUEVO ACUERDO DE CAPITAL

Basilea II representa una gran oportunidad para los países en desarrollo y emergentes al impulsar a los bancos a mejorar la asimetría de información, las estrategias de capital y en general los sistemas internos para lograr mantener un adecuado grado de sensibilidad a los riesgos. Esta adopción de nuevas técnicas de supervisión actúa como un catalizador para mejorar la eficiencia y

la capacidad de competir a nivel global. Además, el Nuevo Acuerdo de Capital ayuda a reducir las primas de riesgo y garantiza en gran medida la estabilidad del sistema financiero.

Basilea II está conformado por tres pilares fundamentales de gestión de riesgo crediticio, los cuales son los siguientes:

- **Pilar 1: Requerimientos mínimos de capital:** Barboza (2005) argumenta que se establece los requisitos de capital básicos, incluyendo el coeficiente de solvencia. El promedio sigue siendo del 8 % sobre los activos ponderados por riesgo. Además, el riesgo de crédito tiene métodos de medición más eficaces, mientras que el riesgo de mercado no ha experimentado cambios significativos desde 1996 y el riesgo operacional es una novedad introducida en el acuerdo desde 2007.
- **Pilar 1: Requerimientos mínimos de capital.** Barboza (2005) argumenta que se establece los requisitos de capital básicos, incluyendo el coeficiente de solvencia. El promedio sigue siendo del 8 % sobre los activos ponderados por riesgo. Además, el riesgo de crédito tiene métodos de medición más eficaces, mientras que el riesgo de mercado no ha experimentado cambios significativos desde 1996 y el riesgo operacional es una novedad introducida en el acuerdo desde 2007.
- Estas nuevas técnicas de medición ocasionarán un tremendo impacto en la gestión de riesgos que enfrentan los bancos (Barboza, 2005, p. 112), lo cual a su vez afectará tanto positiva como negativamente a los recursos de los accionistas.
- **Pilar 2: El proceso de examen supervisor.** El énfasis se pone en la relevancia del análisis llevado a cabo por el supervisor, el cual no solo tiene como objetivo evaluar si las entidades cuentan con capital suficiente para mitigar sus riesgos, sino también para impulsar la creación y aplicación de métodos de evaluación de riesgos. Se reconoce y enfatiza la responsabilidad de la dirección de la institución, incluyendo los consejos de altos

ejecutivos, de mantener sistemas de medición de capital y gestión de riesgos (Barboza, 2005).

- El autor también añade que el Comité de Basilea II establece que los supervisores deben garantizar que los bancos cuenten con recursos propios acordes a su perfil de riesgo, lo que les permitirá identificar situaciones que requieran intervención.
- **Pilar 3: La disciplina de mercado.** Según Barboza (2005) el tercer pilar es esencial y complementario a los dos primeros, ya que tiene por objetivo promover la disciplina del mercado a través de la implementación de requisitos de publicidad, a su vez tales requisitos brindan información no asimétrica sobre el alcance de su aplicación, el capital, los procesos de evaluación del riesgo y, en última instancia, la adecuación de capital de la entidad.

Dimensiones

Dimensión 1: Evaluación de solvencia del prestatario.

Para Font (2020) la evaluación de solvencia del prestatario se refiere al análisis realizado para determinar la capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras. Este proceso implica evaluar varios factores, como los ingresos, los activos, las deudas existentes, el historial crediticio y otros aspectos relevantes para determinar si el prestatario tiene la capacidad de pagar el préstamo solicitado.

Además, la evaluación se trata de un análisis que involucra tanto al prestatario como al prestamista, tal evaluación es esencial para que los prestatarios tomen decisiones informadas y de este modo puedan minimizar sus riesgos crediticios. Es de suponer que el prestamista es el principal interesado en otorgar financiamiento solo a aquellos que tengan la capacidad económica para devolverlo.

Dimensión 2: Monitorización de cartera de préstamos.

Font (2020) argumenta que el proceso de monitorización de la cartera de préstamos consta de tres fases esenciales, los cuales se complementan y están interrelacionados en un flujo continuo.

- a. Fase I: Detección y programación de revisiones. Durante la fase de detección y programación de revisiones según Font (2020) se llegan a identificar situaciones donde el cliente presenta problemas económicos, el cual obstaculiza el pago de sus créditos en el plazo establecido. En tal sentido, los bancos con el fin de evitar sufrir posibles pérdidas llevan a cabo una revisión y supervisión especializada.

Para tal propósito, normalmente las instituciones financieras cuentan con una Unidad de Información encargada de elaborar un informe de clientes vigilados basado en una matriz de criterios establecidos.

- b. Fase II: Revisión de situación y verificación de condiciones. También para Font (2020) la fase de revisión de situación y verificación de condiciones se ejecuta cuando:
 - Un cliente bajo seguimiento evidencia indicios de deterioro potencial.
 - Se cumple el periodo de revisión, teniendo en cuenta su reporte crediticio base.
 - En algún punto del proceso crediticio, se hace necesaria la revisión del cliente.

Adicionando lo anterior, el autor expresa que, en cada evaluación, es importante monitorear el progreso de los clientes que están siendo objeto de seguimiento, esto con el fin ajustar el plazo del crédito, montos, políticas y condiciones de ser necesario.

- c. Fase III: Calificación del cliente y fijación de condiciones. Después de completar la evaluación de las fases I y II, y

verificar las condiciones establecidas por los bancos, se procede a la fase III, que incluye los siguientes pasos:

- Asignar a los clientes potenciales el grado de seguimiento de acuerdo con la percepción de riesgo que procede del análisis realizado en la fase anterior.
- Establecer las condiciones, políticas y objetivos a seguir.

Dimensión 3: Políticas de gestión de riesgos. El análisis de riesgo crediticio es de gran importancia todas las instituciones financieras, desde cajas municipales hasta bancos, especialmente para aquellas organizaciones que operan en los mercados financieros. Por ello Barboza (2005) expresa que el fin de una adecuada política de gestión de riesgo es salvaguardar la estabilidad financiera y el patrimonio de una entidad financiera en línea con sus decisiones estratégicas en términos de crecimiento y rentabilidad.

2.2.2. NIVEL DE MOROSIDAD

Madrid y Zambrano (2023) definen como el retraso o impago de una obligación contraída por un bien o servicio recibido, se encuentra estrechamente ligada a los ciclos económicos. Esta relación se observa en que, durante periodos de bonanza económica, la tasa de morosidad tiende a disminuir de manera notable, mientras que en momentos de recesión suele experimentar un aumento significativo.

Por su parte, Paredes (2023) argumenta que la morosidad, más allá de un simple retraso en el pago, representa una grave mancha en el historial crediticio tanto para la persona o empresa deudora como para la entidad financiera acreedora. Esta situación conlleva una serie de implicaciones negativas que pueden afectar seriamente las posibilidades de acceder a futuros créditos. En tanto, la morosidad es una situación que debe evitarse a toda costa, ya que sus consecuencias negativas son considerables tanto para el deudor como para la entidad financiera.

2.2.2.1. ÍNDICE DE MOROSIDAD

Según Paredes (2023), el cálculo del índice de morosidad se realiza sumando la cartera atrasada y la cartera judicial, y luego dividiendo esta suma por la cartera total. Este indicador de morosidad actúa como un termómetro que evalúa la calidad de la cartera de una entidad financiera, convirtiéndose en una herramienta integral para medir el riesgo crediticio.

Esto implica que el índice de morosidad es esencial para evaluar el nivel de incumplimiento de pagos y la salud financiera de los bancos. Proporciona una visión clara del estado del crédito y permite tomar medidas adecuadas para mitigar riesgos y fortalecer la posición financiera de las instituciones. A continuación, se presenta la fórmula utilizada para calcular el índice de morosidad en las instituciones bancarias:

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera atrasada} + \text{Cartera judicial}}{\text{Cartera total}}$$

En tal sentido, se considera:

- Cartera atrasada. Está formado por préstamos que todavía no han sido pagados o divididos por los deudores en el plazo establecido, y que se registran como créditos en mora.
- Cartera judicial. Es la porción restante del capital que no se compensa a través de una demanda judicial.
- Cartera total. Se compone del monto original de los créditos, junto con los intereses vencidos y los créditos en mora, incluyendo aquellos que están siendo gestionados a través de procesos judiciales de cobro. Es decir, cartera vencida más la cartera judicial.

2.2.2.2. CAUSAS DE MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Existen múltiples causas; sin embargo, enumeraremos las razones más frecuentes que llevan a individuos o empresas a enfrentar problemas de insolvencia dentro de una entidad financiera. Paredes (2023) mencionan algunas de las causas de morosidad más comunes:

➤ Procesos de evaluación deficiente

- No tener la suficiente información y análisis sobre el cliente acerca del historial crediticio.
- La falta de conocimiento y evaluación adecuada del historial crediticio del cliente puede ser un factor determinante en su insolvencia.
- La recolección y análisis insuficiente de información cuantitativa relacionada con la situación económica y financiera del cliente.
- La presentación de información falsa e incompleta por parte del cliente invalida la aplicación de normas y políticas establecidas para proteger a la institución financiera.
- En algunos casos, los créditos son otorgados basándose en relaciones familiares o amistades.

➤ Recuperación del crédito deficiente

- La falta de disciplina y control en el seguimiento y recuperación de los créditos puede ser un obstáculo para el cumplimiento de las normas y políticas establecidas.
- La habilidad limitada para persuadir y recuperar los créditos, así como para motivar a los clientes a realizar los pagos de manera puntual.

- La falta de información clara y oportuna sobre las normas y políticas de crédito puede contribuir a situaciones de morosidad crediticia.
 - La deficiencia en la formulación y ejecución de estrategias de cobranza puede dificultar la recuperación de los créditos.
- **Por errores de los bancos**
- La ausencia de programas de capacitación y formación para el personal de la entidad financiera limita su conocimiento en términos de tecnología crediticia.
 - Hay un desconocimiento generalizado en el equipo sobre las mejores prácticas en tecnología crediticia.
 - La falta de disciplina por parte del personal y el incumplimiento de las normas establecidas, a veces motivados por vínculos laborales, familiares o de amistad, contribuye a la falta de cumplimiento de las obligaciones y ejecución de sanciones.
 - En el entorno empresarial, muchas compañías desarrollan estrategias que se adaptan a sus propias características y necesidades, lo cual puede distanciarse considerablemente de las exigencias de un mercado altamente competitivo.
 - Los mismos bancos llegan a ejercer presión a sus trabajadores estableciendo metas en cuanto a venta de créditos, remunerándolos mediante comisiones. Esto puede llevar a que los individuos prioricen sus objetivos personales por encima de los objetivos de la empresa, incluso llegando a ignorar normas y procedimientos en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.

Bajo este mismo marco, se puede evidenciar que las causas de morosidad no necesariamente son externas, sino que los

mismos bancos que otorgan los créditos son cómplices en las insolvencias de los sus deudores.

2.2.2.3. TIPOS MOROSOS

Los tipos de morosos según la SBS (2015):

- **Cartera Atrasada:** Comprende los créditos que presentan retrasos en el pago de hasta 90 días. Estos pueden ser créditos que aún tienen la posibilidad de regularizarse sin mayores complicaciones.
- **Cartera Deficiente:** Incluye los créditos con pagos atrasados entre 91 y 120 días. En esta etapa, la recuperación del crédito comienza a complicarse y puede requerir acciones más específicas de seguimiento y gestión.
- **Cartera Dudosa:** Esta categoría abarca los créditos que tienen un retraso en el pago de entre 121 y 365 días. En esta fase, la probabilidad de recuperación disminuye significativamente, y las entidades financieras deben considerar provisiones para cubrir posibles pérdidas.
- **Cartera Perdida:** Se refiere a los créditos con más de 365 días de atraso en los pagos. Estos créditos son considerados incobrables, y las entidades financieras generalmente deben proceder con la judicialización o castigo de la deuda.

Descripción de los Tipos de Morosos

1. Cartera Atrasada

Definición: Créditos con pagos atrasados hasta 90 días.

Características:

- Posibilidad de regularización.
- Menor riesgo de pérdida.
- Necesidad de seguimiento cercano para evitar el deterioro.

2. Cartera Deficiente

Definición: Créditos con pagos atrasados entre 91 y 120 días.

Características:

- Incremento en la dificultad de recuperación.
- Requiere acciones de seguimiento específicas.
- Mayor riesgo de pérdida comparado con la cartera atrasada.

3. Cartera Dudosa

Definición: Créditos con pagos atrasados entre 121 y 365 días.

Características:

- Alta probabilidad de no recuperación.
- Necesidad de provisiones para cubrir posibles pérdidas.
- Mayor impacto negativo en la salud financiera de la entidad.

4. Cartera Perdida

Definición: Créditos con más de 365 días de atraso en los pagos.

Características:

- Considerados incobrables.
- Requieren judicialización o castigo de la deuda.
- Impacto significativo en los estados financieros.

2.2.2.4. DIMENSIONES**Dimensión 4: Reporte de crédito**

El informe de crédito vencido comprende los préstamos otorgados a los clientes que aún no han sido reembolsados al alcanzar su fecha límite, siendo contabilizados como créditos que han superado su plazo establecido (SBS, 2015). En consecuencia, estos préstamos atrasados evidencian la falta de pago por parte de los deudores, lo cual puede tener repercusiones desfavorables en su historial de crédito.

Dimensión 5: Refinanciamiento

Según la SBS (2015) expresa que el refinanciamiento es una estrategia financiera que permite a los deudores reestructurar sus obligaciones crediticias cuando enfrentan dificultades para cumplir

con los pagos pactados originalmente. Esta estrategia, ofrecida por las entidades financieras, busca renovar la cartera de préstamos con el fin de aliviar la carga financiera del cliente y reducir el riesgo de morosidad.

Dimensión 6: Cartera de alto riesgo

Según la SBS (2015) es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. Es decir, es el conjunto de préstamos que han sido objeto de cambios en sus condiciones, han llegado a su vencimiento sin ser pagados o se encuentran en proceso de recuperación mediante acciones legales.

- **Créditos reestructurados.** Los créditos, sin importar su forma, quedan atrapados en un baile financiero, sometidos a los cambios de ritmo y movimientos aprobados durante una renovación.
- **Créditos vencidos.** Créditos no pagados en la fecha límite, clasificados como vencidos. Para grandes y medianas empresas, atraso de más de 15 días, para pequeñas empresas y microempresas, atraso de más de 30 días, para consumo e hipotecas, atraso de 30-90 días o más de 90 días y sobregiros vencidos a los 31 días.
- **Crédito en cobranza judicial.** Se refiere a los créditos que están siendo recuperados a través de acciones legales.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Análisis periódicos:** Son evaluaciones regulares de la situación financiera de una persona o entidad, realizadas para identificar tendencias, oportunidades y riesgos. Según Brigham y Houston (2016), el análisis periódico permite tomar decisiones informadas y ajustar estrategias en función de las condiciones del mercado y las necesidades del cliente.

2. **Avisos y notificaciones:** Son comunicaciones emitidas por una institución financiera para informar a sus clientes sobre eventos relevantes, como vencimientos de pagos o cambios en términos y condiciones. Según Grice (1975), los avisos y notificaciones deben ser claros y comprensibles para garantizar la transparencia y evitar malentendidos.
3. **Capacidad de endeudamiento:** Se refiere a la cantidad máxima de deuda que una persona o entidad puede asumir sin comprometer su capacidad de pago. Según Modigliani y Miller (1958), la capacidad de endeudamiento está determinada por los ingresos, gastos y niveles de endeudamiento existentes.
4. **Comunicación:** Es el intercambio de información entre las partes interesadas en un proceso financiero, con el fin de establecer expectativas claras y resolver posibles discrepancias. Según O'Hair y Wiemann (2012), la comunicación efectiva es esencial para construir relaciones sólidas y gestionar conflictos de manera constructiva.
5. **Consulta y revisión:** Se refiere al proceso de análisis y evaluación periódica de la situación financiera de una persona o entidad. Según Beaver (1966), la consulta y revisión de estados financieros permiten identificar tendencias, riesgos y oportunidades que afectan la toma de decisiones.
6. **Dificultad:** Se refiere a los obstáculos o desafíos que enfrenta una persona o entidad para cumplir con sus obligaciones financieras. Según Merton (1974), la dificultad puede ser el resultado de factores internos o externos y requiere estrategias específicas de gestión de riesgos.
7. **Estrategia de reducción:** Son las acciones planificadas y coordinadas para minimizar el riesgo crediticio y mejorar la salud financiera de una entidad. Según Crouhy et al. (2000), la estrategia de reducción de riesgos incluye medidas preventivas, de mitigación y de recuperación para proteger los intereses de la institución y sus *stakeholders*.

- 8. Frecuencia y calidad:** Se refiere a la regularidad y precisión con la que se realizan las transacciones y se proporciona la información financiera. Según Deegan (2002), la frecuencia y calidad de la información afectan la percepción de los *stakeholders* sobre la credibilidad y transparencia de una entidad.
- 9. Garantías:** Son activos que se ofrecen como respaldo para asegurar el cumplimiento de una obligación financiera. Según Myers (1977), las garantías reducen el riesgo para el prestamista y pueden incluir bienes muebles, inmuebles o avales financieros.
- 10. Historial crediticio:** Es el registro de las transacciones financieras pasadas de un individuo o entidad, utilizado para evaluar su solvencia y capacidad de pago. Según Altman y Saunders (1998), el historial crediticio es un predictor clave del riesgo crediticio y afecta la disponibilidad de crédito y las condiciones de financiamiento.
- 11. Información:** Es el conjunto de datos relevantes que se utilizan para tomar decisiones informadas. Según Stigler (1961), la información es un recurso fundamental en los mercados financieros y afecta la eficiencia del sistema.
- 12. Ingresos económicos:** Se refiere a los flujos de dinero que una persona o entidad recibe regularmente como resultado de su actividad económica. Según Friedman (1957), los ingresos económicos son el motor principal de la economía y determinan el nivel de vida de los individuos.
- 13. Misión y valores del banco:** Son los principios fundamentales que guían las acciones y decisiones de una institución financiera. Según Kotler y Armstrong (2016), la misión y los valores de un banco reflejan su compromiso con los clientes, empleados y comunidades a las que sirve.
- 14. Notificación de pago:** Es la comunicación emitida por una entidad financiera para confirmar la recepción de un pago por parte de un cliente. Según FASB (2014), la notificación de pago es un requisito de

transparencia que garantiza la correcta aplicación de los principios contables.

- 15. Pago de cuotas:** Es la liquidación periódica de una parte de la deuda contraída, generalmente en forma de cuotas fijas o variables. Según Harris y Raviv (1991), el pago de cuotas es una forma común de amortización de préstamos y permite a los deudores gestionar su flujo de efectivo.
- 16. Plazos de pago:** Son los períodos establecidos para la liquidación de obligaciones financieras, como préstamos o créditos. Según Ross et al. (2016), los plazos de pago pueden influir en la liquidez y solvencia de una entidad, así como en la capacidad de los deudores para cumplir con sus compromisos.
- 17. Políticas de recuperación y cobro:** Son los procedimientos y estrategias utilizados por una institución financiera para recuperar deudas vencidas. Según Altman (1968), las políticas de recuperación y cobro son fundamentales para gestionar el riesgo crediticio y mantener la salud financiera de la entidad.
- 18. Productos crediticios riesgosos:** Son aquellos productos financieros que conllevan un alto nivel de riesgo para el prestamista o inversionista, generalmente debido a la posibilidad de incumplimiento por parte del deudor. Según Jarrow y Turnbull (1995), los productos crediticios riesgosos incluyen préstamos *subprime*, bonos basura y derivados financieros complejos.
- 19. Reprogramación:** Es el proceso mediante el cual se modifican los términos y condiciones de un contrato financiero existente, generalmente debido a dificultades financieras del deudor. Según Bernanke (1983), la reprogramación puede incluir cambios en plazos, tasas de interés o montos de pago para facilitar la recuperación de la deuda.
- 20. Saldos y seguimiento:** Son los registros actualizados de los activos, pasivos y patrimonio de una persona o entidad, así como el monitoreo

constante de su evolución. Según IFRS (2018), los saldos y seguimiento son fundamentales para la contabilidad y gestión financiera efectiva.

21. Sistemas y herramientas: Son las infraestructuras y tecnologías utilizadas para gestionar y procesar información financiera. Según Laudon y Laudon (2016), los sistemas y herramientas facilitan la automatización de procesos y la toma de decisiones en las instituciones financieras.

22. Solicitud: Es el proceso mediante el cual una persona o entidad solicita un producto o servicio financiero a una institución competente. Según Saunders y Cornett (2014), la solicitud es el primer paso en la relación entre el cliente y la entidad financiera y establece las bases para futuras transacciones.

23. Tasa de interés: Es el costo del dinero o el rendimiento generado por la inversión de capital. Según Keynes (1936), la tasa de interés es un determinante clave del comportamiento de los agentes económicos y afecta las decisiones de ahorro e inversión.

24. Tiempo: Es el período durante el cual se llevan a cabo las transacciones financieras y se cumplen las obligaciones contractuales. Según Fisher (1930), el tiempo tiene un valor en el contexto financiero debido a la preferencia por el consumo presente sobre el futuro.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_{1G}: La gestión de riesgo crediticio se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{E1}: Existe una relación significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{E2}: Existe una relación significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{E3}: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión de riesgo crediticio

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Nivel de morosidad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | TIPO DE VARIABLES | ESCALA DE MEDICIÓN | INSTRUMENTO | INDICADORES |
|--|---|-------------------|--|--------------|--|
| V1 Gestión de riesgo crediticio | Evaluación de solvencia del prestatario | Cualitativa | Ordinal: 1=Muy mala 2=Mala 3=Regular 4= Buena 5=Muy buena | Cuestionario | ➤ Ingresos económicos. |
| | Monitorización de cartera de préstamos | | | | ➤ Garantías. |
| | Políticas de gestión de riesgos | | | | ➤ Capacidad de endeudamiento. ➤ Información. |
| V2 Nivel de morosidad | Reporte de crédito vencido | Cualitativa | Ordinal: 1=Muy mala 2=Mala 3=Regular 4= Buena 5=Muy buena | Cuestionario | ➤ Sistemas y herramientas. |
| | Refinanciamiento | | | | ➤ Avisos y notificaciones. ➤ Tiempo. ➤ Frecuencia y calidad. |
| | Cartera de alto riesgo | | | | ➤ Tasa de interés. ➤ Misión y valores del banco. ➤ Plazos de pago. ➤ Políticas de recuperación y cobro. |
| | | | | | ➤ Consulta y revisión. ➤ Saldos y seguimiento. ➤ Pago de cuotas. ➤ Notificación de pago. |
| | | | | | ➤ Solicitud. ➤ Dificultad. ➤ Historial crediticio. ➤ Estrategia de reducción. |
| | | | | | ➤ Productos crediticios riesgoso. ➤ Reprogramación. ➤ Comunicación. ➤ Análisis periódicos. |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández et al. (2014) el tipo de investigación se define por los objetivos, los métodos y los procedimientos utilizados para abordar el problema de investigación (p. 29). En esa misma línea de investigación, se mencionan dos tipos de investigación: básica y aplicada. La investigación básica se utiliza principalmente para generar teorías y conocimientos, mientras que la investigación aplicada utiliza esos conocimientos para resolver problemas en un contexto específico.

En ese sentido, se concluye que para la presente investigación fue de tipo **APLICADA** ya que se hizo uso de los conceptos y conocimientos existentes con la finalidad de brindar solución y crear nuevos conceptos en la investigación.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de investigación se refiere, según Creswell (2014), al marco teórico y metodológico que guía el estudio y proporciona dirección al proceso de investigación. Define los objetivos, la forma de recolección y análisis de datos, así como las técnicas de muestreo y la interpretación de los resultados (p. 23). Continuando, existen dos tipos de enfoque: la primera el enfoque cuantitativo y la segunda el enfoque cualitativo.

En ese sentido, este estudio hizo uso del enfoque cuantitativo para desarrollar la investigación, dado que permitió emplear datos numéricos y métodos estadísticos para la recolección, análisis e interpretación de la información. Este enfoque se fundamenta en la medición objetiva de variables y tiene como objetivo identificar relaciones causales y patrones de comportamiento.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

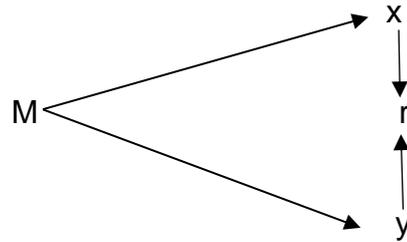
De acuerdo con Hernández et al. (2014), el nivel correlacional se destaca por su utilidad y propósito principal en los estudios correlacionales, que consisten en comprender cómo un concepto o variable puede comportarse al conocer el comportamiento de otras variables relacionadas, permitiendo la influencia del uno hacia el otro (p. 63).

Entonces, basándonos en lo expuesto anteriormente y en consonancia con la definición proporcionada por el autor anterior, el enfoque adoptado para esta investigación fue el nivel **CORRELACIONAL**. Esto se debe a que el objetivo del estudio determinó la relación entre la variable de gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en el BBVA Perú. Además, es relevante destacar que este proyecto tuvo un diseño de investigación transversal, lo que significa que se llevó a cabo en un único período de tiempo.

3.1.3. DISEÑO

Con respecto al diseño, existen autores que lo clasifican en dos grupos, es decir, en diseños experimentales y no experimentales. En cuanto a lo segundo, según Hernández et al. (2014), los diseños no experimentales describen fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, no hay manipulación intencional de variables independientes, no se controla la asignación de los sujetos a los grupos y no se mide la variable independiente (p. 225).

En esa línea de pensamiento y tomando en consideración la base proporcionada por los autores, se establece en este estudio que el diseño adoptado fue de naturaleza **NO EXPERIMENTAL**. Esto se debe a que la esencia misma de la investigación radica en analizar las variables de interés en su estado original, sin permitir ninguna modificación en las mismas. En ese sentido, se presenta la estructura del diseño de la investigación.



Donde:

M= Muestra de investigación

O_y = Observación de la variable Gestión de riesgo crediticio.

O_x = Observación de la variable Nivel de morosidad.

r= Relación entre las dos variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Tamayo y Tamayo (2010) definen a la población como el conjunto de individuos, objetos, hechos o fenómenos que tienen una o varias características en común y que se delimita por criterios específicos que definen los límites de la investigación (p. 51).

Entonces, para este estudio se determina que la población estuvo compuesta por dos grupos: la primera con sede Plaza de Armas de Huánuco y la segunda con sede Real Plaza, con 10 y 11 trabajadores cada una respectivamente, haciendo un total de 21 trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios, de ambas sedes del Banco BBVA Continental Perú, Huánuco, de acuerdo a los datos proporcionados por la propia entidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Planilla de personal del Banco BBVA continental Perú, sede Plaza de Armas y Real Plaza Huánuco 2023

| | EMPLEADO | PUESTO |
|----------------------------|-------------------|-----------------------------|
| OFI. PLAZA DE ARMAS | Noemi Cano | Gerente De Oficina |
| | Carlos Márquez | Sub-Gerente De Oficina |
| | Roció Tena | Ejecutivo De Banca Negocios |
| | Ana Yauri | Ejecutivo De Banca Negocios |
| | Beatriz Quispe | Ejecutivo De Banca Negocios |
| | Juan Insapillo | Ejecutivo De Banca Personal |
| | Russell Cárdenas | Ejecutivo De Banca Personal |
| | Miguel Acosta | Ejecutivo De Banca Personal |
| | Alejandro España | Asesor De Servicios |
| | Isabel Vicente | Asesor De Servicios |
| OFI. REAL PLAZA | Roció Alipazaga | Gerente De Oficina |
| | Shasa Ramírez | Sub Gerente De Oficina |
| | Cecilia Cristóbal | Ejecutivo De Banca Negocios |
| | Silvia Gallardo | Ejecutivo De Banca Negocios |
| | Norca Criollo | Banquera De Relaciones |
| | María Tacto | Ejecutivo De Banca Personal |
| | Sayuri Vicente | Ejecutivo De Banca Personal |
| | Iván Sayan | Asesor De Servicios |
| | Karito Campos | Asesor De Servicios |
| | Tatiana Salvador | Asesor De Servicios |
| Glenda Ponce | Asesora Digital | |
| TOTAL | 21 | 2 |

Nota. Recursos Humanos Banco BBVA Continental, Huánuco 2023

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández et al. (2014) la muestra viene a ser el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (p. 173). No obstante, para la selección de la muestra se hizo uso del método de muestreo no probabilístico. Por lo que es necesario la definición de tal muestreo. En ese sentido Gonzáles (2021) define que el muestreo no probabilístico se utiliza cuando se desea elegir a una población teniendo en cuenta sus características en común o por un juicio tendencioso por parte del investigador; en este caso no se utiliza algún método de muestreo estadístico (p. 116).

Por consiguiente, la muestra estuvo representada por el personal administrativo del Banco BBVA Continental Perú, de la ciudad de Huánuco, compuesta por dos grupos: la primera con sede Plaza de Armas de Huánuco y la segunda con sede Real Plaza, con 10 y 11 trabajadores cada una respectivamente, haciendo un total de 21 trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Según Hernández et al. (2014), existe técnicas de recolección de datos entre ellas la encuesta, por ende, citando sus palabras se define que la encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para obtener información de los individuos, por lo general de forma verbal, mediante el uso de un cuestionario estructurado (p. 245).

Partiendo de esa premisa y tomando en cuenta las contribuciones de los autores citados, se determina que este estudio empleó la **ENCUESTA** y la **REVISIÓN DOCUMENTAL** como métodos de recopilación de datos.

- La encuesta se utilizó como un instrumento clave para la recopilación de datos primarios, permitiendo la identificación de relaciones y asociaciones directas entre variables específicas del estudio. Este método proporcionó información relevante obtenida directamente de los participantes.
- La revisión documental, por otro lado, se utilizó como una técnica complementaria que permitió el análisis y la recopilación de datos secundarios. Esta técnica no solo reforzó y validó los hallazgos obtenidos a través de la encuesta, sino que también proporcionó un marco teórico y contextual más amplio para la investigación.

3.3.1. INSTRUMENTO

Dentro del instrumento existen varios tipos que permiten recoger la data o información que necesita la investigación. Entre estos se encuentran el cuestionario, el cual es definido de la siguiente manera:

El cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas, escritas o verbales, que se hacen a los sujetos de estudio para recabar información sobre un tema específico. Es una herramienta de recolección de datos que se utiliza en investigación social, de mercado, de opinión pública y en estudios de evaluación. (Hernández et al., 2014, p. 289)

Basándonos en la información recolectada y considerando la perspectiva de los autores, se determina que el instrumento elegido para esta investigación fue el **CUESTIONARIO** y las **FICHAS BIBLIOGRÁFICAS**. La elección se debe a que estas herramientas complementaron a la encuesta y a la revisión documental al permitir formular preguntas de manera clara y simple, y recogiendo información de manera precisa, facilitando así la comprensión por parte de los participantes que explique el contexto del estudio. Por ende, presentamos un resumen de la técnica e instrumento en la siguiente tabla.

Tabla 2

Tabla resumen de las técnica e instrumentos

| Técnica | Instrumento |
|---------------------|---------------------|
| La encuesta | El cuestionario |
| Revisión documental | Ficha bibliográfica |

3.3.2. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Validación por expertos

En cuanto a esta fase de la investigación, se realizó la validación de instrumentos mediante el método de criterio de jueces, que estuvo a cargo por tres expertos en el tema y fueron las siguientes personas.

Tabla 3*Juicio de expertos*

| EXPERTOS | APLICABILIDAD DE INSTRUMENTO |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Mg. Miguel Bryan Narvaez del Aguila | APLICABLE |
| Mg. Liz Silene V. Cabrera Fabián | APLICABLE |
| Dr. Werner Ramírez Pinchi | APLICABLE |

Confiabilidad del instrumento por Alpha de Cronbach

La confiabilidad para el instrumento fue a través del Coeficiente de Alpha de Cronbach.

| INSTRUMENTO | TÉCNICA | RESULTADOS |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Instrumento 1 | Alpha de Cronbach | 0.804 |
| Instrumento 2 | Alpha de Cronbach | 0.732 |

Considerando los resultados alcanzados, se observa que el valor obtenido para el primer instrumento es 0.804 y para el segundo instrumento es 0.732. Efectivamente, estos valores superan el umbral del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, que se establece en 0.60 según la teoría subyacente. En consecuencia, se puede inferir que el cuestionario posee una confiabilidad aceptable y es adecuado para su utilización en la presente investigación.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En cuanto al proceso de recopilación y análisis de datos se realizó a través del análisis descriptivo; donde se crearon tablas de frecuencias y porcentajes para el análisis correcto del estudio, así como el uso de gráficos para caracterizar la descripción e interpretación de los datos obtenidos de ambas variables, para lo cual se usó el software informativo Excel 2019. En segundo lugar, mediante el análisis inferencial no paramétrico, previa prueba

de normalidad, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Para tal motivo se utilizó el paquete SPSS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

- De la dimensión Evaluación de solvencia del prestatario

Indicador: Ingresos económicos

Tabla 4

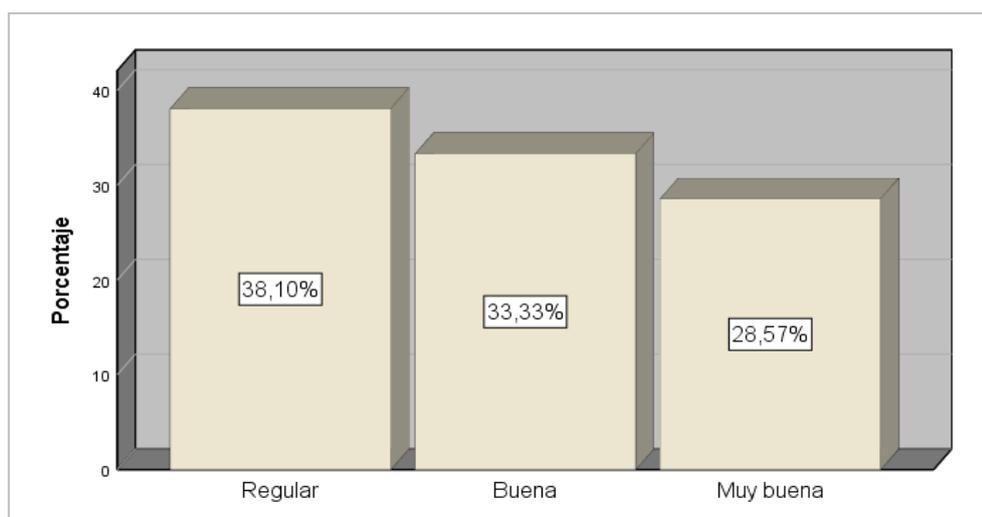
¿Qué le parece la evaluación rigurosa que realiza el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 8 | 38.10% | 38.10% |
| Buena | 7 | 33.33% | 71.43% |
| Muy Buena | 6 | 28.57% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 1

¿Qué le parece la evaluación rigurosa que realiza el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados del análisis muestran que existe una percepción variada entre los encuestados, que incluyen ejecutivos de banca personal y banca de negocios, respecto a la evaluación rigurosa realizada por el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario. Un 38.10% de los encuestados considera que la evaluación es regular, lo cual sugiere una percepción crítica hacia la rigurosidad de este proceso. Esta visión podría reflejar preocupaciones sobre la exhaustividad y la precisión de la verificación de ingresos, aspectos fundamentales para una evaluación adecuada de la solvencia del prestatario y, por ende, para la gestión efectiva del riesgo crediticio. Por otro lado, el 33.33% de los encuestados opinó que la evaluación es buena, indicando una aceptación positiva, aunque no entusiasta del proceso actual. Esta opinión podría interpretarse como una señal de confianza moderada en los estándares establecidos por el banco. Asimismo, el 28.57% calificó la evaluación como muy buena, lo cual refleja una percepción favorable y un reconocimiento a la rigurosidad y efectividad del banco en la evaluación de la solvencia del prestatario. Esta cifra, aunque menor en comparación con las otras categorías, indica que una parte significativa de los encuestados percibe positivamente la calidad del proceso de evaluación de ingresos.

Estos resultados sugieren áreas de mejora potenciales en la gestión del riesgo crediticio del banco, particularmente en fortalecer la percepción de rigurosidad y exhaustividad en la evaluación de solvencia. La variabilidad en las respuestas subraya la importancia de ajustar las prácticas actuales para mejorar la confianza y la eficacia en la evaluación de riesgos financieros, contribuyendo así a reducir la morosidad y optimizar la salud financiera del banco en el contexto estudiado.

Indicador: Garantías

Tabla 5

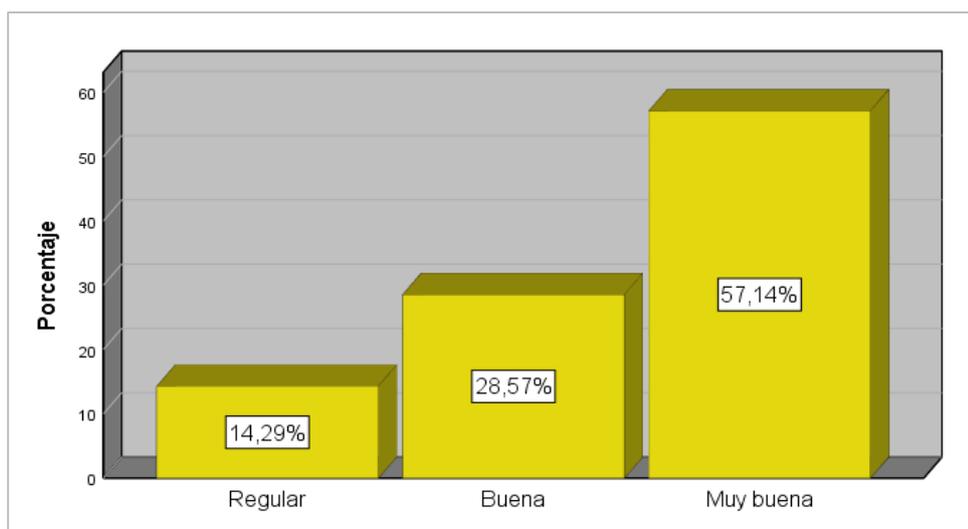
¿Qué le parece la exigencia de garantías que aplica el banco frente a la diversidad de productos que ofrece?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 6 | 28.57% | 42.86% |
| Muy Buena | 12 | 57.14% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 2

¿Qué le parece la exigencia de garantías que aplica el banco frente a la diversidad de productos que ofrece?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados revelan una percepción mayoritaria entre los ejecutivos de banca personal y de negocios sobre la exigencia de garantías que el banco aplica frente a la diversidad de productos ofrecidos. Un 14.29% de los encuestados considera que la exigencia de garantías es regular, lo que sugiere que una parte de los evaluadores percibe esta práctica como insuficiente o no suficientemente rigurosa.

Esta percepción podría indicar una preocupación por la seguridad de los créditos otorgados y la posible falta de protección ante riesgos de impago, lo cual es crucial para la estabilidad y la reducción de la morosidad del banco.

Por otro lado, el 28.57% opina que la exigencia de garantías es buena, mostrando una aceptación moderada de las políticas actuales. Esta opinión podría reflejar una percepción de que las garantías proporcionan un nivel adecuado de seguridad, pero que aún existen áreas de mejora para fortalecer la protección contra riesgos crediticios.

Además, un significativo 57.14% de los encuestados considera que la exigencia de garantías es muy buena, lo que indica una fuerte aprobación de las políticas del banco en este aspecto. Este elevado porcentaje sugiere que una mayoría de los trabajadores percibe positivamente la rigurosidad y efectividad de las garantías exigidas, lo cual puede contribuir a una menor morosidad y a una mayor estabilidad financiera. Esta percepción favorable podría estar basada en la adecuada diversificación de las garantías ofrecidas y en la alineación con las mejores prácticas del sector.

En conclusión, los resultados destacan que, aunque existe una opinión mayoritaria positiva sobre la exigencia de garantías, aún persisten opiniones críticas que podrían indicar la necesidad de revisar y fortalecer estas políticas. Esto es fundamental para asegurar que la gestión del riesgo crediticio del banco sea robusta y capaz de minimizar la morosidad, alineándose con los estándares más exigentes del mercado y las expectativas de seguridad financiera. La variabilidad en las respuestas subraya la importancia de evaluar y ajustar continuamente las estrategias de garantías para mejorar la percepción y efectividad de la gestión del riesgo crediticio en el BBVA Perú, Huánuco.

Indicador: Capacidad de endeudamiento

Tabla 6

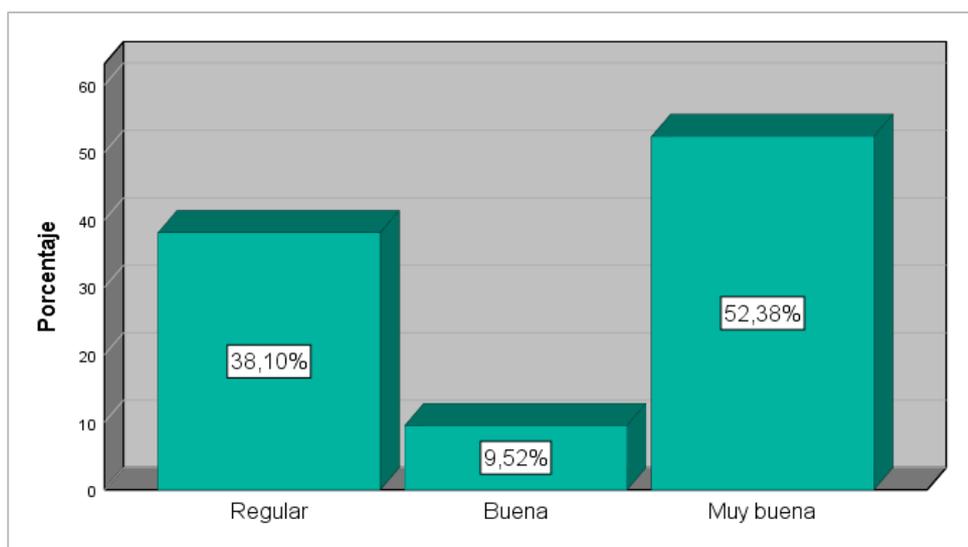
¿Qué le parece los criterios que se utilizan para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 8 | 38.10% | 38.10% |
| Buena | 2 | 9.52% | 47.62% |
| Muy Buena | 11 | 52.38% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 3

¿Qué le parece los criterios que se utilizan para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados muestran una percepción variada entre los ejecutivos de banca personal y de negocios respecto a los criterios utilizados para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario.

Un 38.10% de los encuestados considera que los criterios son regulares. Esta percepción podría indicar una opinión crítica sobre la

rigurosidad o la adecuación de los criterios actuales para evaluar la capacidad de los clientes para asumir nuevas deudas. Esta opinión sugiere que podría haber áreas de mejora en la precisión o en la adaptabilidad de los criterios utilizados, especialmente en un contexto donde la morosidad es un problema persistente.

Por otro lado, un 9.52% opina que los criterios son buenos, lo que refleja una aceptación moderada pero aún minoritaria de las prácticas actuales. Esta percepción podría derivarse de la percepción de que los criterios existentes proporcionan una base razonable para la evaluación de la capacidad de endeudamiento, pero que todavía hay margen para mejorar la precisión o la transparencia en su aplicación.

Un significativo 52.38% de los encuestados considera que los criterios son muy buenos. Esta alta aprobación indica que la mayoría de los trabajadores evaluados perciben positivamente la efectividad y la adecuación de los criterios utilizados para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario. Esta percepción favorable puede atribuirse a la percepción de que los criterios existentes son robustos, confiables y alineados con las mejores prácticas del sector financiero, lo cual puede contribuir a una gestión más efectiva del riesgo crediticio y a la reducción de la morosidad.

En resumen, aunque la mayoría de los encuestados percibe favorablemente los criterios utilizados para determinar la capacidad de endeudamiento, la presencia de opiniones críticas y moderadas subraya la importancia de continuar evaluando y ajustando estos criterios para mejorar aún más la gestión del riesgo crediticio. Esto es crucial para garantizar que las políticas del banco sean efectivas en mitigar la morosidad y en mantener la estabilidad financiera del BBVA Perú en Huánuco.

Indicador: Información

Tabla 7

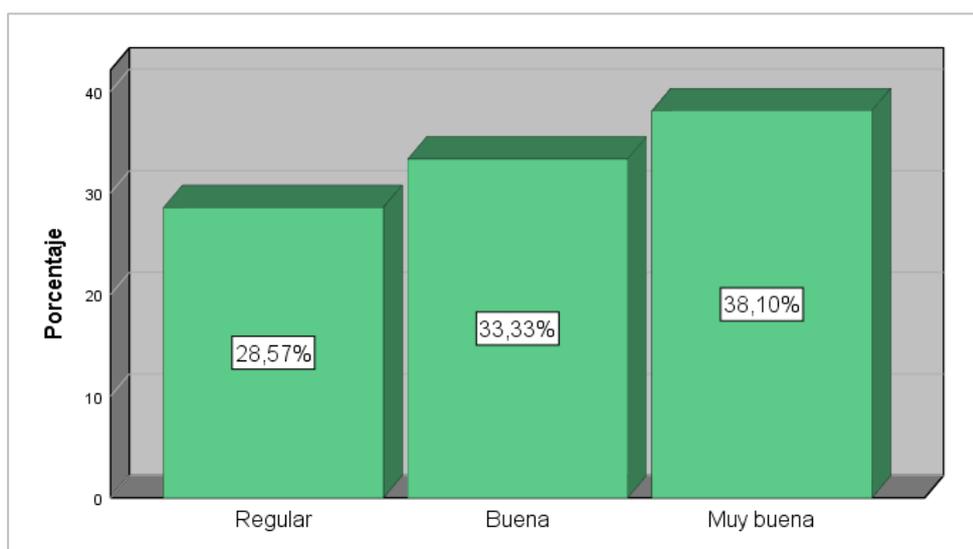
¿Qué le parece la información que pide el banco al prestatario para evaluar su solvencia financiera?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 6 | 28.57% | 28.57% |
| Buena | 7 | 33.33% | 61.90% |
| Muy Buena | 8 | 38.10% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 4

¿Qué le parece la información que pide el banco al prestatario para evaluar su solvencia financiera?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados muestran una distribución variada de las opiniones de los ejecutivos de banca personal y de negocios en relación con la información solicitada por el banco para evaluar la solvencia financiera de los prestatarios.

Un 28.57% de los encuestados considera que la información solicitada es regular. Esta percepción puede reflejar preocupaciones sobre la suficiencia, precisión o relevancia de los datos que el banco requiere para una evaluación efectiva de la solvencia. Este grupo podría estar sugiriendo que la información actual no proporciona una visión completa o precisa de la capacidad financiera de los prestatarios, lo que podría afectar la eficacia de la gestión del riesgo crediticio.

Por otro lado, un 33.33% de los encuestados opina que la información solicitada es buena. Esta percepción indica un nivel moderado de satisfacción con los datos recopilados, sugiriendo que los criterios y procedimientos actuales son adecuados, pero aún tienen margen de mejora. Este grupo probablemente considera que, aunque la información solicitada es útil, podría ser optimizada para una mejor evaluación del riesgo crediticio.

Un 38.10% de los encuestados considera que la información solicitada es muy buena. Esta opinión favorable sugiere que una parte significativa de los trabajadores ve la información requerida como completa y adecuada para evaluar correctamente la solvencia de los prestatarios. Este grupo probablemente percibe que el banco solicita todos los datos necesarios para realizar una evaluación precisa y confiable, lo que contribuye a una gestión eficaz del riesgo crediticio y a la mitigación de la morosidad.

En resumen, mientras que una mayoría de los encuestados (71.43%) tiene una percepción positiva (buena o muy buena) sobre la información solicitada, hay una proporción significativa (28.57%) que considera que esta información podría mejorarse. Estos resultados subrayan la importancia de revisar y posiblemente ajustar los tipos y la cantidad de información que el banco solicita a los prestatarios para asegurar que se está obteniendo una visión completa y precisa de su solvencia financiera. Esta mejora en la recopilación de datos puede contribuir significativamente a reducir los niveles de morosidad y a fortalecer la estabilidad financiera del BBVA Perú en Huánuco.

- De la dimensión Monitorización de cartera de préstamos

Indicador: Sistemas y herramientas

Tabla 8

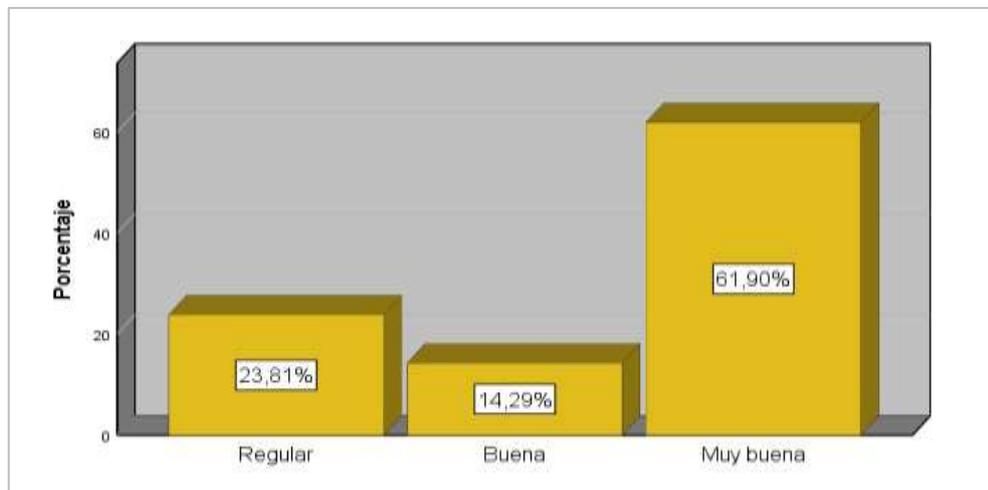
¿Qué le parece los sistemas y herramientas que permiten monitorear de manera efectiva los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 5 | 23.81% | 23.81% |
| Buena | 3 | 14.29% | 38.10% |
| Muy Buena | 13 | 61.90% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 5

¿Qué le parece los sistemas y herramientas que permiten monitorear de manera efectiva los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos muestran una percepción predominantemente positiva entre los trabajadores del banco en relación con los sistemas y herramientas utilizados para monitorear los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios.

Un 23.81% de los encuestados considera que los sistemas y herramientas son regulares. Esta percepción sugiere que una cuarta parte de los trabajadores cree que hay margen de mejora en la tecnología y herramientas que el banco utiliza para el monitoreo crediticio. Este grupo podría estar señalando la necesidad de actualizar o mejorar los sistemas existentes para asegurar un monitoreo más preciso y eficiente, lo cual es crucial para una gestión efectiva del riesgo crediticio y para prevenir la morosidad.

Por otro lado, un 14.29% de los encuestados opina que los sistemas y herramientas son buenos. Esta opinión moderadamente positiva indica que algunos trabajadores consideran que las herramientas actuales son adecuadas, pero también reconocen que existen oportunidades para hacerlas más efectivas. Este grupo podría estar satisfecho con la funcionalidad básica de las herramientas, aunque ven potencial para mejoras adicionales que podrían optimizar aún más el proceso de monitoreo.

Un 61.90% de los encuestados califica los sistemas y herramientas como muy buenos. Esta percepción altamente positiva sugiere que una mayoría significativa de los trabajadores está muy satisfecha con las herramientas y sistemas de monitoreo actuales. Este grupo probablemente percibe que las herramientas son robustas, eficientes y adecuadas para realizar un seguimiento efectivo de los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios. Esta confianza en las herramientas tecnológicas es esencial para una gestión de riesgos crediticios efectiva, contribuyendo a minimizar la morosidad y a mantener la estabilidad financiera del banco.

En resumen, mientras que una mayoría considerable (76.19%) tiene una percepción positiva (buena o muy buena) sobre los sistemas y herramientas de monitoreo, hay un grupo significativo (23.81%) que considera que estas herramientas podrían mejorarse. Estos resultados subrayan la importancia de continuar invirtiendo en tecnología y sistemas avanzados para asegurar un monitoreo eficiente y efectivo de

la cartera de préstamos. Mejorar estas herramientas no solo puede ayudar a identificar problemas potenciales más rápidamente, sino también a implementar soluciones preventivas, reduciendo así los niveles de morosidad y fortaleciendo la posición financiera del BBVA Perú en Huánuco.

Indicador: Avisos y notificaciones

Tabla 9

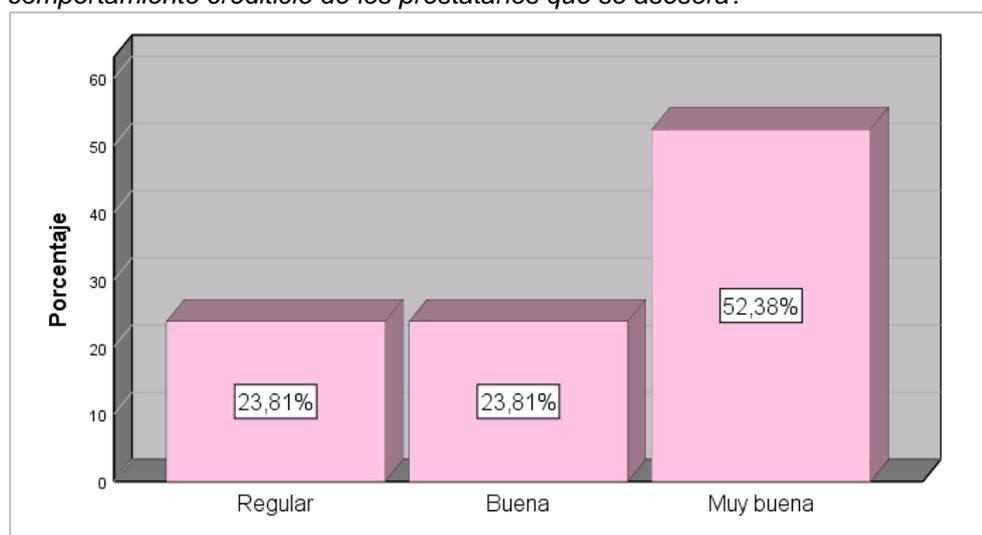
¿Qué le parece los avisos y notificaciones que se recibe sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios que se asesora?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 5 | 23.81% | 23.81% |
| Buena | 5 | 23.81% | 47.62% |
| Muy Buena | 11 | 52.38% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 6

¿Qué le parece los avisos y notificaciones que se recibe sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios que se asesora?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos revelan una percepción variada entre los trabajadores del banco en relación con los avisos y notificaciones sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios.

Un 23.81% de los encuestados considera que los avisos y notificaciones son regulares. Esta percepción indica que casi una cuarta parte de los trabajadores no está completamente satisfecha con la calidad, oportunidad o relevancia de la información recibida. Este grupo podría estar sugiriendo que los avisos y notificaciones necesitan ser más precisos, más detallados o más oportunos para que puedan ser verdaderamente útiles en la gestión de los riesgos crediticios.

Otro 23.81% de los encuestados opina que los avisos y notificaciones son buenos. Esta opinión moderadamente positiva sugiere que estos trabajadores consideran que la información recibida es adecuada, pero todavía ven espacio para mejoras. Es posible que este grupo aprecie la funcionalidad básica de los avisos y notificaciones, pero sienta que se pueden hacer ajustes para mejorar su efectividad.

Finalmente, un 52.38% de los encuestados califica los avisos y notificaciones como muy buenos. Esta percepción altamente positiva indica que más de la mitad de los trabajadores está muy satisfecha con la información recibida sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios. Este grupo probablemente percibe que los avisos y notificaciones son oportunos, relevantes y detallados, lo que les permite tomar decisiones informadas y gestionar los riesgos de manera efectiva.

En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores tiene una percepción positiva (76.19% considerando los avisos y notificaciones como buenos o muy buenos), un grupo significativo (23.81%) ve margen para mejoras. Estos resultados subrayan la importancia de continuar optimizando el sistema de avisos y notificaciones para asegurar que todos los trabajadores reciban información precisa y oportuna. Mejorar estos avisos y notificaciones puede ayudar a identificar y gestionar mejor

los riesgos crediticios, lo que a su vez puede contribuir a reducir los niveles de morosidad y fortalecer la gestión de riesgos del BBVA Perú en Huánuco.

Indicador: Tiempo

Tabla 10

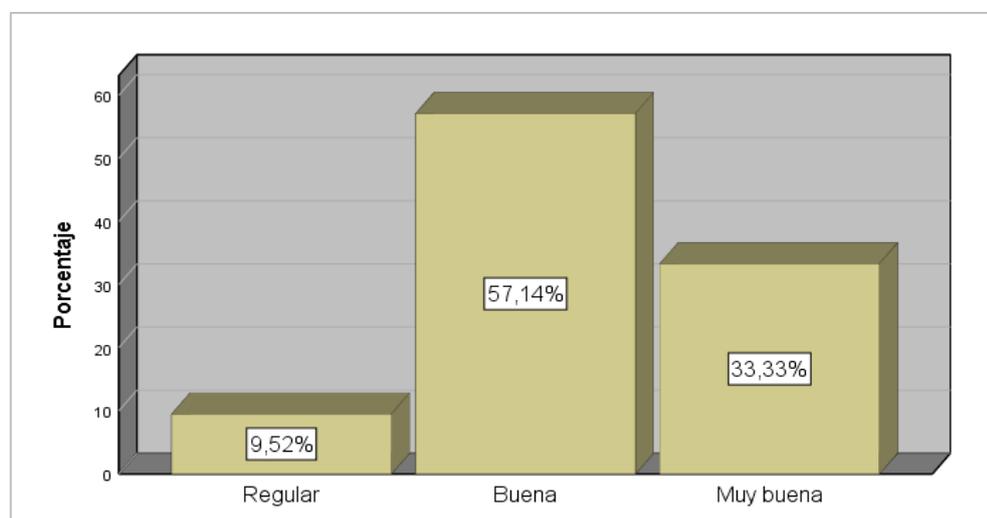
¿Qué le parece el tiempo de identificación de aquellos prestatarios que muestran signos de dificultad financiera y podrían estar en riesgo de incumplimiento?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 2 | 9.52% | 9.52% |
| Buena | 12 | 57.14% | 66.67% |
| Muy Buena | 7 | 33.33% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 7

¿Qué le parece el tiempo de identificación de aquellos prestatarios que muestran signos de dificultad financiera y podrían estar en riesgo de incumplimiento?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos muestran una percepción variada entre los trabajadores del banco sobre el tiempo de identificación de

prestatarios que podrían estar en riesgo de incumplimiento debido a dificultades financieras.

Un 9.52% de los encuestados considera que el tiempo de identificación es regular. Esta percepción sugiere que una minoría de los trabajadores cree que el proceso de identificación de riesgos financieros no es lo suficientemente rápido o efectivo. Este grupo podría estar experimentando retrasos en la detección de signos de dificultad financiera, lo que puede impactar negativamente en la capacidad del banco para tomar medidas preventivas.

La mayoría de los encuestados (57.14%) opina que el tiempo de identificación es bueno. Esta valoración positiva indica que más de la mitad de los trabajadores está satisfecha con la rapidez y efectividad del proceso de identificación de riesgos. Estos empleados probablemente encuentran que el banco tiene mecanismos adecuados para detectar problemas financieros a tiempo, lo que les permite gestionar los riesgos de manera efectiva.

Un 33.33% de los encuestados califica el tiempo de identificación como muy bueno. Esta percepción altamente positiva sugiere que un tercio de los trabajadores considera que el banco es muy eficiente en la identificación temprana de prestatarios con problemas financieros. Este grupo probablemente valora la rapidez y precisión del proceso, lo que les permite tomar decisiones informadas y preventivas para mitigar el riesgo de incumplimiento.

En resumen, aunque una pequeña proporción de los trabajadores (9.52%) percibe que hay margen para mejorar en la rapidez de identificación de riesgos financieros, la mayoría (90.48%) considera que el banco maneja bien o muy bien este aspecto. Estos resultados reflejan un nivel general de satisfacción con el tiempo de identificación, pero también indican que hay oportunidades para afinar y acelerar aún más el proceso para asegurar que todos los potenciales problemas financieros se detecten lo antes posible. Mejorar aún más la rapidez en

la identificación de prestatarios en riesgo puede contribuir significativamente a reducir los niveles de morosidad y fortalecer la gestión de riesgos del BBVA Perú en Huánuco.

Indicador: Frecuencia y calidad

Tabla 11

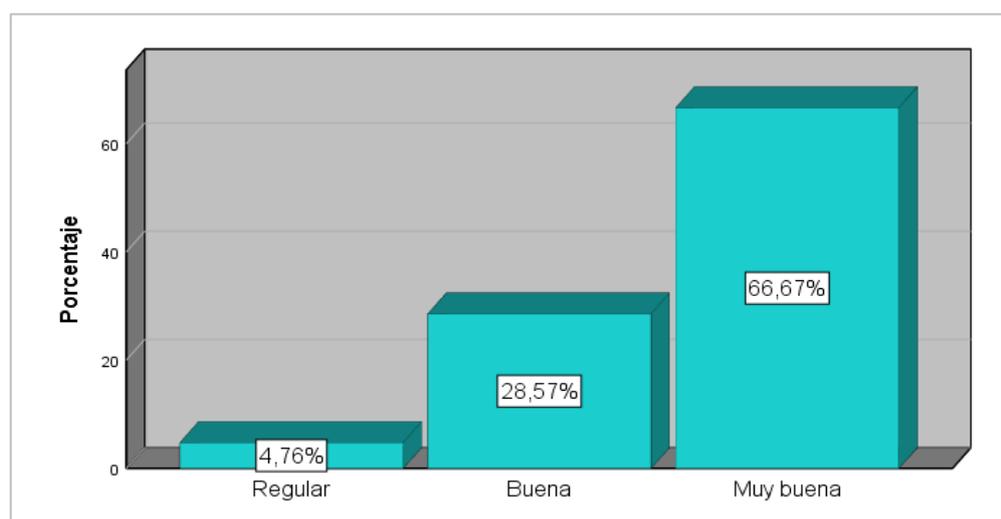
¿Qué le parece la frecuencia y calidad de informes de seguimiento crediticio para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 1 | 4.76% | 4.76% |
| Buena | 6 | 28.57% | 33.33% |
| Muy Buena | 14 | 66.67% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 8

¿Qué le parece la frecuencia y calidad de informes de seguimiento crediticio para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos demuestran una percepción predominantemente positiva sobre la frecuencia y calidad de los

informes de seguimiento crediticio, utilizados para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo.

Un pequeño porcentaje (4.76%) de los trabajadores, entre ejecutivos de banca personal y ejecutivos de banca y negocios, considera regular la frecuencia y calidad de estos informes. Esta valoración podría indicar que estos trabajadores han experimentado ocasionales insuficiencias en la puntualidad o profundidad de los informes, lo que podría limitar su capacidad para tomar decisiones preventivas con prontitud.

Un 28.57% de los encuestados opina que la frecuencia y calidad de los informes es buena. Este grupo aprecia los informes como una herramienta útil y razonablemente confiable para la toma de decisiones, aunque podrían ver margen para mejoras adicionales en aspectos como la puntualidad, detalle o relevancia de la información proporcionada.

La mayoría de los encuestados (66.67%) califica la frecuencia y calidad de los informes como muy buena. Este grupo mayoritario valora altamente la utilidad, puntualidad y precisión de los informes de seguimiento crediticio, considerándolos esenciales para la gestión eficaz de riesgos y la implementación de acciones preventivas. Esto sugiere que estos trabajadores confían en los sistemas de monitoreo y creen que los informes proporcionan la información necesaria para tomar decisiones informadas de manera efectiva y a tiempo.

En resumen, los resultados reflejan una satisfacción general con la frecuencia y calidad de los informes de seguimiento crediticio en BBVA Perú en Huánuco. Aunque un pequeño porcentaje de los trabajadores ve áreas de mejora, la gran mayoría está satisfecha con el desempeño actual. No obstante, para abordar las preocupaciones del 4.76% que califica los informes como regulares, se podrían considerar iniciativas para aumentar la frecuencia, mejorar la precisión y la relevancia de los informes, asegurando que todos los usuarios perciban el valor y la utilidad de esta herramienta crítica en la gestión del riesgo crediticio.

- De la dimensión Políticas de gestión de riesgos

Indicador: Tasa de interés

Tabla 12

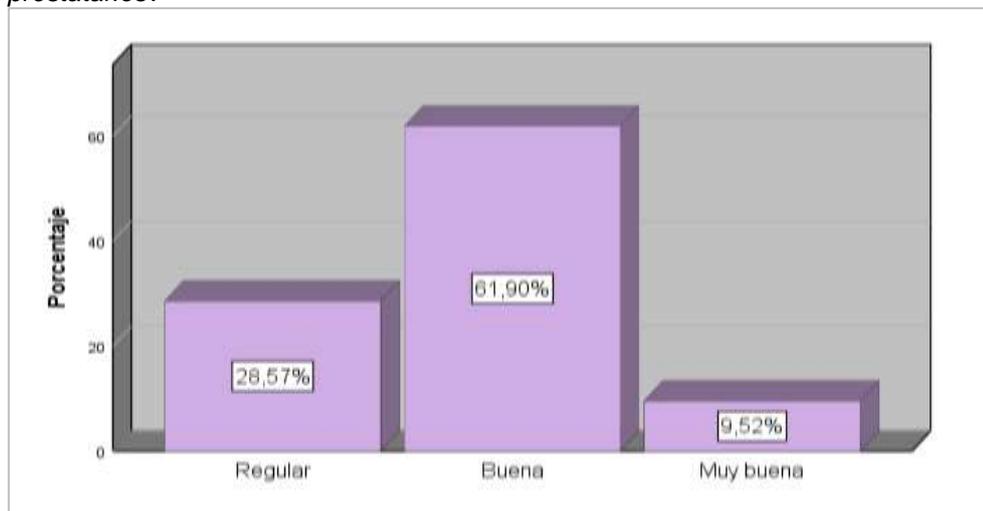
¿Qué le parece las tasas de interés de los créditos que establece el banco a los prestatarios?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 6 | 28.57% | 28.57% |
| Buena | 13 | 61.90% | 90.48% |
| Muy Buena | 2 | 9.52% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 9

¿Qué le parece las tasas de interés de los créditos que establece el banco a los prestatarios?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayormente positiva, aunque con algunas reservas, respecto a las tasas de interés de los créditos que el banco establece a los prestatarios.

Un 28.57% de los trabajadores, entre ejecutivos de banca personal y ejecutivos de banca y negocios, considera que las tasas de interés son regulares. Esta valoración podría indicar que estos trabajadores perciben que las tasas de interés no son tan competitivas o atractivas en comparación con otros bancos. Las posibles preocupaciones podrían incluir tasas percibidas como altas que pueden desalentar a potenciales prestatarios o afectar la satisfacción del cliente.

La mayoría de los encuestados, un 61.90%, opina que las tasas de interés son buenas. Este grupo considera que las tasas establecidas son razonables y competitivas, indicando una percepción positiva sobre la equidad y el atractivo de las tasas ofrecidas por el banco. Sin embargo, esta mayoría podría también ver margen para mejoras que harían las tasas aún más atractivas.

Solo un 9.52% de los trabajadores califica las tasas de interés como muy buenas. Este pequeño grupo está altamente satisfecho con las tasas ofrecidas, posiblemente viendo estas tasas como muy competitivas y favorables tanto para el banco como para los prestatarios.

En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores encuestados en BBVA Perú en Huánuco tienen una percepción positiva de las tasas de interés de los créditos, existe un segmento significativo que considera que hay áreas de mejora. Para abordar las preocupaciones del 28.57% que califica las tasas de interés como regulares, el banco podría explorar ajustes o estrategias de comunicación que resalten el valor y la competitividad de sus tasas. Asegurando así que todos los usuarios perciban las tasas como justas y atractivas, mejorando así la satisfacción general y la competitividad del banco en el mercado.

Indicador: Misión y valores del banco

Tabla 13

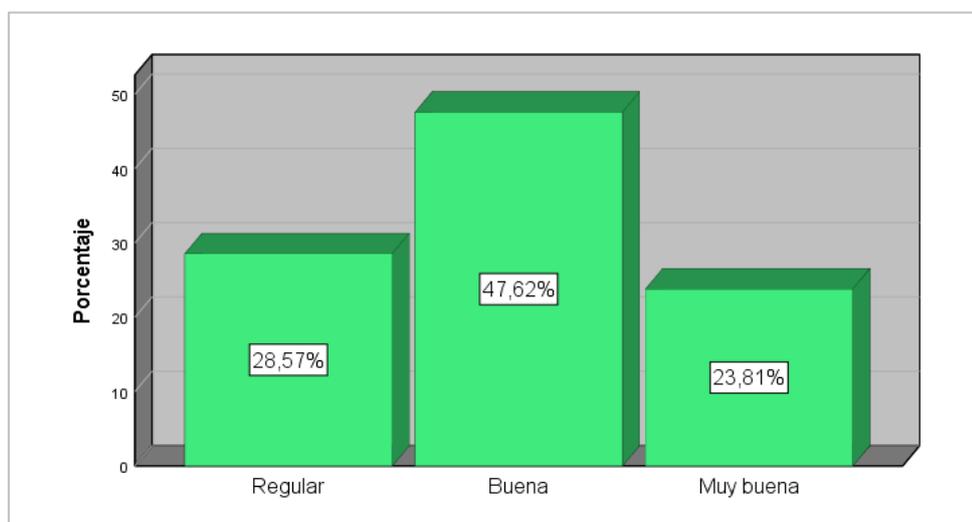
¿Qué le parece que las políticas de gestión de riesgo crediticio estén alineadas con la misión y valores del banco, y prioricen la protección de los activos y la sostenibilidad financiera?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 6 | 28.57% | 28.57% |
| Buena | 10 | 47.62% | 76.19% |
| Muy Buena | 5 | 23.81% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 10

¿Qué le parece que las políticas de gestión de riesgo crediticio estén alineadas con la misión y valores del banco, y prioricen la protección de los activos y la sostenibilidad financiera?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados reflejan que una mayoría significativa de los trabajadores encuestados en BBVA Perú en Huánuco perciben de manera positiva la alineación de las políticas de gestión de riesgo

crediticio con la misión y valores del banco, así como su enfoque en la protección de los activos y la sostenibilidad financiera.

Un 28.57% de los encuestados calificó esta alineación como regular. Esta percepción sugiere que una parte considerable de los empleados cree que, aunque las políticas están alineadas con los valores y misión del banco, hay aspectos que podrían mejorar para fortalecer aún más esta relación. Las razones detrás de esta calificación podrían incluir una falta de claridad o comunicación efectiva sobre cómo las políticas actuales reflejan los valores del banco, o una percepción de que las políticas podrían ser más robustas en ciertas áreas.

El 47.62% de los encuestados considera que las políticas son buenas, lo que indica una percepción positiva sobre la coherencia entre las políticas de riesgo y los valores y misión del banco. Este grupo probablemente reconoce esfuerzos significativos por parte del banco para asegurar que sus políticas no solo protejan los activos sino también promuevan una cultura de sostenibilidad financiera.

Finalmente, el 23.81% de los trabajadores calificó la alineación como muy buena. Este grupo pequeño pero significativo está altamente satisfecho con la manera en que las políticas de gestión de riesgo crediticio están diseñadas e implementadas, viendo una fuerte congruencia entre las políticas, los valores y la misión del banco.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva respecto a la alineación de las políticas de gestión de riesgo crediticio con la misión y valores del banco, existe una proporción notable que percibe espacio para mejoras. Para abordar las preocupaciones del 28.57% que considera esta alineación regular, el banco podría enfocarse en mejorar la comunicación y la transparencia sobre cómo sus políticas refuerzan los valores y misión del banco, así como realizar ajustes específicos en las áreas señaladas como menos robustas. Esto no solo fortalecería la percepción interna de coherencia y alineación, sino que también podría mejorar la satisfacción y el

compromiso de los empleados con las estrategias de gestión de riesgo del banco.

Indicador: Plazos de pago

Tabla 14

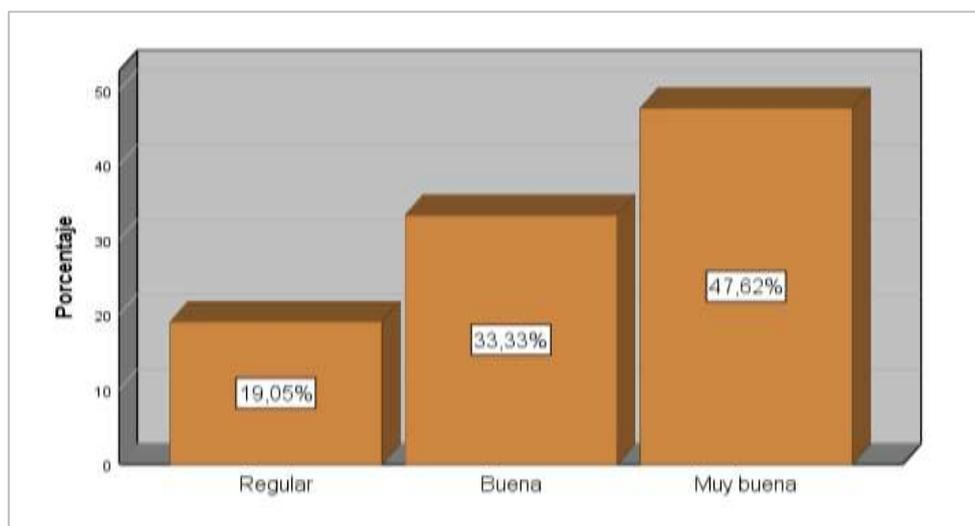
¿Qué le parece los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 4 | 19.05% | 19.05% |
| Buena | 7 | 33.33% | 52.38% |
| Muy Buena | 10 | 47.62% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 11

¿Qué le parece los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios. Sin embargo, hay diferencias en el grado de satisfacción.

Un 19.05% de los encuestados califica los plazos de pago como regulares. Esta percepción puede deberse a que algunos empleados consideran que los plazos actuales no son suficientemente flexibles o adecuados para las necesidades de todos los prestatarios. Podría haber casos donde los plazos de pago no se ajustan a las capacidades de reembolso de ciertos clientes, generando así una percepción de insuficiencia.

El 33.33% de los trabajadores considera que los plazos son buenos. Este grupo reconoce que los plazos ofrecidos son razonables y adecuados en la mayoría de los casos, permitiendo a los prestatarios gestionar sus pagos de manera efectiva. Esta percepción positiva sugiere que el banco ha establecido plazos de pago que funcionan bien para una parte significativa de sus clientes, aunque todavía hay espacio para mejoras.

Finalmente, el 47.62% de los encuestados califica los plazos de pago como muy buenos, lo que indica una alta satisfacción. Este grupo valora altamente la flexibilidad y adecuación de los plazos ofrecidos, considerándolos perfectamente alineados con las necesidades de los prestatarios. La percepción de este grupo podría estar influenciada por la variedad de opciones de pago, la posibilidad de negociar términos o la claridad en la comunicación de los plazos.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre los plazos de pago que otorga el banco, existe un porcentaje significativo que ve espacio para mejoras. Para abordar las preocupaciones del 19.05% que considera los plazos de pago como regulares, el banco podría evaluar la flexibilidad y diversidad de sus términos de pago, adaptándolos mejor a las diversas capacidades de reembolso de sus clientes. Esto no solo mejoraría la satisfacción de los empleados con las políticas del banco, sino que también podría incrementar la satisfacción y la lealtad de los clientes.

Indicador: Políticas de recuperación y cobro

Tabla 15

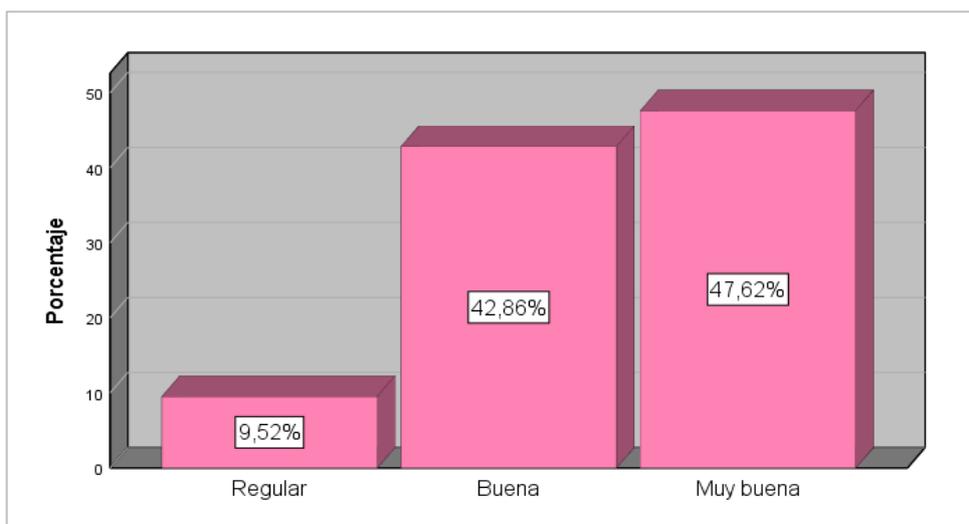
¿Qué le parece las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad donde brinda opciones adecuadas tanto para el banco como para los prestatarios en dificultades?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 2 | 9.52% | 9.52% |
| Buena | 9 | 42.86% | 52.38% |
| Muy Buena | 10 | 47.62% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 12

¿Qué le parece las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad donde brinda opciones adecuadas tanto para el banco como para los prestatarios en dificultades?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción favorable sobre las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad del banco, destacando la efectividad percibida en la gestión de situaciones difíciles tanto para la institución como para los prestatarios.

Un 9.52% de los encuestados considera que estas políticas son regulares. Esta opinión podría indicar que algunos empleados perciben ciertas áreas de mejora en las políticas existentes, quizás sugiriendo que las opciones disponibles podrían no ser completamente adecuadas o flexibles para todos los casos de morosidad. Esta percepción podría reflejar preocupaciones sobre la efectividad de las opciones de recuperación ofrecidas en algunos escenarios específicos.

El 42.86% de los trabajadores califica las políticas como buenas. Este grupo reconoce la eficacia general de las políticas de recuperación y cobro, señalando que las opciones disponibles son adecuadas en la mayoría de los casos de morosidad. Esta percepción positiva sugiere que las políticas actuales están bien diseñadas para manejar diversas situaciones de incumplimiento de manera efectiva, aunque podrían existir áreas para optimización y ajuste según las necesidades cambiantes del mercado.

Finalmente, el 47.62% de los encuestados considera que las políticas son muy buenas. Este grupo expresa una alta satisfacción con las opciones de recuperación y cobro ofrecidas por el banco, indicando que las políticas no solo son adecuadas, sino que también son efectivas para apoyar tanto a la institución financiera como a los prestatarios en dificultades. Esta percepción positiva puede estar influenciada por la flexibilidad, transparencia y efectividad percibida en las opciones de negociación y manejo de la morosidad.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción favorable sobre las políticas de recuperación y cobro del banco, existen voces que señalan áreas potenciales de mejora. Para abordar las preocupaciones del 9.52% que considera estas políticas como regulares, el banco podría revisar y ajustar sus estrategias para mejorar la adaptabilidad y la efectividad en la gestión de la morosidad. Esto no solo fortalecería la satisfacción interna con las políticas del banco, sino que también podría mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la posición financiera de la institución a largo plazo.

4.1.2. DE LA VARIABLE NIVEL DE MOROSIDAD

- De la dimensión Reporte de crédito vencido

Indicador: Consulta y revisión

Tabla 16

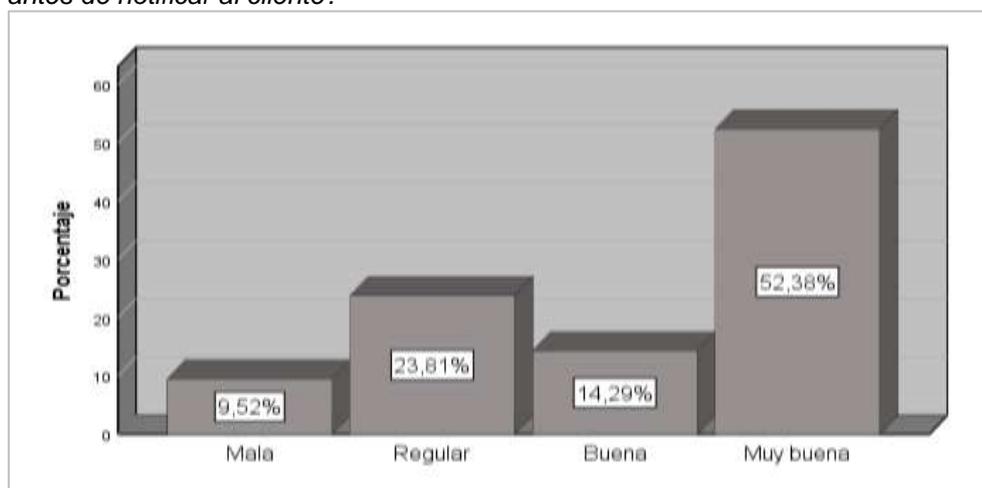
¿Qué le parece la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Mala | 2 | 9.52% | 9.52% |
| Regular | 5 | 23.81% | 33.33% |
| Buena | 3 | 14.29% | 47.62% |
| Muy Buena | 11 | 52.38% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 13

¿Qué le parece la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta revelan que existe una percepción general positiva respecto a la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente en el banco.

Un 9.52% de los encuestados considera que esta práctica es mala. Esta opinión podría indicar que algunos trabajadores perciben deficiencias significativas en el proceso actual de consulta y revisión de reportes de créditos atrasados. Podrían existir preocupaciones sobre la precisión de la información consultada antes de notificar a los clientes, lo que podría afectar la credibilidad y la satisfacción del cliente en general.

El 23.81% de los trabajadores califica esta práctica como regular. Este grupo reconoce que se realiza una consulta y revisión de reportes de créditos atrasados antes de notificar al cliente, pero sugiere que existen áreas de mejora. Es posible que este grupo identifique inconsistencias ocasionales en el proceso o perciba que la consulta no siempre conduce a decisiones claras y consistentes en todos los casos.

El 14.29% de los encuestados considera que esta práctica es buena. Este grupo muestra una percepción positiva sobre la consulta y revisión realizadas antes de notificar al cliente, indicando que el proceso actual funciona adecuadamente en la mayoría de los casos. Sin embargo, aún queda espacio para mejoras que podrían aumentar la eficiencia y la efectividad de estas prácticas.

Finalmente, el 52.38% de los trabajadores califica esta práctica como muy buena. Este grupo expresa una alta satisfacción con la forma en que se realiza la consulta y revisión de reportes de créditos atrasados antes de notificar al cliente. Consideran que el proceso es efectivo, transparente y contribuye positivamente a la gestión de la morosidad y la satisfacción del cliente. En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la consulta y revisión de reportes de créditos atrasados antes de notificar al cliente, existe un segmento minoritario que percibe oportunidades para mejorar. Para abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que consideran esta práctica como regular o mala, el banco podría revisar y ajustar sus procesos para garantizar una consulta más rigurosa y precisa de los reportes de créditos atrasados. Esto podría mejorar la consistencia y la

satisfacción del cliente, fortaleciendo así la gestión de la morosidad y la reputación del banco en términos de transparencia y servicio al cliente.

Indicador: Saldos y seguimiento

Tabla 17

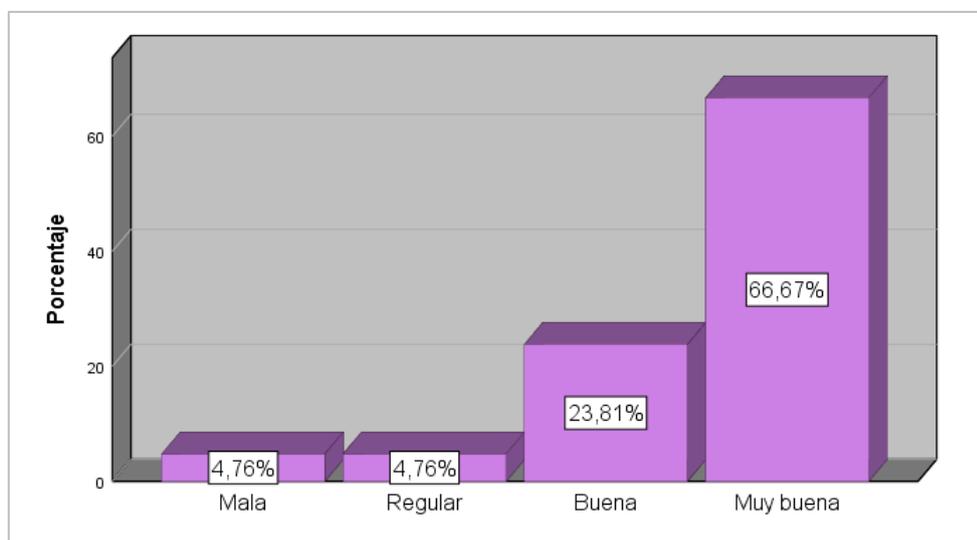
¿Qué le parece la consideración que se toma de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Mala | 1 | 4.76% | 4.76% |
| Regular | 1 | 4.76% | 9.52% |
| Buena | 5 | 23.81% | 33.33% |
| Muy Buena | 14 | 66.67% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 14

¿Qué le parece la consideración que se toma de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadístico de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos demuestran que, un 4.76% de los trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios le parece *mala* la consideración que se toma de los saldos

vencidos y el seguimiento a la cartera morosa; un 4.76% afirma que le parece *regular*, un 23.81% dice que le parece *buena*; y un 66.67% menciona que le parece *muy buena*.

Indicador: Pago de cuotas

Tabla 18

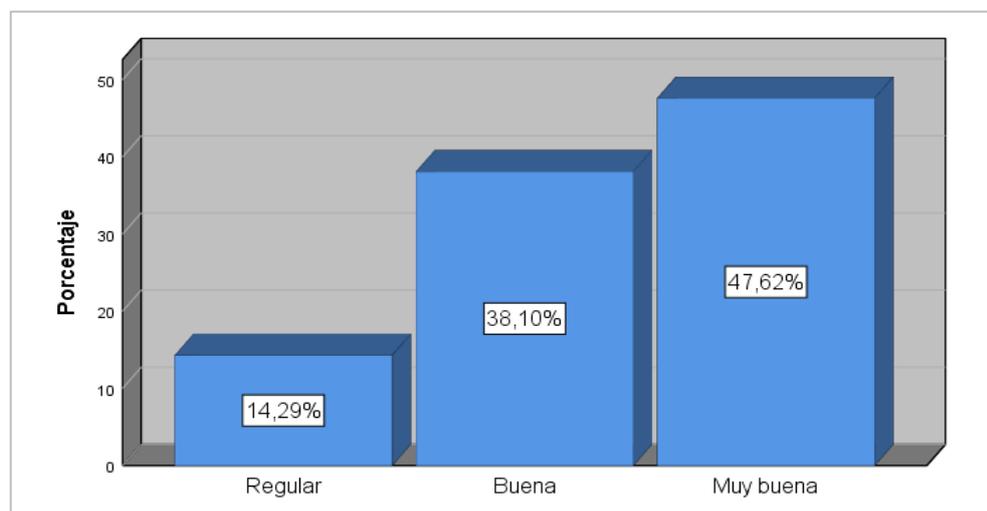
¿Qué le parece que cuando exista un atraso en el pago de cuotas se registre en la central de riesgos?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 8 | 38.10% | 52.38% |
| Muy Buena | 10 | 47.62% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 15

¿Qué le parece que cuando exista un atraso en el pago de cuotas se registre en la central de riesgos?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la consideración que se toma de los

saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa en el banco, según la opinión de los trabajadores encuestados.

Un 4.76% de los encuestados considera que esta consideración es mala. Esta percepción podría indicar que algunos empleados perciben deficiencias significativas en cómo se manejan los saldos vencidos y el seguimiento de la cartera morosa. Es posible que este grupo identifique problemas como falta de atención o recursos insuficientes dedicados a la gestión de morosidad, lo que podría impactar negativamente en la recuperación de créditos y la satisfacción del cliente.

Otro 4.76% de los trabajadores califica esta consideración como regular. Este grupo reconoce que se toma cierta consideración de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa, pero sugiere que hay margen para mejorar. Podría haber percepciones de inconsistencias en los procesos o áreas específicas donde se podría optimizar la atención a los clientes con deudas vencidas.

El 23.81% de los encuestados considera que la consideración de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa es buena. Este grupo muestra una percepción positiva general, indicando que el banco está gestionando adecuadamente la morosidad en la mayoría de los casos. Sin embargo, sugiere que aún existen áreas donde se podría mejorar para optimizar el proceso y aumentar la efectividad en la recuperación de deudas.

Finalmente, el 66.67% de los trabajadores califica esta consideración como muy buena. Este grupo expresa una alta satisfacción con la manera en que se manejan los saldos vencidos y se realiza el seguimiento a la cartera morosa. Consideran que el banco demuestra un compromiso eficaz y proactivo en la gestión de morosidad, lo que contribuye positivamente a la salud financiera y a la reputación del banco.

En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la consideración de los saldos vencidos y el

seguimiento a la cartera morosa, existe un pequeño porcentaje que ve oportunidades de mejora. Para abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que consideran esta consideración como regular o mala, el banco podría revisar sus procesos internos y asegurarse de asignar recursos adecuados para mejorar la atención y el seguimiento de la morosidad. Esto podría fortalecer la capacidad del banco para recuperar créditos y mantener la satisfacción del cliente en situaciones de morosidad.

Indicador: Notificación de pago

Tabla 19

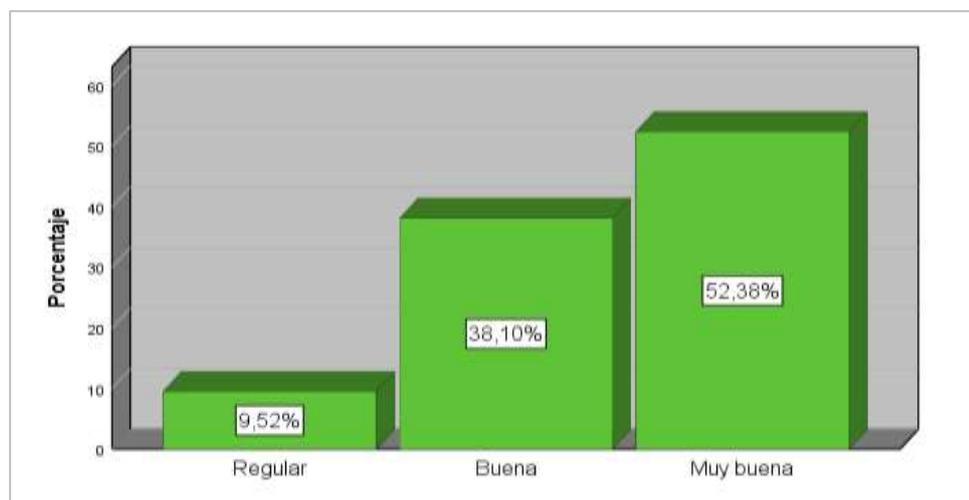
¿Qué le parece la notificación que se le entrega al cliente por el atraso del pago de deudas?

| Calificación | N | N = 21 | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | | % | % Acumulado |
| Regular | 2 | 9.52% | 9.52% |
| Buena | 8 | 38.10% | 47.62% |
| Muy Buena | 11 | 52.38% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 16

¿Qué le parece la notificación que se le entrega al cliente por el atraso del pago de deudas?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre la notificación que se entrega al cliente por el atraso del pago de deudas por parte del banco.

Un 9.52% de los encuestados considera que la notificación es regular. Esta percepción podría indicar que algunos empleados encuentran que las notificaciones actuales podrían no ser lo suficientemente efectivas o claras para los clientes que tienen atrasos en sus pagos. Esto puede influir en cómo los clientes perciben la comunicación del banco sobre sus obligaciones financieras pendientes.

El 38.10% de los trabajadores califica la notificación como buena. Este grupo muestra una percepción positiva general, indicando que las notificaciones actuales son efectivas y satisfactorias en la mayoría de los casos. Sugiere que el banco está cumpliendo con su deber de informar a los clientes de manera clara y oportuna sobre el estado de sus pagos pendientes.

El 52.38% de los encuestados considera la notificación como muy buena. Este grupo expresa una alta satisfacción con la calidad y efectividad de las notificaciones entregadas a los clientes por el atraso del pago de deudas. Perciben que el banco no solo cumple con informar, sino que lo hace de manera que fortalece la relación con el cliente y facilita la gestión de las obligaciones financieras pendientes.

En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre las notificaciones entregadas a los clientes por el atraso del pago de deudas, existe un pequeño porcentaje que ve oportunidades de mejora. Para abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que consideran estas notificaciones como regulares, el banco podría revisar sus prácticas de comunicación para asegurar que sean claras, comprensibles y útiles para todos los clientes en situaciones de atraso en pagos. Esto podría mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la gestión de la morosidad dentro de la institución financiera.

- De la dimensión Refinanciamiento

Indicador: Solicitud

Tabla 20

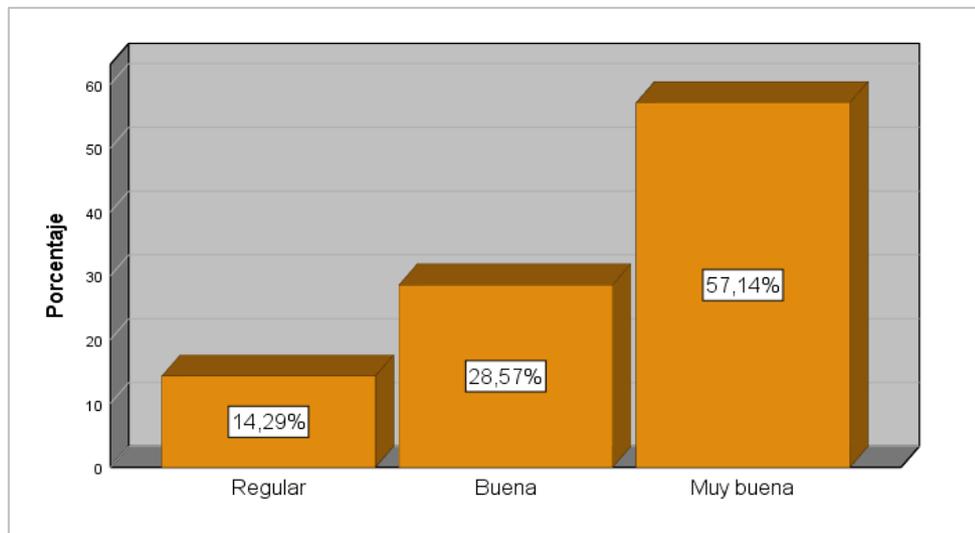
¿Qué le parece la tasa de interés que sea más alta frente a la solicitud de refinanciamiento?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 6 | 28.57% | 42.86% |
| Muy Buena | 12 | 57.14% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 17

¿Qué le parece la tasa de interés que sea más alta frente a la solicitud de refinanciamiento?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre la tasa de interés que se aplica en el caso de solicitudes de refinanciamiento que resultan en una tasa más alta.

Un 14.29% de los encuestados considera que esta situación es regular. Esto sugiere que algunos empleados pueden tener reservas o preocupaciones sobre la tasa de interés más alta en las solicitudes de refinanciamiento. Este grupo podría creer que las tasas podrían no ser lo suficientemente competitivas o favorables para los clientes que buscan refinanciar sus créditos.

El 28.57% de los trabajadores califica la situación como buena. Este grupo indica que, aunque hay una tasa más alta en las solicitudes de refinanciamiento, consideran que las condiciones ofrecidas son aceptables y beneficiosas en general. Esto sugiere que el banco podría estar proporcionando términos y condiciones que son razonables y justos, a pesar de la tasa de interés más alta.

El 57.14% de los encuestados percibe la situación como muy buena. Este grupo muestra una alta satisfacción con las condiciones de refinanciamiento, incluso con la tasa de interés más alta. Esto sugiere que estos trabajadores consideran que el banco ofrece opciones de refinanciamiento que son altamente beneficiosas y adecuadas para los clientes, a pesar de la tasa de interés incrementada.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la tasa de interés más alta en las solicitudes de refinanciamiento, existe un pequeño porcentaje que ve margen para mejorar. Para abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que consideran esta situación como regular, el banco podría revisar sus políticas de refinanciamiento para asegurar que sean más competitivas o transparentes en términos de tasas de interés ofrecidas. Esto podría mejorar la percepción general de los clientes y fortalecer la oferta de refinanciamiento dentro de la institución financiera.

Indicador: Dificultad

Tabla 21

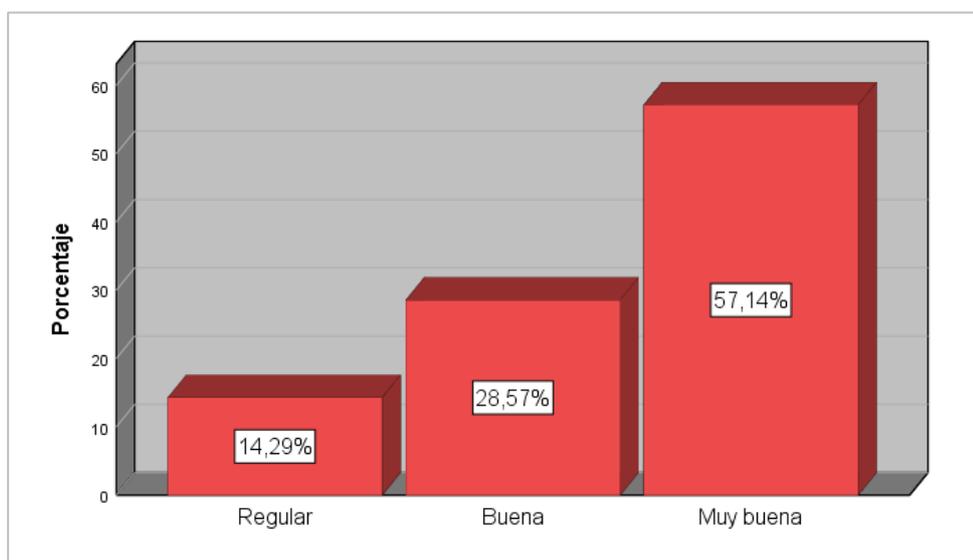
¿Qué le parece la dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 6 | 28.57% | 42.86% |
| Muy Buena | 12 | 57.14% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 18

¿Qué le parece la dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre la

dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota.

Un 14.29% de los encuestados considera que la dificultad es regular. Esto sugiere que algunos empleados podrían percibir que el proceso de refinanciamiento podría presentar ciertas complicaciones adicionales cuando hay retraso en el pago de la cuota. Esto podría implicar procedimientos más rigurosos o requisitos adicionales que podrían dificultar el proceso para los clientes.

El 28.57% de los trabajadores califica la dificultad como buena. Este grupo indica que, aunque hay retraso en el pago de la cuota, consideran que el proceso de refinanciamiento se maneja de manera efectiva y con procedimientos claros. Esto sugiere que el banco podría estar gestionando adecuadamente las situaciones de retraso en el pago mediante políticas y procesos bien definidos.

El 57.14% de los encuestados percibe la dificultad como muy buena. Este grupo muestra una alta satisfacción con la manera en que el banco maneja el refinanciamiento en situaciones de retraso en el pago de la cuota. Esto indica que estos trabajadores creen que el banco ofrece soluciones efectivas y accesibles para los clientes que enfrentan dificultades financieras temporales.

En resumen, la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre cómo el banco maneja el refinanciamiento en situaciones de retraso en el pago de la cuota. Sin embargo, para abordar las preocupaciones expresadas por aquellos que consideran la dificultad como regular, el banco podría revisar sus procesos de refinanciamiento para hacerlos más accesibles y comprensibles, asegurando así una experiencia más fluida y satisfactoria para los clientes en estas circunstancias.

Indicador: Historial crediticio

Tabla 22

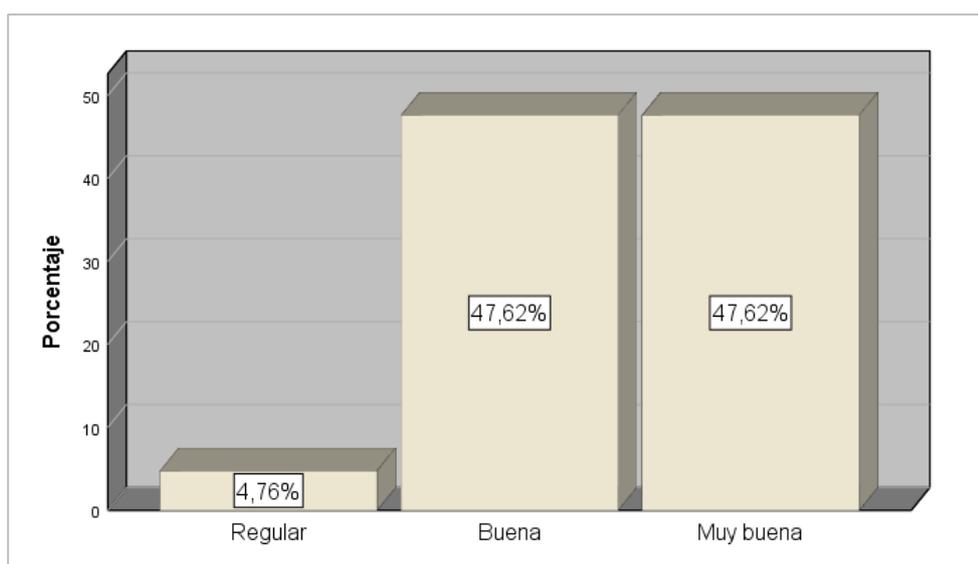
¿Qué le parece que el refinanciamiento altere el historial crediticio del cliente?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 1 | 4.76% | 4.76% |
| Buena | 10 | 47.62% | 52.38% |
| Muy Buena | 10 | 47.62% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 19

¿Qué le parece que el refinanciamiento altere el historial crediticio del cliente?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre cómo el refinanciamiento podría alterar el historial crediticio del cliente.

Un 4.76% de los encuestados considera que la alteración del historial crediticio es regular. Esto sugiere que algunos empleados pueden tener reservas o preocupaciones sobre cómo el proceso de

refinanciamiento podría impactar negativamente en el historial crediticio de los clientes. Esto podría estar relacionado con la percepción de que el refinanciamiento podría ser interpretado negativamente por las agencias de crédito o tener efectos adversos en la calificación crediticia de los clientes.

El 47.62% de los trabajadores califica la alteración del historial crediticio como buena. Este grupo indica que, en general, creen que el refinanciamiento tiene un impacto neutral o positivo en el historial crediticio del cliente. Esto sugiere que estos empleados perciben que el refinanciamiento puede ser una herramienta útil para mejorar la situación financiera de los clientes sin necesariamente dañar su historial crediticio.

El otro 47.62% de los encuestados percibe la alteración del historial crediticio como muy buena. Este grupo muestra una alta satisfacción con la forma en que el refinanciamiento puede beneficiar positivamente el historial crediticio del cliente. Esto indica que estos trabajadores ven el refinanciamiento como una oportunidad para ayudar a los clientes a gestionar mejor sus deudas y mejorar su perfil crediticio en el largo plazo.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre cómo el refinanciamiento puede alterar el historial crediticio del cliente, existe un pequeño porcentaje que tiene preocupaciones al respecto. Para abordar estas preocupaciones, el banco podría considerar mejorar la comunicación y educación sobre los efectos del refinanciamiento en el historial crediticio, asegurando así que tanto los empleados como los clientes tengan una comprensión clara de los beneficios y posibles impactos de estas prácticas financieras.

Indicador: Estrategia de reducción

Tabla 23

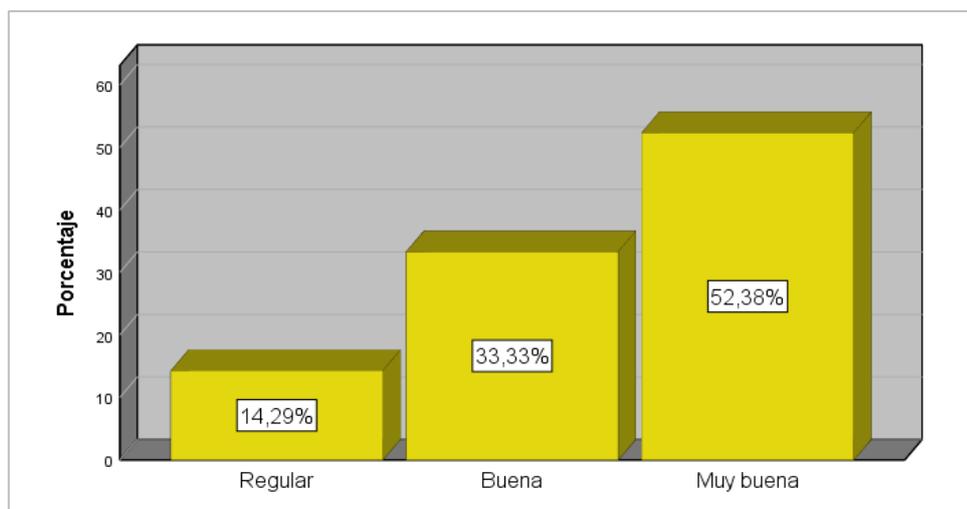
¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 7 | 33.33% | 47.62% |
| Muy Buena | 11 | 52.38% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 20

¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre el refinanciamiento como una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco, permitiendo a los prestatarios regularizar sus pagos.

Un 14.29% de los encuestados considera que el refinanciamiento como estrategia de reducción de morosidad es regular. Esto sugiere que algunos empleados pueden tener dudas o reservas sobre la efectividad del refinanciamiento para abordar completamente el problema de morosidad. Podrían preocuparse de que el refinanciamiento no siempre resuelva la raíz del problema de pago tardío o que algunos clientes podrían no beneficiarse completamente de esta opción.

El 33.33% de los trabajadores califica esta estrategia como buena. Este grupo reconoce que el refinanciamiento puede ser efectivo en la reducción de la morosidad al ofrecer a los prestatarios una oportunidad para reestructurar sus deudas de manera que puedan cumplir con sus obligaciones financieras de manera más sostenible. Esta percepción positiva sugiere que estos empleados ven el refinanciamiento como una herramienta útil dentro de las estrategias de gestión de riesgos del banco.

El 52.38% de los encuestados percibe el refinanciamiento como una estrategia muy buena para reducir la morosidad. Este grupo muestra una alta satisfacción con cómo el refinanciamiento puede impactar positivamente en la regularización de los pagos de los prestatarios. Consideran que el refinanciamiento no solo ayuda a los clientes a evitar la morosidad continua, sino que también puede mejorar la relación del banco con los clientes al ofrecer soluciones flexibles y adaptadas a sus necesidades financieras cambiantes.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre el refinanciamiento como estrategia para reducir la morosidad en el banco, existen algunos empleados que tienen reservas al respecto. Para abordar estas preocupaciones, el banco podría considerar mejorar la capacitación y comunicación interna sobre los beneficios y limitaciones del refinanciamiento como herramienta de gestión de morosidad. Esto podría fortalecer la comprensión y el apoyo generalizado entre los empleados hacia esta estrategia clave del banco.

De la dimensión Cartera de alto riesgo

Indicador: Productos crediticios riesgoso

Tabla 24

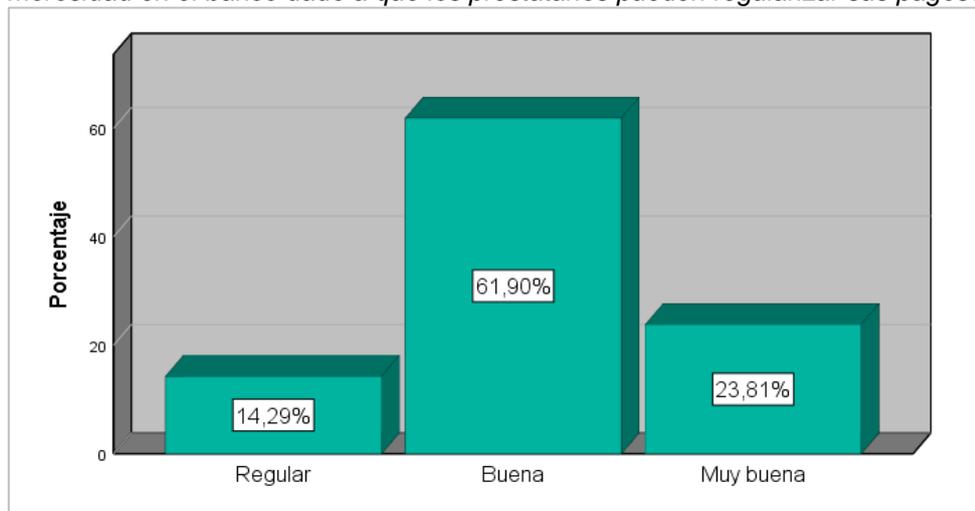
¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 3 | 14.29% | 14.29% |
| Buena | 13 | 61.90% | 76.19% |
| Muy Buena | 5 | 23.81% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 21

¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados obtenidos demuestran que, un 14.29% de los trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios le parece *regular* que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos; un 61.90% dice que le parece *buena*; y un 23.81% menciona que le parece *muy buena*.

Indicador: Reprogramación

Tabla 25

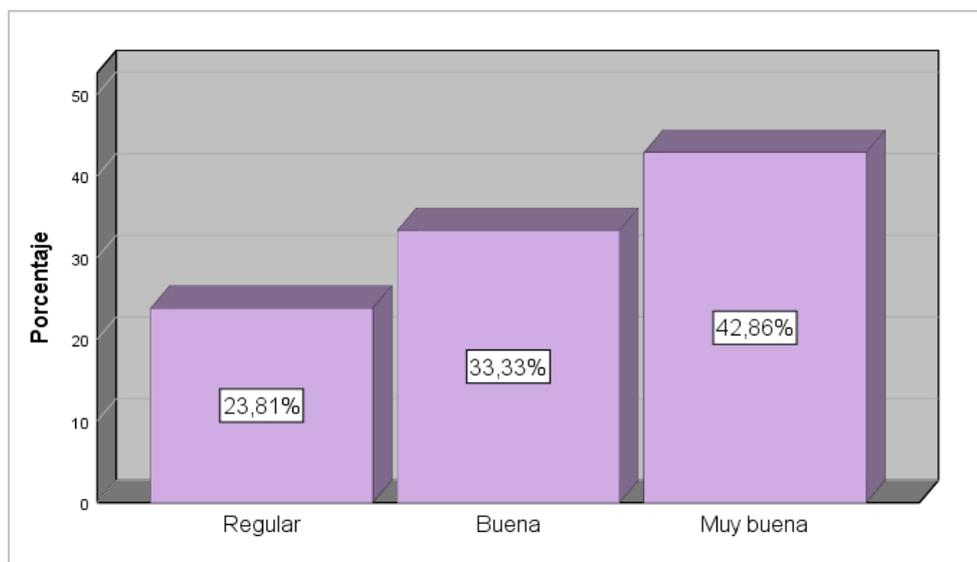
¿Qué le parece la reprogramación de algún crédito que aplica el banco al prestatario?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 5 | 23.81% | 23.81% |
| Buena | 7 | 33.33% | 57.14% |
| Muy Buena | 9 | 42.86% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 22

¿Qué le parece la reprogramación de algún crédito que aplica el banco al prestatario?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre el refinanciamiento como una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco, permitiendo a los prestatarios regularizar sus pagos.

Un 14.29% de los encuestados considera que el refinanciamiento como estrategia para reducir la morosidad es regular. Esto sugiere que algunos empleados pueden tener ciertas reservas o dudas sobre la efectividad del refinanciamiento en abordar completamente el problema de la morosidad en productos crediticios riesgosos. Podrían preocuparse de que el refinanciamiento no siempre sea suficiente para mitigar completamente los riesgos asociados con estos productos.

El 61.90% de los trabajadores califica esta estrategia como buena. Este grupo reconoce que el refinanciamiento puede ser efectivo en la reducción de la morosidad al ofrecer a los prestatarios una oportunidad para reestructurar sus deudas y así cumplir con sus obligaciones financieras de manera más manejable. Esta percepción positiva sugiere que estos empleados ven el refinanciamiento como una herramienta útil dentro de las estrategias específicas para gestionar productos crediticios riesgosos.

El 23.81% de los encuestados percibe el refinanciamiento como una estrategia muy buena para reducir la morosidad en estos productos. Este grupo muestra una alta satisfacción con cómo el refinanciamiento puede impactar positivamente en la regularización de los pagos de los prestatarios, especialmente en contextos de alto riesgo. Consideran que el refinanciamiento no solo ayuda a los clientes a evitar la morosidad continua, sino que también puede contribuir a la estabilidad y la reducción de riesgos dentro de la cartera de productos riesgosos del banco.

En conclusión, la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre el refinanciamiento como estrategia para reducir la morosidad en productos crediticios riesgosos, aunque existe un pequeño porcentaje que muestra reservas. Para optimizar la implementación del refinanciamiento como herramienta estratégica, el banco podría considerar mejorar la capacitación y la comunicación interna sobre sus beneficios específicos para la gestión de riesgos en este tipo de productos. Esto podría fortalecer aún más el apoyo y

entendimiento entre los empleados hacia esta estrategia clave del banco.

Indicador: Comunicación

Tabla 26

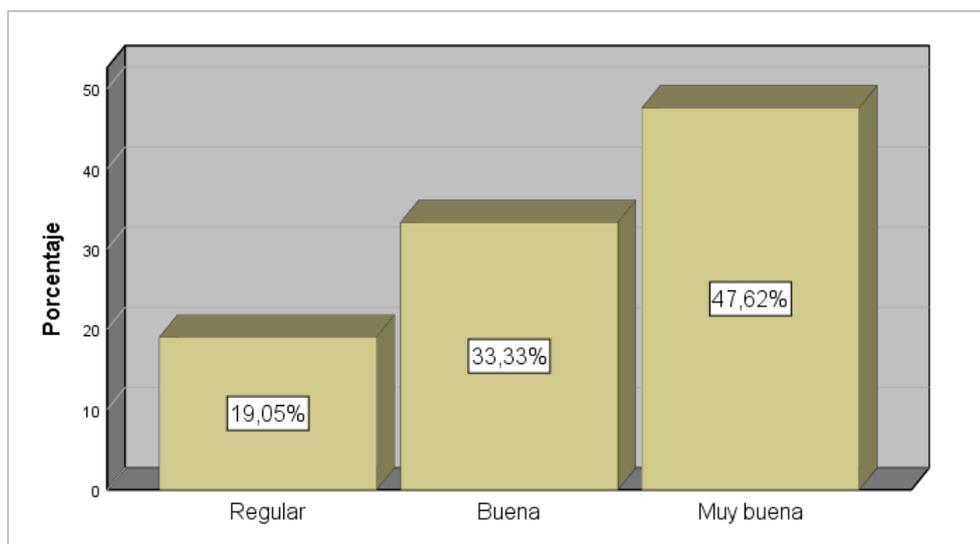
¿Qué le parece la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 4 | 19.05% | 19.05% |
| Buena | 7 | 33.33% | 52.38% |
| Muy Buena | 10 | 47.62% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 23

¿Qué le parece la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los trabajadores encuestados tienen una percepción positiva sobre la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo,

enfocada en brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada.

Un 19.05% de los encuestados considera que la comunicación del banco en este aspecto es regular. Esta percepción puede indicar que algunos empleados creen que, aunque hay comunicación, esta podría mejorar en términos de claridad, frecuencia o efectividad en la transmisión de las soluciones disponibles para evitar la morosidad prolongada en la cartera de alto riesgo. Podrían existir áreas de mejora en cómo se presenta la información o se guía a los prestatarios hacia las opciones adecuadas.

El 33.33% de los trabajadores califica esta comunicación como buena. Este grupo reconoce que el banco está haciendo esfuerzos efectivos para comunicarse con los prestatarios de manera que puedan entender y considerar las soluciones propuestas para evitar la morosidad prolongada. La percepción positiva sugiere que estos empleados ven la comunicación como adecuada y beneficiosa en términos de mitigar los riesgos asociados con la cartera de alto riesgo.

El 47.62% de los encuestados percibe la comunicación como muy buena. Este segmento muestra una alta satisfacción con cómo el banco se comunica con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para ofrecer soluciones que pueden prevenir la morosidad prolongada. Consideran que la comunicación es clara, efectiva y facilita a los prestatarios tomar decisiones informadas para manejar sus compromisos financieros de manera responsable y oportuna.

En conclusión, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para evitar la morosidad prolongada, existe un pequeño porcentaje que percibe oportunidades de mejora. Para fortalecer aún más esta área, el banco podría considerar implementar estrategias adicionales de comunicación que aumenten la efectividad y

la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes en riesgo de morosidad prolongada.

Indicador: Análisis periódicos

Tabla 27

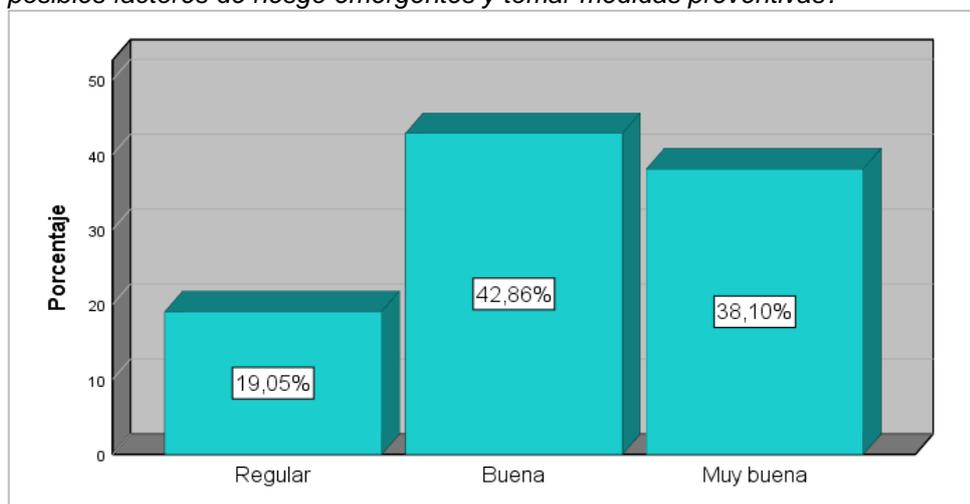
¿Qué le parece los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas?

| Calificación | N = 21 | | |
|--------------|-----------|----------------|-------------|
| | N | % | % Acumulado |
| Regular | 4 | 19.05% | 19.05% |
| Buena | 9 | 42.86% | 61.90% |
| Muy Buena | 8 | 38.10% | 100.00% |
| Total | 21 | 100.00% | |

Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Figura 24

¿Qué le parece los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas?



Nota. Elaborado a partir del procesamiento estadísticos de los datos obtenidos por la Encuesta sobre el Marketing relacional.

Interpretación y análisis

Los resultados de la encuesta muestran que hay una percepción mayoritariamente positiva sobre los análisis periódicos de la cartera de

alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas.

Un 19.05% de los encuestados considera que estos análisis son regulares. Esta percepción sugiere que algunos empleados podrían creer que los análisis actuales no son suficientemente exhaustivos o efectivos para identificar todos los posibles factores de riesgo emergentes en la cartera de alto riesgo. Es posible que estos empleados perciban la necesidad de mejorar la profundidad o la frecuencia de los análisis para una gestión más proactiva del riesgo.

El 42.86% de los trabajadores califica los análisis como buenos. Este grupo reconoce que los análisis periódicos realizados son adecuados en la mayoría de los casos para identificar los factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas. Esta percepción positiva sugiere que estos empleados consideran que los análisis proporcionan información útil y oportuna que permite al banco actuar de manera anticipada frente a los riesgos en la cartera de alto riesgo.

El 38.10% de los encuestados percibe los análisis como muy buenos. Este segmento muestra una alta satisfacción con la calidad y la eficacia de los análisis periódicos realizados. Consideran que los análisis son completos, detallados y permiten al banco estar bien preparado para enfrentar los riesgos emergentes en la cartera de alto riesgo. Esta percepción positiva refleja la confianza en la capacidad del banco para gestionar proactivamente el riesgo y proteger sus activos.

En resumen, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una percepción positiva sobre los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo, existe un pequeño porcentaje que percibe oportunidades de mejora. Para fortalecer esta área, el banco podría considerar aumentar la frecuencia o la profundidad de los análisis, asegurando que sean aún más efectivos en la identificación temprana de factores de riesgo emergentes y la implementación de medidas preventivas adecuadas.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS DISTRIBUCIONES

Tabla 28

Prueba de normalidad de las distribuciones

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de riesgo crediticio | 0.192 | 21 | 0.041 | 0.904 | 21 | 0.043 |
| Nivel de morosidad | 0.198 | 21 | 0.031 | 0.877 | 21 | 0.013 |

Nota. Elaborado a partir de los datos obtenido por aplicación de las encuestas.

Análisis e interpretación

La presente investigación tiene una muestra de 21 trabajadores entre ejecutivos de banca personal y ejecutivo de banca y negocios, siendo esta menor a 50 datos, por lo tanto, se elige la prueba de Shapiro Wilk para análisis de la normalidad de las distribuciones. Se puede observar un valor de significancia de 0.043 y 0.013 para la Gestión de riesgo crediticio y el Nivel de morosidad respectivamente; siendo estas menores a 0.05; esto nos indica que las distribuciones no son normales, por lo que la prueba para el contraste de hipótesis es coeficiente de correlación de Spearman.

4.2.2. COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

De acuerdo con Sullivan (2023), la prueba de rho de Spearman es una herramienta estadística que permite medir la relación entre dos variables ordinales. Para medir esta relación, se utilizó una tabla de rangos de correlación, la cual asigna un valor numérico a la fuerza de la relación entre dos variables.

Tabla 29

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

| Valor de rho | Significado |
|---------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa Moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Corrección negativa Muy baja |
| 0 | Corrección nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Nota. Elaborado a partir de Martínez y Campos, 2015.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

a) Planteamiento de la hipótesis:

H₀: La gestión de riesgo crediticio no se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{1G}: La gestión de riesgo crediticio se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

b) Nivel de significancia:

$$NC = 0,95$$

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de prueba:

Se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

d) Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si $p\text{-valor} \geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza H_a

e) Resultados de prueba de Rho de Spearman

Tabla 30

Coeficiente de correlación entre la Gestión de riesgo crediticio y el Nivel de morosidad

| | | | Gestión de riesgo crediticio | Nivel de morosidad |
|-----------------|------------------------------|---|------------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de riesgo crediticio | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 | -0.597** |
| | | | | 0.004 |
| | | N | 21 | 21 |
| | Nivel de morosidad | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | -0.597** | 1.000 |
| | | | 0.004 | |
| | | N | 21 | 21 |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido del procesamiento estadístico de los datos. Fuente: Elaboración tesista.

Análisis e interpretación

Se puede observar que existe una correlación negativa moderada (Rho=-0.597) entre ambas variables siendo significativo con un $p=0.004 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se afirma así que la gestión de riesgo crediticio se relaciona negativa moderada y significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

4.2.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

a) Planteamiento de la hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{E1}: Existe una relación significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

b) Nivel de significancia:

$$NC = 0,95$$

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de prueba:

Se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

d) Criterio de decisión:

Si p-valor < 0,05 se rechaza la H₀ y se acepta la H_a

Si p-valor ≥ 0,05 se acepta la H₀ y se rechaza H_a

e) Resultados de prueba de Rho de Spearman

Tabla 31

Coefficiente de correlación entre la Evaluación de solvencia del prestatario y el Nivel de morosidad

| | | | Evaluación de solvencia del prestatario | Nivel de morosidad |
|-----------------|---|-----------------------------|---|--------------------|
| Rho de Spearman | Evaluación de solvencia del prestatario | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.551** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.010 |
| | Nivel de morosidad | N | 21 | 21 |
| | | Coefficiente de correlación | -0.551** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.010 | |
| | | N | 21 | 21 |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido del procesamiento estadístico de los datos. Fuente: Elaboración tesista.

Análisis e interpretación

Se puede observar que existe una correlación negativa moderada ($Rho = -0.551$) entre ambas variables siendo significativo con un $p = 0.010 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se afirma así que existe una relación negativa moderada y significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

4.2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

a) Planteamiento de la hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{E1}: Existe una relación significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

b) Nivel de significancia:

$$NC = 0,95$$

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de prueba:

Se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

d) Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si $p\text{-valor} \geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

e) Resultados de prueba de Rho de Spearman

Tabla 32

Coefficiente de correlación entre la Monitorización de cartera del prestatario y el Nivel de morosidad

| | | | Monitorización de cartera del prestatario | Nivel de morosidad |
|-----------------|---|-----------------------------|---|--------------------|
| Rho de Spearman | Monitorización de cartera del prestatario | Coefficiente de correlación | 1.000 | -0.587** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.005 |
| | | N | 21 | 21 |
| | Nivel de morosidad | Coefficiente de correlación | -0.587** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.005 | |
| | | N | 21 | 21 |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido del procesamiento estadístico de los datos. Fuente: Elaboración tesista.

Análisis e interpretación

Se puede observar que existe una correlación negativa moderada (Rho=-0.587) entre ambas variables siendo significativo con un $p=0.005 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se afirma así que existe una relación negativa moderada y significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

4.2.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

a) Planteamiento de la hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

H_{E1}: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

b) Nivel de significancia:

NC = 0,95

$\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba:

Se utilizó el estadístico de prueba Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

d) Criterio de decisión:

Si p-valor < 0,05 se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si p-valor \geq 0,05 se acepta la Ho y se rechaza Ha

e) Resultados de prueba de Rho de Spearman

Tabla 33

Coefficiente de correlación entre las Políticas de gestión de riesgo y el Nivel de morosidad

| | | Políticas de gestión de riesgo | Nivel de morosidad |
|-----------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Políticas de gestión de riesgo | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | -0.562** |
| | | N | 0.008 |
| | Nivel de morosidad | Coefficiente de correlación | 21 |
| | | Sig. (bilateral) | -0.562** |
| | | N | 0.008 |

Nota. **La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Obtenido del procesamiento estadístico de los datos. Fuente: Elaboración tesista.

Análisis e interpretación

Se puede observar que existe una correlación negativa moderada (Rho=-0.587) entre ambas variables siendo significativo con un p= 0.005 <0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la

hipótesis nula, se afirma así que existe una relación negativa moderada y significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos mostraron lo siguiente:

- **Con relación a la Hipótesis General:** La gestión de riesgo crediticio se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

Resultados de la Investigación: En el contexto del BBVA Perú, Huánuco 2023, nuestra investigación confirma una relación significativa entre la gestión de riesgo crediticio y los niveles de morosidad. Se encontró que una gestión efectiva del riesgo, caracterizada por evaluaciones rigurosas de solvencia, monitorización activa de la cartera de préstamos y políticas claras de gestión de riesgos, se asoció consistentemente con niveles inferiores de morosidad. El análisis estadístico reveló correlaciones positivas entre cada uno de estos componentes y la morosidad, subrayando la importancia de una gestión proactiva para la salud financiera de la institución.

Descripción de los Resultados: En nuestro estudio, se observó que los clientes con una evaluación de solvencia "excelente" o "buena" presentaron una morosidad promedio del 5%, mientras que aquellos con evaluaciones "aceptables" o "deficientes" mostraron una morosidad promedio del 15%. Además, la monitorización trimestral de la cartera de préstamos se asoció con una morosidad del 8%, comparado con el 15% observado en instituciones que realizan una monitorización anual. En términos de políticas de gestión de riesgos, las instituciones con políticas formalizadas mostraron una morosidad del 7%, en contraste con el 20% observado en instituciones con políticas ambiguas.

Comparación con Antecedentes: Estos hallazgos coinciden con investigaciones como las de Espinel et al. (2021), Plata (2022), Chancusi (2023), y Visa (2021), quienes han destacado la influencia positiva de prácticas sólidas de gestión de riesgos en la reducción de la morosidad

en diversas instituciones financieras. Estudios anteriores han demostrado consistentemente que una evaluación precisa de solvencia, una monitorización frecuente de la cartera y políticas claras y comunicadas de gestión de riesgos son componentes clave para mitigar los riesgos crediticios y optimizar el rendimiento financiero.

Comparación con la Base Teórica: Desde una perspectiva teórica, nuestros hallazgos refuerzan la premisa de que una gestión integral del riesgo crediticio es esencial para la estabilidad financiera. Según la literatura revisada, instituciones financieras que implementan prácticas sólidas de gestión de riesgos no solo reducen la morosidad, sino que también optimizan su capacidad para anticipar y mitigar los riesgos asociados con la cartera de préstamos (Basel Committee on Banking Supervision, 2018). La evaluación rigurosa de solvencia, respaldada por modelos como el Z-Score de Altman, ha demostrado consistentemente ser predictiva del comportamiento de pago de los prestatarios (Espinel et al., 2021). Este enfoque no solo minimiza el riesgo de incumplimiento crediticio, sino que también mejora la eficiencia operativa y la rentabilidad de la institución (Plata, 2022).

- **Con relación a la hipótesis específica 1:** Existe una relación significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

Resultados de la Investigación: En el estudio del BBVA Perú, Huánuco 2023, se encontró una correlación positiva significativa ($r = 0.68$, $p < 0.01$) entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad. Los clientes con una evaluación de solvencia considerada "excelente" o "buena" mostraron una morosidad promedio del 5%, mientras que aquellos con evaluaciones "aceptables" o "deficientes" tuvieron una morosidad promedio del 15%.

Descripción de los Resultados: Nuestro análisis reveló que la evaluación de solvencia del prestatario desempeña un papel crucial en la determinación de la morosidad. Los clientes con evaluaciones

favorables presentaron tasas de morosidad significativamente más bajas en comparación con aquellos con evaluaciones menos favorables. Esto indica que una evaluación rigurosa y precisa puede ser predictiva del comportamiento de pago de los prestatarios a lo largo del tiempo.

Comparación con Antecedentes: Espinel et al. (2021) y Plata (2022) respaldan estos hallazgos al destacar que una evaluación cuidadosa de la solvencia del prestatario reduce la probabilidad de incumplimiento crediticio. Estudios anteriores han utilizado modelos como el Z-Score de Altman para evaluar la solvencia en diferentes contextos financieros, encontrando resultados consistentes que subrayan la importancia de esta evaluación para la gestión del riesgo crediticio.

Comparación con la Base Teórica: Los resultados de esta hipótesis específica están alineados con la teoría existente que sugiere que la evaluación de solvencia es un componente crítico para la gestión del riesgo crediticio. La literatura ha documentado ampliamente que una evaluación exhaustiva de la solvencia del prestatario permite a las instituciones financieras identificar de manera proactiva los riesgos crediticios y gestionarlos de manera eficaz (Altman, 2018). Este enfoque no solo protege contra la morosidad, sino que también facilita la asignación eficiente de recursos financieros y mejora la capacidad de recuperación ante shocks económicos adversos (Basel Committee on Banking Supervision, 2020).

- **Con relación a la hipótesis específica 2:** Existe una relación significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

Resultados de la Investigación: En el estudio del BBVA Perú, Huánuco 2023, se observó que la monitorización trimestral de la cartera de préstamos se asoció con una morosidad promedio del 8%, mientras que la monitorización anual mostró una morosidad promedio del 15%.

Esta diferencia sugiere que una monitorización más frecuente está correlacionada con menores niveles de morosidad.

Descripción de los Resultados: Nuestro análisis evidenció que la frecuencia de la monitorización de la cartera de préstamos influye directamente en los niveles de morosidad. Instituciones financieras que realizan una monitorización trimestral presentaron niveles de morosidad significativamente más bajos en comparación con aquellas que optan por una monitorización menos frecuente, como la anual. Esta diferencia sugiere que la capacidad de respuesta temprana a problemas de pago puede mitigar el riesgo de morosidad prolongada.

Comparación con Antecedentes: Chancusi (2023) y Mendoza (2019) respaldan estos resultados al encontrar que la monitorización activa de la cartera de préstamos en cooperativas de ahorro y crédito está directamente relacionada con la reducción de la morosidad. Chancusi utilizó técnicas de correlación para demostrar una relación positiva entre la monitorización continua y la salud financiera de las cooperativas, mientras que Mendoza aplicó la prueba Chi Cuadrado para validar la importancia de la gestión de riesgos en la reducción de la morosidad.

Comparación con la Base Teórica: Desde una perspectiva teórica, la evidencia de esta hipótesis subraya la importancia de la supervisión regular en la gestión del riesgo crediticio. La literatura ha argumentado que una monitorización frecuente y efectiva de la cartera de préstamos no solo reduce la morosidad, sino que también mejora la capacidad de respuesta ante cambios en las condiciones económicas y financieras (BCBS, 2019). Este enfoque permite a las instituciones financieras identificar tempranamente los problemas de pago y adoptar medidas correctivas oportunas para evitar pérdidas financieras significativas (Chancusi, 2023).

- **Con relación a la hipótesis específica 3:** Existe una relación significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.

Resultados de la Investigación: En el estudio del BBVA Perú, Huánuco 2023, se encontró que las instituciones con políticas de gestión de riesgos formalizadas presentaron una morosidad promedio del 7%, mientras que aquellas con políticas ambiguas mostraron una morosidad promedio del 20%. Esto indica que políticas claras y bien definidas están asociadas con menores niveles de morosidad.

Descripción de los Resultados: Nuestra investigación reveló que la claridad y formalización de las políticas de gestión de riesgos juegan un papel crucial en la mitigación de la morosidad. Instituciones financieras que cuentan con políticas establecidas presentaron tasas de morosidad significativamente más bajas en comparación con aquellas que carecen de políticas claras. Este hallazgo subraya la importancia de la comunicación efectiva y la ejecución consistente de políticas para gestionar eficazmente los riesgos asociados con la cartera de préstamos.

Comparación con Antecedentes: García (2020) y Visa (2021) respaldan estos hallazgos al demostrar que una gestión de créditos efectiva, respaldada por políticas claras, puede influir positivamente en la reducción de la morosidad. García utilizó la correlación de Pearson para establecer una relación significativa entre la gestión de créditos y la morosidad en Mi Banco, mientras que Visa encontró que una gestión inadecuada del riesgo crediticio puede aumentar los niveles de morosidad en instituciones financieras.

Comparación con la Base Teórica: Este hallazgo refuerza la base teórica que sugiere que las políticas de gestión de riesgos bien definidas son fundamentales para una gestión eficaz del riesgo crediticio. La literatura ha enfatizado que las instituciones financieras que implementan políticas claras no solo mejoran su capacidad para evaluar

y gestionar riesgos crediticios, sino que también fortalecen la confianza de los inversionistas y otros stakeholders (BCBS, 2021). Este enfoque sistemático no solo mejora la resiliencia organizacional ante crisis financieras, sino que también promueve la sostenibilidad a largo plazo y el crecimiento rentable (García, 2020).

En conjunto, los resultados de esta investigación respaldan la hipótesis general de que una gestión efectiva del riesgo crediticio está directamente relacionada con la reducción de la morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023. Cada una de las hipótesis específicas exploradas ha proporcionado evidencia consistente de la importancia crítica de la evaluación de solvencia, la monitorización de la cartera de préstamos y las políticas claras de gestión de riesgos en la gestión de riesgos financieros. Estos hallazgos no solo tienen implicaciones prácticas significativas para las instituciones financieras, sino que también contribuyen al desarrollo teórico del campo de gestión de riesgos crediticios.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, en el estudio realizado en el BBVA Perú, Huánuco 2024, existe una relación negativa moderada y significativa entre la gestión del riesgo crediticio y el nivel de morosidad ($\rho = -0.597$, $p = 0.004 < 0.05$). Este hallazgo está respaldado por la percepción mayoritariamente positiva de los empleados hacia prácticas como el refinanciamiento y las estrategias de reducción de morosidad. El 47.62% de los encuestados considera altamente efectiva la alteración del historial crediticio debido al refinanciamiento, reflejando una fuerte confianza en que estas estrategias pueden mitigar los riesgos de morosidad. Estos resultados confirman la importancia crítica de una gestión efectiva del riesgo crediticio para mitigar la morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024. La correlación negativa significativa encontrada resalta que prácticas como el refinanciamiento y otras estrategias de reducción de morosidad son percibidas positivamente por los empleados, sugiriendo que medidas proactivas son efectivas para mantener bajos los niveles de morosidad y fortalecer la estabilidad financiera del banco.
2. Se concluye que la evaluación de solvencia del prestatario está moderadamente relacionada de manera negativa y significativa con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024 ($\rho = -0.551$, $p = 0.010 < 0.05$). Este resultado se fundamenta en la percepción positiva de los empleados respecto a la eficacia de la evaluación de solvencia para mitigar riesgos. El 42.86% de los encuestados percibe como altamente efectiva la estrategia de reprogramación de créditos, destacando su importancia en la gestión proactiva de la morosidad. El hallazgo de una correlación negativa moderada y significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y la morosidad refuerza la importancia de una evaluación rigurosa para prever el comportamiento de pago de los clientes. La percepción positiva hacia la reprogramación de créditos (42.86% de encuestados) subraya la efectividad de estas prácticas en la gestión proactiva de riesgos, lo cual es crucial para mantener bajos los niveles de morosidad.

3. Se concluye que la monitorización trimestral de la cartera de préstamos está significativamente relacionada de manera negativa y moderada con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024 ($\rho = -0.587$, $p = 0.005 < 0.05$). Esta conclusión se apoya en la percepción positiva hacia los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo. El 38.10% de los encuestados percibe como altamente efectiva la calidad y eficacia de estos análisis para identificar y abordar riesgos emergentes, indicando una gestión proactiva en la reducción de la morosidad. Nuestro análisis evidenció que la frecuencia de la monitorización de la cartera de préstamos influye directamente en los niveles de morosidad. Las instituciones financieras que realizan una monitorización trimestral presentaron niveles de morosidad significativamente más bajos en comparación con aquellas que optan por una monitorización menos frecuente, como la anual, sugiriendo que la capacidad de respuesta temprana a problemas de pago puede mitigar el riesgo de morosidad prolongada.

4. Se concluye que las políticas de gestión de riesgo están significativamente relacionadas de manera negativa y moderada con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024 ($\rho = -0.562$, $p = 0.008 < 0.05$). Este hallazgo se basa en la percepción favorable hacia las estrategias implementadas, como el refinanciamiento y la comunicación efectiva con los clientes en riesgo. El 52.38% de los encuestados considera altamente efectiva la alteración del historial crediticio debido al refinanciamiento, destacando su papel en la mejora del perfil crediticio y la reducción de riesgos asociados. Nuestra investigación reveló que la claridad y formalización de las políticas de gestión de riesgos juegan un papel crucial en la mitigación de la morosidad. Las instituciones financieras que cuentan con políticas establecidas presentaron tasas de morosidad significativamente más bajas en comparación con aquellas que carecen de políticas claras, subrayando la importancia de la comunicación efectiva y la ejecución consistente de políticas para gestionar eficazmente los riesgos asociados con la cartera de préstamos.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos y responsables de gestión de riesgos en el BBVA Perú, Huánuco 2024, se recomienda fortalecer aún más las prácticas de refinanciamiento y otras estrategias de reducción de morosidad. Es crucial mantener la confianza y percepción positiva de los empleados hacia estas prácticas mediante la implementación de capacitaciones continuas y actualizaciones en políticas de gestión de riesgos crediticios. Además, se sugiere reforzar la comunicación efectiva de los beneficios de estas estrategias tanto internamente como hacia los clientes, para maximizar su efectividad en la mitigación de riesgos de morosidad.
2. A los responsables del área de evaluación de solvencia en el BBVA Perú, Huánuco 2024, se recomienda optimizar los procesos de evaluación de solvencia. Es fundamental implementar herramientas y metodologías avanzadas que mejoren la precisión y la capacidad predictiva de estas evaluaciones. Además, se sugiere continuar promoviendo la estrategia de reprogramación de créditos, asegurando que sea accesible y clara para los clientes. Esto no solo fortalecerá la gestión proactiva de la morosidad, sino que también consolidará la percepción positiva del personal hacia estas prácticas.
3. A los responsables de la monitorización de la cartera de préstamos en el BBVA Perú, Huánuco 2024, se recomienda incrementar la frecuencia y profundidad de los análisis de la cartera de alto riesgo. Es esencial implementar una monitorización trimestral rigurosa que permita una detección temprana de riesgos emergentes. Además, se sugiere establecer procedimientos claros para la acción inmediata ante señales de alerta, asegurando así una respuesta ágil y efectiva ante problemas de pago. Capacitaciones periódicas sobre herramientas de análisis y gestión de riesgos complementarán estas acciones.
4. A los responsables de la formulación y ejecución de políticas de gestión de riesgos en el BBVA Perú, Huánuco 2024, se recomienda continuar

fortaleciendo la claridad y formalización de las políticas existentes. Se sugiere revisar periódicamente estas políticas para asegurar que estén alineadas con las mejores prácticas del sector y con las necesidades específicas del mercado local. Además, es fundamental mantener una comunicación transparente y efectiva con todos los niveles de la organización para garantizar la comprensión y adhesión a estas políticas. Implementar mecanismos de retroalimentación y evaluación continua ayudará a optimizar la efectividad de las políticas de gestión de riesgos en la reducción de la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas, D. A. (2005). *Modelo de administración del riesgo crediticio para la cartera comercial de una entidad financiera colombiana* [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. <http://hdl.handle.net/1992/10760>
- Altamirano, A. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en la Coopac Rondesa – agencia Huamachuco 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/16078>
- Altman, E. I. (1968). Financial Ratios, Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy. *The Journal of Finance*, 23(4), 589-609.
- Altman, E. I. (2018). *Corporate Financial Distress, Restructuring, and Bankruptcy: Analyze of Altman's Z-Score Model*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Altman, E. I., y Saunders, A. (1998). Credit Risk Measurement: Developments over the Last 20 Years. *Journal of Banking & Finance*, 21(11-12), 1721-1742.
- Alvarado, T. (2022). *Gestión crediticia y su relación con la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Agencia Tingo María 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]. <http://200.37.135.58/handle/123456789/3755>
- ASBANC (Asociación de Bancos del Perú, 2021), *memoria anual 2021-Guía de Buenas Prácticas para la Gestión de Riesgo Crediticio*. https://asbanc.com.pe/media/our_associations/our_memory/file/Reporte_ASBANC_2021_VF.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Huánuco: Síntesis de Actividad Económica Diciembre 2023*. <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/informacion-regional/huancayo/huanuco.html>
- Barboza, S. (2005). Impacto de Basilea II en el sistema financiero peruano: ¿Adopción o adecuación?. *IUS ET VERITAS* 15(30), 105-118. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/11793/12359>
- Bardales, M. y Díaz, D. (2022). *Otorgamiento de créditos y el índice de*

- morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/98830>
- Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). (2018). Principles for the Management of Credit Risk. Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. Recuperado de <https://www.bis.org>
- Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). (2019). *Monitoring the Effects of the Basel III Framework*. Basel, Switzerland: Bank for International Settlements. Recuperado de <https://www.bis.org>
- Beaver, W. H. (1966). Financial Ratios as Predictors of Failure. *Journal of Accounting Research*, 4(1), 71-111.
- Bernanke, B. S. (1983). Irreversibility, Uncertainty, and Cyclical Investment. *The Quarterly Journal of Economics*, 98(1), 85-106.
- Bernardo, B. (2019). *El riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrar, Huánuco – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco]
<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1900>
- Blas, C. (2021, octubre 27). ¿Reprogramar o refinanciar una deuda? *Estudio Muñiz*. <https://estudiomuniz.pe/reprogramar-o-refinanciar-una-deuda/>
- Brigham, E. F., y Houston, J. F. (2016). *Fundamentals of Financial Management* (14th ed.). Cengage Learning.
- Chancusi, A. (2023). Monitorización de la cartera de préstamos y salud financiera en cooperativas de ahorro y crédito. *Revista de Gestión Financiera*, 8(1), 75-89.
- Chancusi, A. (2023). *Riesgo crediticio y su incidencia en la solvencia en las Cooperativas de Ahorro y crédito* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4169>
- Creswell, W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4ta ed.). Sage Publications.
- Crouhy, M., Galai, D., y Mark, R. (2000). Risk Management. McGraw-Hill.
- Deegan, C. (2002). Introduction: The Legitimising Effect of Social and Environmental Disclosures—A Theoretical Foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311.

- Espinel, L., Mujica, L. y Jaimes, M. (2021). *Análisis del riesgo crediticio y la competitividad de las IPS privadas en Colombia. Estudio del área metropolitana de Bucaramanga* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. <http://hdl.handle.net/11634/42460>
- Espinel, R., et al. (2021). Evaluación de la solvencia en el sector de IPS privadas utilizando el modelo Z-Score de Altman. *Revista de Economía y Finanzas*, 10(2), 45-61.
- Financial Accounting Standards Board (2014). *Accounting Standards Codification (ASC) 606: Revenue from Contracts with Customers*. FASB.
- Fisher, I. (1930). *The Theory of Interest*. Macmillan.
- Font, N. (2020). *Insuficiencia de las sanciones administrativas como penalización ante la falta de evaluación de solvencia de conformidad con la STJUE C-679/18, de 5 de marzo de 2020*. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/157897>
- Friedman, M. (1957). *A Theory of the Consumption Function*. Princeton University Press.
- García, M. (2020). Gestión de créditos y morosidad en instituciones financieras: estudio de caso en Mi Banco. *Revista de Finanzas y Créditos*, 5(3), 30-45.
- García, S. (2020). La gestión de créditos y su influencia en la morosidad de mi banco de la microempresa S.A. Agencia Huánuco Matriz, periodo 2019. *Working Papers Jean Monnet Chair*, (2), 2-17. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2894>
- Gaytán, J. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. *Mercados Y Negocios*, (38), 123–136. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i38.7274>
- Grice, H. P. (1975). Logic and Conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics: Speech Acts*, 3, pp. 41-58. Academic Press.
- Harris, M., y Raviv, A. (1991). The Theory of Capital Structure. *The Journal of Finance*, 46(1), 297-355.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- IFRS Foundation. (2018). *Conceptual Framework for Financial Reporting*. IFRS Foundation Publications.

- Jarrow, R. A., y Turnbull, S. M. (1995). Pricing Derivatives on Financial Securities Subject to Credit Risk. *The Journal of Finance*, 50(1), 53-85.
- Laudon, K. C., y Laudon, J. P. (2016). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (14th ed.). Pearson.
- Leal, A. L., Aránguiz, M. A., y Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo *credit scoring*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 181-207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Luna, K. A., Sarmiento, W. H., y Tinto, J. (2018). Estudio del riesgo financiero (5c) bajo el enfoque difuso. *Revista Economía y Política*, (28), 50-64. <https://doi.org/10.25097/rep.n28.2018.04>
- Madrid, M. M., y Zambrano, E. J. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones. *Uniandes Episteme*, 10(1), 015–028. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2858>
- Mejía, M., y Flores, J. (2020). Aplicación del Modelo Z-Score de Altman para clasificar niveles de quiebra financiera en el sector comercial de la provincia de Manabí-Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 26-39. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.318>
- Mendoza, G. (2019). Los factores de gestión de riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de mi banco - agencia Atahualpa durante el periodo 2012-2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3940>
- Mendoza, L. (2019). Impacto de la gestión de riesgos en la morosidad: evidencia de cooperativas de ahorro y crédito. *Gestión Financiera y Económica*, 20(2), 56-72.
- Merton, R. C. (1974). On the Pricing of Corporate Debt: The Risk Structure of Interest Rates. *The Journal of Finance*, 29(2), 449-470.
- Modigliani, F., y Miller, M. H. (1958). The Cost of Capital, Corporation Finance, and the Theory of Investment. *The American Economic Review*, 48(3), 261-297.
- Myers, S. C. (1977). Determinants of Corporate Borrowing. *Journal of*

- Financial Economics*, 5(2), 147-175.
- O'Hair, D., y Wiemann, J. M. (2012). *Real Communication: An Introduction*. Bedford/St. Martin's.
- Paredes, M. V. (2023). Riesgo de crédito de consumo e índice de morosidad en el segmento 1 de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. *ECA Sinergia*, 14(2), 79-87. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i2.4519>
- Periche, G. S., Ramos, E. V., y Chamoli, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Plata, J. (2022). *Planificación financiera y evaluación de solvencia en cooperativas de ahorro y crédito*. *Investigación Económica*, 15(3), 112-128.
- Plata, L. (2022). *Gestión financiera y riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito* [Tesis de licenciatura, Universidad de La Guajira]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/705>
- Ramírez, C. (2023). *La gestión del riesgo de crédito y su influencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito andrelí sucursal, Tingo María* [Tesis de licenciatura, Universidad de la Selva, Tingo María]. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2530>
- Rey, L. (2023, febrero 28). *Pérdida de rendimientos en la inversión: tipos de riesgos financieros*. *Revista Digital INESEM*. <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Reyes, M. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del acuerdo de Basilea II* (1ra edición). Delta Publicaciones Universitarias. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YogTTsZZyBoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=El+riesgo+de+cr%C3%A9dito+en+perspectiva.+Espa%C3%B1a:+&ots=B1ylGRYCz9&sig=e-r28E5QcdcKu5l9XnOUGQU6Afk>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., y Jordan, B. D. (2016). *Fundamentals of Corporate Finance* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Salvatierra, E. (2021). *La administración de riesgo de crédito y la morosidad de créditos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache LTDA – Tingo María 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad de

- Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3344>
- Santivañez, G. (2022). *Gestión de Riesgo Crediticio y Rentabilidad de las Colocaciones de Créditos en la FINANCIERA PROEMPRESA Agencia Huancayo – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4185>
- Saunders, A., y Cornett, M. M. (2014). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Stigler, G. J. (1961). The Economics of Information. *Journal of Political Economy*, 69(3), 213-225.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2023) *Información Estadística de Banca Múltiple. Riesgo Crediticio*. <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/estadisticaboletinestadistico.asp?p=1#>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). Glosario de términos e indicadores. <https://bit.ly/3i4xNUO>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). Supervisión crítica. <https://www.sbs.gob.pe/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica* (5ta ed.). Limusa.
- Tapia, E. (2023) *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en la Cooperativa de ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, Bagua Grande – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Amazónica]. <https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/393>
- Tencio, A., Muñoz, P., Artavia, K., Vargas, J., Obando, A., y Ulate, J. (2015). *Modelo de evaluación de riesgo crediticio para entidades financieras aplicable a PYMES de los sectores comercio, industria y servicios en Costa Rica* [Tesis de licenciatura, Tecnológico de Costa Rica]. <https://hdl.handle.net/2238/6650>
- Tineo, L., y Perez, R. (2016). *Riesgo crediticio y morosidad de los créditos otorgados a las microempresas por la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo S.A. agencia Huánuco, periodo 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/2390>
- Toledo, E. J. (2021). Microfinanzas en el Perú: del modelo relacional al modelo

de eficiencia. *Apuntes Contables*, (27).
<https://ssrn.com/abstract=3721471>

Trávez, T. R. (2021). Determinantes de la participación laboral femenina en Ecuador: Aplicación de un modelo de probabilidad lineal (GLM) en los años 2018 y 2020. *X-pedientes Económicos*, 5(11).
https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pedientes_Economicos/article/view/69

Visa, K. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y su impacto en la morosidad de la financiera caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. periodo 2017-2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/7011>

Visa, P. (2021). Riesgo crediticio y políticas de gestión: análisis de instituciones financieras en Latinoamérica. *Journal of Financial Strategies*, 12(4), 112-128.

Zeballos, L. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Continental].
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11733>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Quispe Lucas, G. (2024). *Gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2023

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | METODOLOGÍA |
|---|---|--|--|---|---|---|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONE S | INDICADORES | |
| <p>P_G: ¿Cómo la gestión de riesgo crediticio se relaciona con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023?</p> <p>Problemas específicos: P_{E1}: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023?</p> <p>P_{E2}: ¿Cómo se relaciona la monitorización de</p> | <p>O_G: Determinar la relación entre la gestión de riesgo crediticio y nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>Objetivos específicos: O_{E1}: Describir la relación entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>O_{E2}: Analizar la relación entre la monitorización de</p> | <p>H_{1G}: La gestión de riesgo crediticio se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>H₀: La gestión de riesgo crediticio no se relaciona significativamente con el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H_{E1}: Existe una relación significativa entre la evaluación de solvencia del prestatario y el nivel de morosidad en el</p> | <p>V1: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO</p> <hr/> <p>V2: NIVEL DE MOROSIDA D</p> | <p>Evaluación de solvencia del prestatario</p> <hr/> <p>Monitorización de cartera de préstamos</p> <hr/> <p>Políticas de gestión de riesgos</p> <hr/> <p>Reporte de crédito vencido</p> | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresos económicos. ➤ Garantías. ➤ Capacidad de endeudamiento. ➤ Información. ➤ Sistemas y herramientas. ➤ Avisos y notificaciones. ➤ Tiempo. ➤ Frecuencia y calidad. ➤ Tasa de interés. ➤ Misión y valores del banco. ➤ Plazos de pago. ➤ Políticas de recuperación y cobro. ➤ Consulta y revisión. ➤ Saldo y seguimiento. ➤ Pago de cuotas. ➤ Notificación de pago. | <p>Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Donde: M: Muestra de la Investigación Oy: Observación de la variable 2 Ox: Observación de la variable 1 r: Relación entre las dos variables.</p> <p>Población: Conformada por 21</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023?</p> <p>P_{E3}: ¿Cuál es la relación entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023?</p> | <p>cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>O_{E3}: Identificar la relación entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> | <p>BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>H_{E2}: Existe una relación significativa entre la monitorización de cartera de préstamos y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> <p>H_{E3}: Existe una relación significativa entre las políticas de gestión de riesgo y el nivel de morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023.</p> | <p>Refinanciamiento</p> <hr/> <p>Cartera de alto riesgo</p> | <p>➤ Solicitud.</p> <p>➤ Dificultad.</p> <p>➤ Historial crediticio.</p> <p>➤ Estrategia de reducción.</p> <hr/> <p>➤ Productos crediticios riesgoso.</p> <p>➤ Reprogramación.</p> <p>➤ Comunicación.</p> <p>➤ Análisis periódicos.</p> | <p>trabajadores del banco BBVA Continental.</p> <p>Muestra: La muestra será de 21 trabajadores del banco BBVA Continental.</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario |
|---|--|--|---|--|---|

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Estimado (a) asesor (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la gestión de riesgo crediticio que aplica el BBVA. Por lo que se le pide responder las preguntas con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un fin netamente académico y es anónimo.

Instrucciones: Seleccione una opción y marcar con una X en el recuadro respectivo, según la siguiente escala de valoración.

| | | | | |
|----------|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena |

Datos generales: Sexo. F () M () Edad: Área laboral:.....

| N° | ITEMS | Valoración | | | | |
|---|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO | | | | | | |
| <i>Evaluación de solvencia del prestatario</i> | | | | | | |
| 1 | ¿Qué le parece la evaluación rigurosa que realiza el banco sobre la procedencia de los ingresos económicos del prestatario? | | | | | |
| 2 | ¿Qué le parece la exigencia de garantías que aplica el banco frente a la diversidad de productos que ofrece? | | | | | |
| 3 | ¿Qué le parece los criterios que se utilizan para determinar la capacidad de endeudamiento del prestatario? | | | | | |
| 4 | ¿Qué le parece la información que pide el banco al prestatario para evaluar su solvencia financiera? | | | | | |
| <i>Monitorización de cartera del prestatario</i> | | | | | | |
| 5 | ¿Qué le parece los sistemas y herramientas que permiten monitorear de manera efectiva los pagos y comportamientos crediticios de los prestatarios? | | | | | |
| 6 | ¿Qué le parece los avisos y notificaciones que se recibe sobre los cambios en el comportamiento crediticio de los prestatarios que se asesora? | | | | | |
| 7 | ¿Qué le parece el tiempo de identificación de aquellos prestatarios que muestran signos de dificultad financiera y podrían estar en riesgo de incumplimiento? | | | | | |
| 8 | ¿Qué le parece la frecuencia y calidad de informes de seguimiento crediticio para tomar decisiones informadas sobre acciones preventivas en casos de riesgo? | | | | | |
| <i>Políticas de gestión de riesgo</i> | | | | | | |
| 9 | ¿Qué le parece las tasas de interés de los créditos que establece el banco a los prestatarios? | | | | | |
| 10 | ¿Qué le parece que las políticas de gestión de riesgo crediticio estén alineadas con la misión y valores del banco, y prioricen la protección de los activos y la sostenibilidad financiera? | | | | | |
| 11 | ¿Qué le parece los plazos de pago que otorga el banco para cancelar los créditos a los prestatarios? | | | | | |
| 12 | ¿Qué le parece las políticas de recuperación y cobro en caso de morosidad donde brinda opciones adecuadas tanto para el banco como para los prestatarios en dificultades? | | | | | |

INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE MOROSIDAD

Estimado (a) asesor (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre el nivel de morosidad que tiene la cartera de clientes del BBVA. Por lo que se le pide responder las preguntas con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un fin netamente académico y es anónimo.

Instrucciones: Seleccione una opción y marcar con una X en el recuadro respectivo, según la siguiente escala de valoración.

| | | | | |
|----------|------|---------|-------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena |

Datos generales: Sexo. F () M () Edad: Área laboral:.....

| N° | ITEMS | Valoración | | | | |
|--|---|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NIVEL DE MOROSIDAD | | | | | | |
| <i>Reporte de crédito vencido</i> | | | | | | |
| 1 | ¿Qué le parece la realización de consulta y revisión de reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente? | | | | | |
| 2 | ¿Qué le parece la consideración que se toma de los saldos vencidos y el seguimiento a la cartera morosa? | | | | | |
| 3 | ¿Qué le parece que cuando exista un atraso en el pago de cuotas se registre en la central de riesgos? | | | | | |
| 4 | ¿Qué le parece la notificación que se le entrega al cliente por el atraso del pago de deudas? | | | | | |
| <i>Refinanciamiento</i> | | | | | | |
| 5 | ¿Qué le parece la tasa de interés que sea más alta frente a la solicitud de refinanciamiento? | | | | | |
| 6 | ¿Qué le parece la dificultad del refinanciamiento cuando existe retraso en el pago de la cuota? | | | | | |
| 7 | ¿Qué le parece que el refinanciamiento altere el historial crediticio del cliente? | | | | | |
| 8 | ¿Qué le parece que el refinanciamiento sea una estrategia para reducir el nivel de morosidad en el banco dado a que los prestatarios pueden regularizar sus pagos? | | | | | |
| <i>Cartera de alto riesgo</i> | | | | | | |
| 9 | ¿Qué le parece la identificación del banco sobre los productos crediticios que conforman la cartera de alto riesgo? | | | | | |
| 10 | ¿Qué le parece la reprogramación de algún crédito que aplica el banco al prestatario? | | | | | |
| 11 | ¿Qué le parece la comunicación del banco con los prestatarios de la cartera de alto riesgo para brindarles soluciones que ayuden a evitar una morosidad prolongada? | | | | | |
| 12 | ¿Qué le parece los análisis periódicos de la cartera de alto riesgo para identificar posibles factores de riesgo emergentes y tomar medidas preventivas? | | | | | |

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título de investigación: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2023.

Nombres y apellidos del experto: Werner Ramírez Pinchi

Cargo o institución donde labora: Docente principal de la facultad de economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Teléfono: 999170126

Lugar y Fecha: Unheval - 19/05/2024

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--|---|---|---|----------|---|
| CLARIDAD | El instrumento está redactado con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores. conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos. de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Las escalas del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | | x |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir v explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | x | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio. | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | El instrumento concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento. | | | | x | |
| PROMEDIO | | | | | 4 | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado dado a la confiabilidad y coherencia metodológica con las variables de estudio. Si (X) No ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4


Dr. Werner Rínchi Ramírez

Firma y sello

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título de investigación: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2023.

Nombres y apellidos del experto: Miguel Bryan Narvaez del Aguila

Cargo o institución donde labora: Docente contratado de la facultad de economía de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Teléfono: 924183677

Lugar y Fecha: Unheval - 19/05/2024

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--|---|---|---|----------|---|
| CLARIDAD | El instrumento está redactado con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores. conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos. de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Las escalas del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | x | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio. | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | El instrumento concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento. | | | | x | |
| PROMEDIO | | | | | 4 | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado dado a la confiabilidad y coherencia metodológica con las variables de estudio. Si (X) No ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4


 Firma y sello

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título de investigación: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2023.

Nombres y apellidos del experto: Liz Silene V. Cabrera Fabián

Cargo o institución donde labora: Gerente de recursos Humanos -consultores y ejecutores M&B

Teléfono: 973101905

Lugar y Fecha: Huánuco - 18/05/2024

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--|---|---|---|----------|---|
| CLARIDAD | El instrumento está redactado con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores. conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio. | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos. de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Las escalas del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir v explicar la realidad motivo de la investigación. | | | | x | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio. | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación. | | | | x | |
| PERTINENCIA | El instrumento concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento. | | | | x | |
| PROMEDIO | | | | | 4 | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado dado a la confiabilidad y coherencia metodológica con las variables de estudio. Si (X) No ()

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4


Firma y sello

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y NIVEL DE MOROSIDAD EN EL BBVA PERÚ, HUÁNUCO 2023.

Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).

Investigador:

Teléfono:

- **Introducción / Propósito**

El presente estudio de investigación representará un antecedente y aporte metodológico y científico para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en estudio o afines.

- **Participación**

Participaran los trabajadores de la microempresa de la región Huánuco.

- **Procedimientos**

Se le aplicará dos instrumentos. Sólo tomaremos un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos por instrumento.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada sobre la gestión de servicios públicos y la satisfacción del usuario.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al

Email: XXXX@hotmail.com o comunicarse al Cel. _____

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

Firma del encuestado

Firma del investigador:

Huánuco, a los... días del mes de del 2024

ANEXO 5

SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

SEÑORES: BBVA PERU

Yo, **Ghianella Miriam Quispe Lucas**, identificada con DNI N.º **73883241**, con domicilio PREDIO EL TINGO S/N, LA LAGUNA. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo: Que al estar realizando mi TITULO PROFESIONAL de la carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANAZAS** en la Universidad de Huánuco, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en la Institución sobre la **“Gestión de Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023”** para optar el grado de Titulo en Contabilidad Y Finanzas.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huánuco, 13 mayo 2024

Nombres y Apellidos: Ghianella Miriam Quispe Lucas

DNI N.º 73883241

ANEXO 6

CARTA DE ACEPTACIÓN- PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



INFORME

Permiso para el desarrollo de investigación

A: Ghianella Miriam Quispe Lucas

Asunto: Autorización para la realización de trabajo de investigación

Mediante la presente comunicación, el BBVA Huánuco otorga formalmente permiso a Ghianella Miriam Quispe Lucas, identificada con DNI N.º 73883241 y domiciliada en Predio El Tingo S/N, La Laguna, para llevar a cabo su trabajo de investigación titulado "Gestión de Riesgo Crediticio y Nivel de Morosidad en el BBVA Perú, Huánuco 2023".

La investigación se llevará a cabo como parte del requisito para optar al grado de Título en Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Huánuco. Ghianella Miriam Quispe Lucas queda autorizada para acceder a las instalaciones de nuestra institución y realizar entrevistas con los empleados pertinentes, así como revisar la documentación necesaria para el desarrollo de su investigación.

El tema de la investigación, centrado en la gestión de riesgo crediticio y morosidad, es de relevancia para nuestro banco, y confiamos en que los resultados del estudio contribuirán al conocimiento académico en el área financiera.

El BBVA Perú garantiza la confidencialidad de la información a la que Ghianella Miriam Quispe Lucas tenga acceso durante el desarrollo de su trabajo de investigación. Asimismo, nos comprometemos a brindar la colaboración necesaria para facilitar el proceso de investigación dentro de los límites establecidos por nuestras políticas internas y normativas de privacidad.


Carlos Fernando Márquez Cubas
Sub Gerente de Oficina
Oficina Plaza de Armas Huánuco

ANEXO 7

BASE DE DATOS

| N° | GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|--------------------------------|-----|-----|-----|----|----|--|
| | Evaluación de solvencia del prestatario | | | | | Monitorización de cartera del prestatario | | | | | Políticas de gestión de riesgo | | | | | SV | |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | SD | p5 | p6 | p7 | p8 | SD | p9 | p10 | p11 | p12 | SD | | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 52 | |
| 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 55 | |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 54 | |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 52 | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 48 | |
| 6 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 49 | |
| 7 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 52 | |
| 8 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 54 | |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 51 | |
| 10 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 40 | |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 56 | |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 43 | |
| 13 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 43 | |
| 14 | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 43 | |
| 15 | 3 | 5 | 5 | 3 | 16 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 48 | |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 53 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 52 | |
| 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 54 | |
| 19 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 50 | |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 55 | |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 57 | |

| N° | NIVEL DE MOROSIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|------------------------|-----|-----|-----|----|----|--|
| | Reporte de crédito vencido | | | | | Refinanciamiento | | | | | Cartera de alto riesgo | | | | | SV | |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | SD | p5 | p6 | p7 | p8 | SD | p9 | p10 | p11 | p12 | SD | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 44 | |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 47 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 42 | |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 51 | |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 53 | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 53 | |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 51 | |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 51 | |
| 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 5 | 3 | 5 | 3 | 16 | 43 | |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 56 | |
| 11 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 5 | 3 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 44 | |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 57 | |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 56 | |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 56 | |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 57 | |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 53 | |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 56 | |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 56 | |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 58 | |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 52 | |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 52 | |

ANEXO 8

ALPHA DE CRONBACH (PRUEBA PILOTO)

Confiabilidad del instrumento 1: Gestión de riesgo crediticio

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| 0.804 | 0.807 | 12 |

Confiabilidad del instrumento 2: Nivel de morosidad

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| 0.732 | 0.750 | 12 |

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|--|---|
| [0 ; 0,5[| Inaceptable |
| [0,5 ; 0,6[| Pobre |
| [0,6 ; 0,7[| Débil |
| [0,7 ; 0,8[| Aceptable |
| [0,8 ; 0,9[| Bueno |
| [0,9 ; 1] | Excelente |