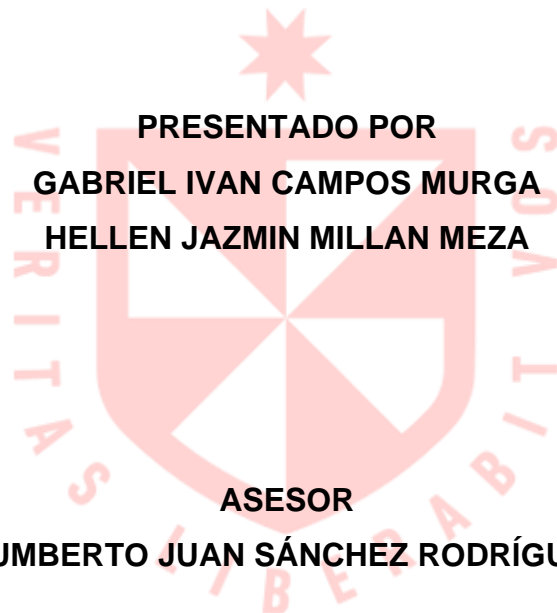




**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA
EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DE BANCA
PERSONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL AÑO
2022**



**PRESENTADO POR
GABRIEL IVAN CAMPOS MURGA
HELLEN JAZMIN MILLAN MEZA**

**ASESOR
HUMBERTO JUAN SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DE BANCA PERSONAL EN EL
BANCO DE LA NACIÓN DEL AÑO 2022**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
GABRIEL IVAN CAMPOS MURGA
HELLEN JAZMIN MILLAN MEZA**

**ASESOR:
DR. HUMBERTO JUAN SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**

LIMA - PERÚ

2024

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD
DE LOS CRÉDITOS DE BANCA PERSONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN
DEL AÑO 2022**

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres, que nos apoyaron durante toda nuestra formación y confiaron en nosotros.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a cada uno de nuestros profesores que nos han apoyado durante estos años y por los consejos recibidos.

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

DR. HUMBERTO JUAN SÁNCHEZ RODRÍGUEZ

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

DR. SABINO TALLA RAMOS

SECRETARIO:

DRA. LUZ MARÍA GALINDO URIBE

MIEMBRO DEL JURADO:

DR. GIOVANNI TOMAS SEBASTIANI MIRANDA

PAPER NAME	AUTHOR
CAMPOS MURGA GABRIEL IVAN - MILLA N MEZA HELLEN JAZMIN %283%29.doc x	GABRIEL IVAN CAMPOS MURGA

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
17891 Words	94204 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
94 Pages	646.2KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jul 27, 2023 11:35 PM GMT-5	Jul 27, 2023 11:40 PM GMT-5

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

ÍNDICE

PORTADA	
TÍTULO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
MIEMBROS DEL JURADO	V
TURNITIN	VI
ÍNDICE	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema:	17
1.2.1 Problema principal	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la Investigación	18
1.4.1 Importancia de la investigación	19
1.4.2 Viabilidad de la investigación	20
1.5 Delimitación conceptual	21
1.5.1 Delimitación espacial	21
1.5.2 Delimitación temporal	21
1.5.3 Delimitación social	21
1.5.4 Delimitación conceptual	21
1.5.5 Limitaciones	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales:	26
2.2 Bases teóricas	29
2.2.1 Gestión de Riesgos Crediticios	29
2.2.2 La Morosidad	37

2.2.3	Términos Técnicos	43
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES		
3.1	Hipótesis Principal	46
3.2	Hipótesis Específicas	46
3.3	Operacionalización de variables	47
3.3.1	Variable Independiente: Gestión de Riesgo Crediticio	47
3.3.2	Variable Dependiente: Morosidad	48
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA		
4.1	Diseño metodológico	49
4.2	Población y muestra	51
4.3	Técnicas de recolección de datos	52
4.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	53
4.5.	Aspectos éticos	53
CAPÍTULO V: RESULTADOS		
5.1	Presentación	54
5.2	Interpretación de resultados	54
5.3	Contrastación de hipótesis	75
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1	DISCUSIÓN	82
6.2	CONCLUSIONES	83
6.3	RECOMENDACIONES	84
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS		87
ANEXOS		89
	ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	90
	ANEXO N°2: ENCUESTA	91

RESUMEN

La tesis titulada “Gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los Créditos de Banca de Personal en el Banco de la Nación del año 2022”, tiene como objetivo principal determinar de qué manera la gestión de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad del Banco de la Nación.

La gestión del riesgo crediticio es muy importante ya que es un proceso por el cual se permite mantener el riesgo crediticio dentro de los parámetros aceptables que se encuentran establecidos dentro de las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio del Banco de la Nación, lo que permite alcanzar los objetivos de rentabilidad y eficiencia.

La buena gestión del riesgo crediticio ayuda a que la entidad financiera pueda mitigar estos riesgos económicos y poder optimizar la toma de decisiones previas al otorgamiento de un crédito.

Se consideró conceptos y metodologías, que están relacionadas al tema, situándose en el Banco de la Nación, aplicándose el método descriptivo, en el que se aplicó técnicas de encuestas realizadas a funcionarios de las áreas de jefatura y analistas de riesgo.

En el marco conceptual se tomaron en cuenta las teorías de trabajos de investigación de alto impacto de diferentes autores, producidos por expertos en el área, favoreciendo en desarrollar las variables, Gestión de Riesgo Crediticio y la Morosidad, que sirvió de base para un adecuado desarrollo en la investigación.

Palabras clave: Morosidad, gestión de riesgos crediticios, otorgamiento de créditos, directorio.

ABSTRACT

The research work entitled "Credit risk management and its influence on the delinquency of the retail portfolio of Banco de la Nación in the year 2022", has as main objective to determine how credit risk management is related to the delinquency of the National bank.

Credit risk management is very important since it is a process by which credit risk is maintained within the acceptable parameters that are established within the internal policies and procedures approved by the Board of Directors of Banco de la Nación, which allows achieve profitability and efficiency objectives.

Good credit risk management helps the financial institution to mitigate these economic risks and to optimize decision-making prior to granting a loan.

Concepts and methodologies, which are related to the subject, were considered, being located in the Banco de la Nación, applying the descriptive method, in which survey techniques were applied to officials from the areas of headquarters and risk analysts.

In the conceptual framework, the theories of high-impact research papers from different authors, produced by experts in the area, were taken into account, favoring the development of the variables, Credit Risk Management and Defaulting, which served as the basis for an adequate development. on the research.

Keywords: Defaulting, credit risk management, credit granting, directory.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “Gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022”, se elaboró en base a información fidedigna de artículos de investigación.

Los riesgos crediticios están orientados a poder identificar, medir, evaluar y monitorear las operaciones crediticias del Banco de la Nación. Para llevarla a cabo, se utilizan metodologías de evaluación, de acuerdo a los tipos y al perfil del cliente.

La presente tesis comprende seis capítulos:

El **Capítulo I** formula el objetivo del estudio en base a las ideas principales, el cual se parte de la descripción de la realidad problemática de la investigación, lo que nos ayudará a conocer la gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022, así como también se plantea el problema principal y específicos, objetivos de la investigación, luego los motivos que justifican la realización del estudio, su importancia y por último las dificultades encontradas en el proceso de estudio y viabilidad.

El **Capítulo II** muestra el marco teórico, bases teóricas y palabras técnicas para la mayor explicación del presente trabajo.

En el **Capítulo III** especifica la operacionalización de variables donde se encuentran los indicadores e índices, por otro lado, se encuentra la hipótesis principal y específicas.

En el **Capítulo IV** detalla el diseño metodológico, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información y aspectos éticos.

En el **Capítulo V** se presentan los resultados de la investigación obtenidos

en el trabajo de campo y la interpretación de los resultados.

En el **Capítulo VI** se muestra la discusión, conclusiones y recomendaciones

Finalmente presentamos las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La siguiente tesis se centra en la gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal del Banco de la Nación del año 2022. Lo que buscamos en la presente investigación, es detallar el motivo por el cual los créditos de banca personal presentan morosidad y descubrir cómo esta influye en la gestión de riesgos, ya que todo tipo de crédito otorgado es para trabajadores del Estado. Entre los productos financieros que brinda y por los cuales se puede presentar morosidad, tenemos:

La tarjeta de crédito es uno de los productos que presentan morosidad solo la pueden obtener personal nombrado, contratado a plazo indeterminado, pensionista del sector público y aquellas personas que tienen ingresos por remuneración o pensión en el Banco de la Nación así mismo las entidades que tienen convenio de colaboración institucional con el Banco de la Nación. Esta tarjeta cuenta con un seguro de desgravamen, el cual cubre el saldo deudor, en caso ocurra un

siniestro al titular de la tarjeta como puede ser fallecimiento por muerte natural, muerte accidental, invalidez total o permanente, accidente, invalidez total y permanente por enfermedad.

El siguiente producto son los préstamos multired; este crédito también solo lo pueden obtener trabajadores o pensionistas del sector público y/o los que reciban sus ingresos mensuales en el Banco de la Nación. Este tipo de crédito brinda como máximo ochenta mil soles en un plazo de hasta sesenta meses, dependiendo la edad.

Por ultimo producto tenemos los créditos hipotecarios, donde el cliente debe ser trabajador del sector público cuya condición laboral sea nombrado o contratado a plazo indeterminado, con un año mínimo de antigüedad laboral o pensionista del sector público, el titular del crédito deberá tener una cuenta de haberes en el Banco de la Nación, y percibir su ingreso en el banco por lo menos un mes, que se podrá incluir manualmente las 5 boletas anteriores, de esa manera cumpliría la condición de contar con seis abonos mínimos. El titular y/o cónyuge, de ser el caso, deberán contar con una calificación normal en la central de riesgo de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. No deberán tener una clasificación de CPP (clientes con problemas potenciales), “deficiente”, “dudoso” o “pérdida”, el ingreso mínimo para solicitar el crédito hipotecario debe ser de ochocientos soles y se pueden considerar otros ingresos demostrables del cliente, cónyuge o conviviente. El Titular no debe registrar deudas con más de cuatro (04) entidades en el sistema financiero, incluido el Banco de la Nación.

Para todos los productos que pueden generar morosidad antes mencionados, es indispensable ser trabajador del sector público cuya condición laboral sea nombrado o contratado a plazo indeterminado, con lo cual se debería reducir el riesgo crediticio, esto se traduce a una morosidad nula, pero esto no es así, es por ello que identificamos los

factores de la gestión de riesgo crediticio, así como las políticas y gestión de créditos que influye y generan la morosidad.

La gestión de riesgos crediticios es un proceso esencial para los bancos y otras instituciones financieras, que les permite identificar, medir, evaluar y monitorear los riesgos asociados a sus operaciones de crédito. Esto se realiza siguiendo disposiciones regulatorias y lineamientos internos establecidos. La gestión de riesgos crediticios de la banca personal implica evaluar propuestas de modificación o creación de nuevos productos crediticios.

Para una buena gestión del riesgo crediticio, el Banco de la Nación cuenta con políticas de crédito, donde el comité de riesgos, de acuerdo con las facultades que le sean otorgadas por el Directorio que aprobará o elevará al mismo los mecanismos, procedimientos que permitan el adecuado desarrollo y consolidación de la gestión de riesgos. Los funcionarios de las áreas que intervienen en el proceso crediticio serán responsables de la ejecución y estricto cumplimiento de los lineamientos, responsabilidades establecidas en el reglamento, para así evaluar los riesgos crediticios y realizar actividades de control para mitigarlos.

Así mismo la sección de evaluación de crédito, la cual tiene como finalidad clasificar, identificar y validar de forma interna a todos los clientes de la banca personal podría mejorar sus procesos para reducir esta tasa de incumplimiento.

El Banco de la Nación administra los riesgos a través del departamento y el comité de riesgos que son responsables de llevar a cabo la gestión de estos. Tiene como uno de sus objetivos principales brindar apoyo y asistencia a otras unidades para una buena gestión, así como fomentar una cultura integral de gestión de riesgos en el banco. La finalidad es que estas acciones ayuden a lograr eficazmente los objetivos inherentes a su actividad y permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la

institución lo cual implica una menor morosidad, pero al pasar de los años no se observa una reducción en la tasa de morosidad.

Si bien es cierto, en el año 2022, la morosidad por los créditos de banca personal otorgados que el Banco de la Nación está conformada por los créditos de consumo como son préstamos multired, que al cierre del año 2022 presenta una ratio de morosidad del 2.90% y tarjeta de crédito presenta una ratio de morosidad de 4.32%, en créditos hipotecarios presenta una tasa de morosidad el 2.59%. Esta cifra supera a lo programado, siendo un indicador continuo de reducción (persigue un resultado menor o igual a la meta), el nivel de cumplimiento es menor a lo previsto, logrando un 42% por el mismo tema de castigo.

El Banco de la Nación otorga apoyo crediticio de acuerdo con la capacidad de pago del deudor, es decir cuando los flujos de caja proyectados, incluyendo el servicio de la deuda en trámite, se encuentren dentro de la capacidad de pago de dichos clientes para el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

Por otro lado, la morosidad de los créditos de banca personal obedece a diferentes factores como es:

- a) **La pérdida de canalización de los abonos por termino de vínculo laboral**, esto se refiere a trabajadores que tienen contrato por tiempo indeterminado o aquellos que se encuentren como locadores de servicios y/o proveedores del estado.
- b) **Migración de la cuenta sueldo a otra entidad financiera**, ya que el cambio es en automático y no verifican si el cliente cuenta con algún crédito en el Banco de la Nación.
- c) **Cambio de situación laboral (de activo a cesante)**, esto refiere a que los administradores de fondos de pensiones realizan todas las gestiones para el abono de las pensiones de los ex trabajadores y no verifican ni realizan alguna gestión para corroborar que el cliente no tenga deudas en el Banco de la

Nación.

Por lo tanto, estos factores están directamente conectados a la cartera de alto riesgo, cartera atrasada y cartera pesada del Banco de la Nación.

Es por ello, que en la presente investigación se analizará si el Banco de la Nación cumple con la correcta gestión de riesgo para la evaluación de créditos, así como la aplicación de los mecanismos de evaluación, capacidad de pago y relación ingreso – préstamo ya que esto influye en la morosidad. Además, los índices de morosidad crediticia en el Banco de la Nación que se muestra en la SBS, nos dan a entender que también existe una falta de cultura de pago que afecta al cumplimiento de sus obligaciones.

1.2 Formulación del problema:

El problema de la presente tesis se planteó de la siguiente manera:

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022?
- b) ¿De qué manera la evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022?
- c) ¿En qué medida la clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si la política de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022.
- b) Determinar si la evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022.
- c) Determinar si la clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.

1.4 Justificación de la Investigación

La gestión de riesgo crediticio es un tema crucial en el ámbito financiero ya que permite a las instituciones financieras evaluar la capacidad crediticia de sus clientes y minimizar el riesgo de incumplimiento en el pago de sus obligaciones financieras. La morosidad, por su parte, es un indicador importante de la eficacia de la gestión de riesgo crediticio, ya que mide la proporción de créditos que no han sido pagados dentro de los plazos establecidos.

En este contexto, fue necesario desarrollar esta investigación que permitió evaluar los procesos de gestión de riesgo crediticio en el banco de la nación, con el objetivo de identificar las fortalezas, debilidades en la evaluación y monitoreo de los riesgos crediticios. En particular, resulta

relevante profundizar en el análisis de los factores que influyen en la morosidad de los créditos, con el fin de desarrollar estrategias y herramientas que permitan reducir la tasa de incumplimiento y mejorar la eficiencia de la gestión de riesgo crediticio.

En el caso concreto de una existente morosidad en los créditos de banca personal que ha venido incrementando y que hasta el año 2022 existe una morosidad. Los créditos de consumo como los préstamos multired que tienen una morosidad de 2.90% al igual que en tarjeta de créditos presentan una morosidad del 4.32% y en los créditos hipotecarios la morosidad es de 2.59%.

La investigación tuvo como finalidad analizar los motivos por los cuales un porcentaje significativo de los clientes de banca personal no está cumpliendo con sus obligaciones y cómo la institución podría mejorar sus procesos de evaluación y seguimiento de los riesgos crediticios para reducir esta tasa de incumplimiento. Asimismo, resulta importante identificar los factores que pudieron influir en la morosidad.

1.4.1 Importancia de la Investigación

En la presente tesis se demuestra que el riesgo crediticio es el principal riesgo que enfrentan las instituciones financieras y se puede medir a través de la morosidad, que es la proporción de la cartera de la entidad que está en situación de incumplimiento.

Es por eso que, esta investigación, nos ha permitido conocer las medidas de gestión del riesgo crediticio están funcionando bien y cuáles necesitan mejorarse para reducir la morosidad en la entidad. La investigación también identifica las posibles causas de la morosidad en el Banco de la Nación, tanto internas como externas, y proponer soluciones para mitigarlas.

Al conocer cómo influye la gestión del riesgo crediticio en la morosidad, se podrán también implementar medidas efectivas para reducir la morosidad en la entidad y, por lo tanto, mejorar su situación financiera.

Los principales beneficiarios de esta tesis son los stakeholders del Banco de la Nación ya que la investigación puede mejorar la imagen y reputación, lo que podría mejorar su posición. Con un mejor manejo del riesgo crediticio y una reducción en la morosidad, lo que podría traducirse en una mayor capacidad para otorgar créditos y una mejora en su rentabilidad.

Por otro lado, los clientes también se verán beneficiados porque de solucionarse el problema de morosidad la entidad tendría una mayor disponibilidad de créditos y una mejora en la calidad del servicio que reciben, todo esto podrá permitirles a los clientes del banco mejorar su situación financiera y hacer frente a sus necesidades y proyectos productivos.

Proyectos con los cuales se traduce en una mayor inversión, creación de empleo y crecimiento económico, lo que podrá tener un impacto positivo en el bienestar económico y social del país.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Para desarrollar la investigación, se contó con el apoyo de un equipo de trabajo conformado por profesionales altamente capacitados en áreas como contabilidad y finanzas, estos profesionales nos apoyaron en el trabajo de campo ya que tienen experiencia en investigaciones similares.

En cuanto a los recursos materiales, se contó con las herramientas y tecnologías adecuadas para recopilar, analizar y presentar los datos de manera eficiente. Esto incluye software especializado para análisis de datos, tecnologías para el almacenamiento y procesamiento de la información.

En cuanto al tiempo, se cuenta con los plazos adecuados para poder llevar a cabo la investigación de manera rigurosa y completa. Además, se tiene en cuenta que se necesitará tiempo adicional para el análisis y la presentación de los resultados.

Se contó con el acceso a la información pública necesaria del Banco de la Nación, así como a otras fuentes de información relevantes para la investigación. Esto incluye informes financieros, registros de morosidad, políticas y prácticas de gestión de riesgo crediticio, entre otros.

1.5 Delimitación conceptual

1.5.1 Delimitación espacial

El desarrollo de la investigación se efectuó en la sede principal del Banco de la Nación ubicada en Lima Metropolitana.

1.5.2 Delimitación temporal

La tesis de investigación del Banco de la Nación se desarrolló en el año 2022.

1.5.3 Delimitación social

En la presente investigación se desarrolló en base a la aplicación de encuestas a la jefatura y analistas involucrados del Banco de la Nación.

1.5.4 Delimitación conceptual

a) Riesgo crediticio

Vela, S. y Caro, A. (2015), lo definen como "...aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones

contractuales registradas dentro o fuera del balance...” (p. 33).

b) Morosidad

Gonzales, J. y Gomes, R. (2014) nos indican que: “Nace la morosidad cuando hay un contrato de pago en un periodo determinado y el deudor se retrasa en su obligación correspondiente”. (p.5)

1.5.5 Limitaciones

Las limitaciones de esta tesis que se presentaron para obtener la información respecto a los Estados Financieros y los socios morosos de la cartera durante el periodo 2022, se obtuvo de forma general y reservada (información confidencial), con la condición de salvaguardar la identidad, seguridad e integridad de la entidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Rengifo, J. (2022)

En su investigación “El riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito en el Perú, 2019-2021” para optar por el grado académico de maestro en ciencias contables y financieras con mención en gestión de riesgos y auditoría integral.

En la tesis ya mencionada, se concluye que el riesgo crediticio incide significativamente en la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito en el Perú, 2019-2021. El sustento es el aumento de la morosidad que afectó las captaciones de dinero y sostenibilidad, lo cual pudo deberse a los efectos negativos en la economía a causa de la pandemia (COVID-19).

La presente investigación nos ayuda a poder entender el riesgo crediticio que puede generarse gracias al incumplimiento de deudores donde el capital social podría verse afectado y se iniciaría un proceso de liquidación lo cual se originaría una pérdida. Por otro lado, nos advierte que la razón por la cual una institución financiera puede tener dificultades para ofrecer un buen servicio financiero a nuevos clientes es posiblemente debido a una mala gestión del riesgo de crédito. En otras palabras, si la institución no controla adecuadamente el riesgo de conceder créditos, es posible que se vea en la necesidad de ofrecer altas tasas de interés a los nuevos clientes debido a los problemas de incumplimiento que enfrenta con los clientes que ya tienen préstamos concedidos.

Echegaray, V. (2023)

En su investigación “Los determinantes internos y externos y su incidencia en el riesgo de crédito de la banca múltiple peruana: 2001 – 2019 para optar por el grado académico de doctor en gestión económica global. Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú

En la tesis ya mencionada, se demuestra que la calidad de cartera de créditos puede desencadenar en crisis bancarias que a la larga afectarían al país. Además, nos menciona que los mayores niveles de morosidad se dan por la inestabilidad política que tiene un profundo impacto en la calidad de cartera de créditos.

La presente investigación nos ayuda a entender que es fundamental investigar los factores que influyen en el riesgo de crédito, ya que esto permite comprender que los problemas en la calidad de la cartera de préstamos pueden ocasionar crisis bancarias que impacten negativamente en la economía de una región o país. Con respecto a las variables internas del banco, nos ayudó a comprender que es importante destacar que son controlables, lo que significa que se pueden gestionar

para prevenir posibles fallos y establecer medidas de control apropiadas que prevengan pérdidas por préstamos incobrables.

Pérez, N. & Pérez, M. (2019)

En su tesis titulada: “evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi-Banco, oficina principal Cusco 2019” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Andina del Cusco-Perú

El estudio tuvo como objetivo estudiar la evaluación crediticia y su grado de relación con la morosidad, en la oficina Mi-Banco en Cusco que se encuentra ubicada en la avenida Garcilaso, que es una institución que cuenta con 30 colaboradores, teniendo en cuenta al área correspondiente a los analistas, objeto de estudio de la presente investigación.

La investigación nos permitió tener como evidencia que existe una relación entre los procesos de evaluación crediticia y la morosidad. Esta relación que, respaldada por la encuesta aplicada, también nos indica que a mayor o mejor evaluación crediticia se traduce a una menor morosidad con los clientes.

Por esta razón, es fundamental llevar a cabo una adecuada gestión de riesgo crediticio, que permita evaluar el perfil de riesgo de los clientes, establecer políticas de concesión de crédito acordes a este perfil, realizar un seguimiento constante de los préstamos concedidos, establecer medidas de control para prevenir y gestionar la morosidad de manera eficiente. De esta forma, se puede garantizar la sostenibilidad financiera de la entidad y minimizar el riesgo de impago de los préstamos.

2.1.2 Antecedentes Internacionales:

Macías, I. (2018)

Presentó su trabajo de titulación “Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: caso específico. Sucursal del Cantón Pichincha. Período 2012-2014” Presentada para obtener el grado académico de magíster en Finanzas y Economía Empresarial – Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de las metodologías de medición del riesgo crediticio en los niveles de morosidad en el Banco Nacional de Fomento, sucursal del cantón Pichincha, para hacer más eficientes las colocaciones productivas.

La presente tesis nos muestra la existencia de ciertas actividades importantes para la medición del riesgo que están fallando y que son responsabilidad institucional, lo que está contribuyendo directamente al aumento de la morosidad. Por ejemplo, la falta de seguimiento al destino del crédito concedido, la falta de promoción y adquisición de seguros para protegerse ante eventuales riesgos en las actividades productivas de los clientes, la falta del adecuado uso del proceso de concesión son algunos de los factores que inciden en este problema.

Nos ayuda también, en recomendar una metodología que puede ayudar en el hecho de estructurar una segmentación más específica de la cartera de crédito, de forma que exista una mejor medición del riesgo (diversificación) para cada segmento.

Trujillo, I. (2022)

Presentó la tesis titulada: “Administración del riesgo crediticio y su

incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019” presentada para obtener el grado de Magíster en finanzas – Ecuador. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Ecuador.

El estudio tuvo como objetivo proponer un plan de administración del riesgo crediticio el cual disponga las acciones, a través de la aplicación de herramientas, que permitan reducir el índice de la cartera vencida minimizando la morosidad, que analice la capacidad de pago, historial crediticio, la participación de sus activos frente a los pasivos, planes de contingencia en caso de eventualidades, administración de garantías; mejorando e implementando políticas de créditos y cobranzas, así como también incluir a los gestores de créditos en la recuperación de la cartera para mejorar la situación económica y financiera, de modo que le permita aprovechar las oportunidades existentes en el mercado, logrando ser más competitiva.

La presente tesis evidencia que para minimizar el índice de morosidad se tiene que mejorar la gestión de riesgo, las políticas de riesgo, la evaluación de riesgos para un control óptimo y una correcta gestión. Además de comprobar, mediante el modelo estadístico chi cuadrado que la administración y/o gestión de riesgo crediticio incide directamente en la morosidad de cualquier entidad. También nos demostró que los analistas o especialistas de las áreas encargadas no siempre aplican correctamente la gestión de riesgo crediticio, es por eso que recomiendan como primer y principal punto que es indispensable la correcta aplicación de las políticas de créditos, así como los planes de administración de riesgo crediticio.

Zambrano, M. (2021)

Presentó la tesis titulada: “Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector

comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador 2019". Presentada para obtener el título de Magister en Administración de Empresas – Ecuador. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-Ecuador.

El objetivo de la investigación es determinar la influencia de la gestión de riesgos crediticios en el manejo de las tasas de morosidad de la cartera de crédito en las empresas del sector comercial, pertenecientes a la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador, en el año 2019.

Con lo anterior, aplicar una metodología adecuada para la gestión de riesgo del crédito en las ventas de las empresas comerciales pertenecientes a la Asociación de Electrodomésticos del Ecuador, puede propiciar toma de decisiones acertadas, que contribuyan a garantizar el fortalecimiento de las finanzas organizacionales, con índices de solvencia y liquidez aceptables, que contribuyan a la permanencia sostenible de estas entidades en el mercado, con alta capacidad competitiva.

Esta tesis evidencia que, si las organizaciones no mantienen una política de créditos estable y tampoco una política de cobranzas para recuperar la cartera vencida, la morosidad obviamente se mantendrá durante el tiempo, además se incrementará. Adicionalmente a eso en su hipótesis demuestra que la gestión de riesgos crediticios influye en el manejo de las tasas de morosidad. La investigación también señala que, por medio de una propuesta incorporada, se puede potenciar la gestión de riesgos crediticios y el control de la morosidad.

Las investigaciones nacionales e internacionales que se han mencionado anteriormente proporcionan una valiosa contribución para la presente investigación, ya que indican que la mala gestión de riesgos o la incorrecta aplicación de políticas de riesgo influyen en la tasa de morosidad de cualquier entidad financiera sea pública o privada y de

cualquier cartera sea minorista, no minorista y créditos de banca personal. Esta problemática también es objeto de estudio en nuestra investigación, donde se analizarán, plantearán recomendaciones en función de la realidad de la entidad en estudio las causas subyacentes que la originan.

2.2 Bases teóricas

En este capítulo se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación sobre el Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad del Banco de la Nación en el año 2022, en donde se enlaza el estudio con varias teorías que le dan forma y sentido al proyecto planteado; sobre este particular se muestra la siguiente información.

2.2.1 Gestión de Riesgos Crediticios

El riesgo de crédito es uno de los principales riesgos que enfrentan las instituciones financieras y se refiere a la posibilidad de que un prestatario o contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los términos acordados.

Es importante destacar que el riesgo de crédito puede ser evaluado de diversas maneras, dependiendo del enfoque utilizado. Algunos de los enfoques más comunes incluyen modelos de credit scoring, análisis de Estados Financieros, análisis de ratios financieros, entre otros. La evaluación del riesgo de crédito también implica la identificación de factores de riesgo, la estimación de la probabilidad de incumplimiento y la determinación del impacto potencial del incumplimiento en la institución financiera.

Leal, A. (2017) nos menciona que los modelos de credit scoring son ampliamente utilizados en la industria financiera para evaluar el riesgo de crédito de los clientes y automatizar el proceso de gestión de créditos. Estos modelos utilizan una serie de variables relevantes de decisión,

como historial crediticio, ingresos, deudas, entre otros, para determinar la probabilidad de impago de un cliente y tomar una decisión informada sobre la concesión o no de un préstamo. Por otro lado, los modelos relacionales utilizan información previa o pasada del cliente para estimar su riesgo de crédito en nuevas operaciones comerciales. Este método se basa en el análisis de información como el historial crediticio, comportamiento financiero y otras características relevantes del cliente. Si bien estos modelos pueden ser efectivos para clientes con un historial crediticio conocido, presentan una limitación importante en cuanto a la evaluación de clientes nuevos o con información limitada.

Es importante destacar que la elección del modelo de evaluación de riesgo de crédito depende en gran medida de las necesidades, características de la empresa financiera, así como de la calidad y cantidad de datos disponibles. Es recomendable utilizar una combinación de modelos para obtener una evaluación más completa y precisa del riesgo de crédito.

Existen varios tipos de riesgos que pueden surgir de distintas fuentes, tanto internas como externas, y que pueden clasificarse en diversas categorías. Uno de estos riesgos es el riesgo de crédito, que se refiere a la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a que los deudores, emisores, contrapartes o terceros responsables no pueden o no quieren cumplir con sus obligaciones contractuales.

Según lo establecido por la SBS, las empresas en Perú deben crear y ejecutar una estrategia de gestión de riesgos que tome en cuenta el tipo, magnitud y complejidad de sus actividades, considerando también el entorno comercial en el que operan. ¿Cuál es la razón? El riesgo de crédito tiene una naturaleza sistémica, lo que significa que su presencia puede afectar a toda la economía del país debido a la interconexión profunda entre las diferentes organizaciones.

En eso radica su importancia. No sólo el adecuado control de los niveles de morosidad beneficia directamente la salud financiera de una empresa en particular, sino que ingiere en la estabilidad macroeconómica de un país.

En Perú, la tasa de incumplimiento total de préstamos directos en la banca múltiple se sitúa en el 3,05%. A pesar de que este porcentaje es menor que el registrado en 2018 (3,24%), está por encima de lo observado en 2016 (2,71%). Por lo tanto, es necesario que las entidades financieras implementen medidas eficaces de gestión de riesgos de crédito para evitar posibles crisis dentro de las organizaciones y en la economía en general.

Por otro lado, **Calderón, R. (2013)**, nos menciona que la gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular, es una parte crítica de la planificación y ejecución de cualquier proyecto o actividad, ya que ayuda a las organizaciones a minimizar los riesgos, a proteger sus recursos y reputación.

La gestión del riesgo es una herramienta esencial para las empresas, ya que permite anticiparse a los riesgos potenciales y tomar decisiones informadas y estratégicas para minimizarlos o mitigarlos.

Al implementar un sistema de gestión del riesgo, las empresas pueden identificar las áreas críticas donde existen mayores riesgos, evaluar su impacto en la organización y establecer medidas de prevención y

control. De esta manera, se pueden tomar decisiones con un mayor grado de certeza y evitar la toma de decisiones basadas en la casualidad o el azar.

Además, la gestión del riesgo ayuda a las empresas a eliminar actividades que no generen valor, lo que contribuye a una mayor eficiencia y rentabilidad en el uso de los recursos. En resumen, la gestión del riesgo es una herramienta clave para lograr una gestión empresarial más efectiva y sostenible.

Por último, **Bernardo, B. (2019)**, nos menciona que cuando un deudor no paga su deuda, el acreedor puede sufrir consecuencias financieras negativas, como pérdidas financieras, deterioro del capital y pérdida de ingresos. Por lo tanto, el riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de que estos eventos adversos ocurran debido al impago de una deuda.

Los bancos y otras instituciones financieras suelen utilizar medidas de riesgo de crédito para evaluar la solvencia crediticia de un prestatario. Estas medidas incluyen el historial crediticio del prestatario, su capacidad para pagar la deuda y otros factores relevantes.

Es importante tener en cuenta que el riesgo de crédito puede ser mitigado mediante el uso de técnicas de gestión de riesgos adecuadas, como el establecimiento de políticas de crédito sólidas, el uso de herramientas de evaluación de riesgos de crédito y la diversificación de la cartera de crédito.

El riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de pérdida financiera que una institución financiera, un individuo u otra entidad enfrenta cuando una contraparte no cumple con sus obligaciones de pago. En otras palabras, es la posibilidad de que un prestatario no pague su deuda, lo que puede llevar a una pérdida financiera para el prestamista o acreedor. Este riesgo se puede reducir mediante la evaluación adecuada de la solvencia del prestatario, el establecimiento de límites de crédito y el

seguimiento constante del historial crediticio del prestatario.

Políticas y control de créditos

Lara, A. (2005) dice que el riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido al incumplimiento de una contraparte en una transacción financiera. Esto puede suceder cuando la contraparte no puede cumplir con sus obligaciones de pago o cuando se produce un deterioro en su calidad crediticia.

Cuando una contraparte no cumple con sus obligaciones de pago, ya sea por no poder hacer frente a sus deudas o por no cumplir con los términos y condiciones acordados en un contrato financiero, se produce un riesgo de crédito. Esto puede afectar a diversas instituciones financieras, como bancos, entidades de crédito, fondos de inversión y aseguradoras, entre otras.

Además del incumplimiento de pago, el riesgo de crédito también puede surgir cuando la calidad crediticia de la contraparte, la garantía o el colateral pactado originalmente se deteriora. Esto significa que la capacidad de la contraparte para cumplir con sus obligaciones financieras disminuye, lo que aumenta el riesgo de pérdida para la otra parte involucrada en la transacción.

Las instituciones financieras y los inversionistas evalúan y gestionan el riesgo de crédito utilizando técnicas como el análisis de crédito, la evaluación de la calidad crediticia, el establecimiento de límites de exposición y el uso de garantías y colaterales. Además, existen agencias de calificación crediticia que emiten calificaciones de crédito para evaluar la calidad crediticia de los emisores de deuda y ayudar a los inversionistas a tomar decisiones informadas sobre el riesgo de crédito.

Asimismo, las políticas del Banco de la Nación nos dicen que, para optimizar el otorgamiento de créditos a clientes, es importante implementar una gestión de riesgos efectiva que permita maximizar las

utilidades y minimizar los riesgos, siempre dentro de los fines sociales y el marco normativo establecido.

Algunas estrategias clave que se pueden aplicar:

- a) Análisis de riesgos: Realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos asociados a cada solicitud de crédito, considerando factores como la capacidad de pago, historial crediticio y garantías ofrecidas. Utilizar herramientas y modelos analíticos para medir y clasificar el riesgo de cada cliente.
- b) Políticas de crédito claras: Establecer políticas y criterios de otorgamiento de créditos bien definidos, considerando los requisitos de elegibilidad, límites de crédito y plazos de pago. Estas políticas deben estar alineadas con los objetivos del Banco de la Nación y cumplir con las regulaciones vigentes.
- c) Monitoreo continuo: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo constante de los préstamos otorgados. Esto implica la supervisión regular de los pagos, la identificación temprana de posibles problemas y la toma de medidas correctivas de manera oportuna.
- d) Diversificación del riesgo: Distribuir el riesgo crediticio a través de la diversificación de la cartera de préstamos. Esto implica otorgar créditos a diferentes sectores económicos y segmentos de clientes, reduciendo así la exposición a riesgos específicos.
- e) Uso de tecnología y datos: Utilizar herramientas tecnológicas y análisis de datos para mejorar la eficiencia en la evaluación de riesgos y la toma de decisiones. La implementación de sistemas de puntuación crediticia automatizados y el análisis de datos históricos pueden ayudar a identificar patrones y tendencias relevantes.
- f) Capacitación y desarrollo del personal: Brindar capacitación adecuada a los empleados involucrados en la gestión de riesgos y el otorgamiento de créditos. Esto garantiza que el personal esté actualizado en las regulaciones y políticas vigentes, y tenga las habilidades necesarias para evaluar y mitigar los riesgos crediticios.

Al seguir estas estrategias, el Banco de la Nación puede optimizar el otorgamiento de créditos a clientes, maximizando las utilidades y minimizando los riesgos, todo ello dentro de los límites establecidos por los fines sociales y el marco normativo que rige su funcionamiento.

En resumen, el riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas debido al incumplimiento de una contraparte o al deterioro de la calidad crediticia de la contraparte, garantía o colateral en una transacción financiera. Es importante para las instituciones financieras y los inversionistas comprender y gestionar este riesgo de manera adecuada.

Evaluación de los créditos

Irigoien, R. (2020) menciona que la evaluación crediticia es un proceso fundamental para determinar si un cliente tiene la capacidad de cumplir con sus obligaciones de pago en el futuro. Esta evaluación suele involucrar la revisión de diversos factores, como los ingresos del solicitante, su historial crediticio, la estabilidad laboral, la cantidad de deudas que tiene actualmente, entre otros.

La evaluación crediticia también puede involucrar la revisión de los bienes que posee el solicitante, como una propiedad, un automóvil u otros activos que puedan ser utilizados como garantía para el préstamo. Esto ayuda a los prestamistas a determinar el nivel de riesgo asociado con el préstamo y a establecer las condiciones del mismo, como la tasa de interés y el plazo de pago.

En general, una evaluación crediticia adecuada es esencial para garantizar que los préstamos se otorguen de manera responsable y que los clientes tengan la capacidad de cumplir con sus obligaciones de pago. Esto beneficia tanto a los prestamistas como a los clientes, ya que ayuda a evitar la morosidad y el endeudamiento excesivo, lo que a su vez promueve la estabilidad financiera para ambas partes.

Clasificación de créditos

Banco de la Nación, Memoria Anual (2023) nos menciona que existen préstamos personales que permiten el acceso al crédito bancario a los trabajadores activos y pensionistas del sector público, quienes, debido al pago de su remuneración o pensión, poseen cuentas de ahorro en el BN. Este producto está centrado, sobre todo, en atender a los servidores y pensionistas de los sectores con menor acceso al financiamiento bancario: salud, educación, Fuerzas Armadas y PNP.

Entre ellos están los ya mencionados préstamos multired, crédito hipotecario y tarjetas de crédito.

Como respuesta a la pandemia del COVID-19 y las consecuencias económicas que ésta ha generado, el Banco de la Nación del Perú ha tomado medidas para apoyar a sus clientes en el acceso al crédito. Una de estas medidas ha sido la continuación del otorgamiento de facilidades crediticias enfocadas en la banca personal, es decir, en los préstamos personales y de consumo.

Además, como parte de la gestión de riesgos crediticios, se han revisado los parámetros de riesgos de los productos otorgados por la banca personal a fin de asegurar la solvencia de los prestatarios y mitigar los riesgos asociados a la incertidumbre económica generada por la pandemia. Asimismo, se han establecido medidas para el monitoreo y seguimiento de los préstamos otorgados, con el objetivo de identificar y atender posibles situaciones de riesgo y garantizar la sostenibilidad de la cartera crediticia del Banco.

Es importante destacar que estas medidas buscan no solo proteger los intereses del Banco de la Nación del Perú, sino también brindar apoyo a los clientes que requieren financiamiento en momentos de incertidumbre económica.

2.2.2 La Morosidad

Según **Recuerda, M. (2012)** “La morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida (en su caso) y exigible. En la medida en que dicho retraso sea imputable al deudor de la prestación y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, nace en el deudor responsabilidad por razón de morosidad.” Pero lo que más nos interesa para este análisis es el cálculo de la tasa de morosidad a nivel práctico. En este caso, la tasa de morosidad se obtiene como el cociente entre el valor de los créditos de dudoso cobro y el valor de los créditos totales. Por créditos de dudoso cobro se entienden aquellos créditos que se han concedido a personas que hayan sido declaradas en concurso de acreedores, créditos reclamados judicialmente y su pago dependa de ello, el caso de créditos declarados como morosos (aquellos que hayan transcurrido más de seis meses desde su vencimiento sin haber sido cobrados) o cuando el deudor haya sido procesado por delito de alzamiento de bienes, es decir, cuando el deudor oculta o se deshace de parte o el total de sus bienes. Presentamos a continuación, la obtención práctica de la tasa de morosidad.

Esto es así porque la morosidad trastoca la planificación que realizan empresas o autónomos sobre su negocio y les hace prescindir de las entradas previstas en tesorería, lo que, en consecuencia, supone un desajuste en los pagos que deben hacer. Esto, en el caso de una gran empresa, afectaría menos que en una pequeña porque el impago de su facturación supone una menor perturbación en la entrada y salida de tesorería; cosa que en la pequeña o mediana empresa puede llegar a suponer la mitad de su facturación y su puesta en peligro para el futuro. Por otro lado, el moroso tiene también consecuencias, tales como la pérdida de posesión de sus bienes, inseguridad sobre su futuro, la imposibilidad de adquirir mercancía al proveedor que le debe el dinero, renunciar a recibir suministros de agua o luz, no tener voto en las reuniones de vecinos si no se está al corriente de pago o aparecer en

listas de morosos, lo que le impide adquirir determinados productos.

Por otro lado, **Ticse, P. (2015)** nos dice que la morosidad es, efectivamente, uno de los mayores riesgos a los que se enfrenta la banca. Cuando los clientes de un banco no cumplen con sus obligaciones de pago y acumulan al menos tres meses de impago en sus créditos, se considera que esos créditos están en mora. Esto puede tener un impacto significativo en la rentabilidad y estabilidad financiera de la entidad.

Para mitigar los efectos de la morosidad, los bancos implementan diferentes estrategias. Una de ellas es la constitución de provisiones, que son fondos destinados a cubrir posibles pérdidas por impagos. Estas provisiones se pueden clasificar en genéricas y específicas.

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen para hacer frente a riesgos generales de impago en la cartera crediticia de un banco. Se calculan en función de parámetros como el volumen de créditos en mora, el histórico de impagos y otros factores de riesgo. Estas provisiones genéricas tienen como objetivo proporcionar un colchón financiero que ayude a absorber las pérdidas por impagos y proteger la solvencia del banco.

Por otro lado, las provisiones específicas se constituyen de manera individualizada para cubrir riesgos específicos de impago en determinados préstamos o clientes. Estas provisiones se basan en un análisis detallado de la situación financiera de cada cliente y del riesgo de incumplimiento. El objetivo de las provisiones específicas es reducir el impacto de los impagos en la cuenta de resultados del banco y mantener la calidad de sus activos.

Es importante destacar que las provisiones no eliminan por completo el riesgo de morosidad, pero ayudan a reducir sus efectos y a fortalecer la posición financiera de la entidad. Además de las provisiones, los bancos

también implementan políticas de evaluación de riesgos, monitoreo de la cartera crediticia y gestión de cobros para identificar y controlar el riesgo de morosidad.

En resumen, la morosidad representa un riesgo significativo para los bancos, pero mediante la constitución de provisiones genéricas y específicas, así como la implementación de estrategias de gestión de riesgos, las entidades financieras buscan mitigar los efectos adversos de los impagos y proteger su solvencia.

Según **Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A. (2020)** mencionan sobre la morosidad que es un factor crucial para el sector financiero, ya que tiene implicaciones significativas en la salud financiera de las entidades y en la economía en general. La morosidad se refiere al incumplimiento por parte de los clientes en el pago de sus deudas o préstamos a las entidades financieras.

Las consecuencias de la morosidad son diversas y pueden afectar tanto a las entidades financieras como a los clientes y la economía en general. Algunas de estas consecuencias son:

1. Reducción de los ingresos financieros: Cuando los clientes no pagan sus deudas, las entidades financieras experimentan una disminución en los ingresos generados por los intereses y comisiones asociados a esos préstamos. Esto puede afectar la rentabilidad de las entidades y limitar su capacidad para realizar nuevas inversiones o prestar más dinero.
2. Reducción de la liquidez: La morosidad también puede tener un impacto negativo en la liquidez de las entidades financieras. Si no se reciben los pagos de los préstamos, las entidades pueden enfrentar dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, como el pago de sus propios préstamos o la financiación de nuevas operaciones.
3. Riesgo crediticio: Las microfinancieras, en particular, están expuestas a un alto riesgo crediticio debido a su enfoque en el otorgamiento de créditos a pequeñas y medianas empresas. Estas

empresas pueden tener una menor capacidad de pago y ser más vulnerables a factores económicos adversos. Por lo tanto, si la morosidad aumenta en este sector, las microfinancieras pueden enfrentar mayores pérdidas y riesgos financieros.

Para hacer frente a la morosidad, las entidades financieras suelen implementar estrategias de gestión de riesgos y cobranza más efectivas. Esto implica un seguimiento más riguroso de los clientes, la evaluación adecuada de su capacidad de pago y el establecimiento de políticas claras de cobranza. Además, las entidades financieras suelen contar con reservas para pérdidas crediticias que les permiten hacer frente a las posibles pérdidas asociadas con la morosidad.

En resumen, la morosidad es un desafío significativo para el sector financiero, especialmente para las microfinancieras que otorgan créditos a pequeñas y medianas empresas. Las consecuencias incluyen la reducción de los ingresos financieros, la disminución de la liquidez y el aumento del riesgo crediticio. La gestión efectiva de la morosidad es fundamental para mantener la estabilidad financiera de las entidades y promover un entorno crediticio saludable.

2.2.2.1 Cartera de alto riesgo

La **Pontificia Universidad Católica del Perú. Revista del Departamento de Economía (2002)** menciona que el indicador de "cartera de alto riesgo" es una métrica utilizada en el sector financiero para evaluar la calidad de los activos de una institución, especialmente en el ámbito de préstamos y créditos. Esta ratio se calcula dividiendo el numerador, que consiste en la suma de las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas, por el denominador, que son las colocaciones totales.

El numerador de esta ratio incluye diferentes categorías de activos que

se consideran de mayor riesgo. Estas categorías son:

- a) Colocaciones vencidas: Son los préstamos o créditos que han alcanzado su fecha de vencimiento sin ser pagados por el deudor.
- b) Colocaciones en cobranza judicial: Son aquellos activos que se encuentran en proceso de recuperación a través de acciones legales.
- c) Colocaciones refinanciadas: Son los préstamos o créditos que se han modificado en términos de plazo, tasa de interés u otras condiciones para facilitar su pago por parte del deudor.
- d) Colocaciones reestructuradas: Son activos cuyas condiciones originales han sido modificadas debido a dificultades financieras del deudor, con el objetivo de evitar su incumplimiento o quiebra.

El denominador de la ratio es el mismo para todas estas categorías de activos de alto riesgo, es decir, las colocaciones totales de la institución financiera. Las colocaciones totales representan el valor total de los préstamos y créditos concedidos por la entidad.

Al dividir el numerador entre el denominador, se obtiene un porcentaje que indica la proporción de la cartera total de la institución que se considera de alto riesgo. Un mayor valor de esta ratio indica una mayor proporción de activos en riesgo dentro de la cartera, lo que puede ser un indicador de problemas de calidad crediticia y potencialmente de mayores riesgos para la entidad financiera.

2.2.2.2 Cartera atrasada

La **Pontificia Universidad Católica del Perú. Revista del Departamento de Economía (2002)** nos dice que el indicador de cartera atrasada se define como la relación o ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial y las colocaciones totales.

Las colocaciones vencidas se refieren a los préstamos o créditos que han alcanzado su fecha de vencimiento sin haber sido pagados por el deudor. Las colocaciones en cobranza judicial son aquellas que han sido llevadas a un proceso legal para recuperar los fondos adeudados.

Al dividir la suma de las colocaciones vencidas y en cobranza judicial entre el total de las colocaciones, se obtiene un porcentaje que indica la proporción de la cartera que se encuentra en situación de atraso o en riesgo de no ser recuperada.

Este indicador es utilizado por entidades financieras y otras organizaciones para evaluar la calidad de su cartera de créditos y determinar la eficacia de sus políticas de cobranza y gestión de riesgos. Un mayor valor en este indicador sugiere que una mayor proporción de la cartera está en situación de morosidad o riesgo de incumplimiento.

2.2.2.3 Cartera pesada

Pontificia Universidad Católica del Perú. Revista del Departamento de Economía (2002) nos dice que el indicador de cartera pesada es una medida que se utiliza en el ámbito financiero para evaluar la calidad de una cartera de créditos. Se calcula dividiendo el total de colocaciones, créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, entre el total de créditos directos y contingentes.

Este indicador se utiliza para medir la proporción de créditos en la cartera que presentan problemas de pago o riesgo de pérdida. Los créditos clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas son aquellos que tienen un mayor riesgo de incumplimiento o que ya han incurrido en impagos.

En el caso específico de los créditos a la microempresa, estas clasificaciones se basan exclusivamente en la cantidad de días de morosidad y en el saldo deudor total. Esto significa que, a partir de los

ocho días de atraso en el pago de cuotas, se considera la totalidad del crédito como cartera atrasada, no solo las cuotas atrasadas. Esta metodología más estricta tiene como objetivo proporcionar una evaluación más precisa de la calidad de la cartera de créditos a microempresas.

En resumen, el indicador de cartera pesada es una métrica financiera que permite evaluar la calidad de una cartera de créditos, especialmente en el caso de los créditos a microempresas. Se basa en la proporción de colocaciones y créditos clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas en relación con el total de créditos directos y contingentes. Su cálculo puede proporcionar información importante sobre el riesgo crediticio y la salud financiera de una institución.

2.2.3 Términos Técnicos

Alineamiento externo: Proceso de Clasificación de clientes que mantienen deudas en dos o más empresas del Sistema Financiero, en base a la mayor categoría de riesgo asignada por cualquiera de las empresas.

Alineamiento interno: Proceso de Clasificación de clientes que mantienen más de un crédito con el Banco, en base a la mayor categoría de riesgo asignada.

Reporte crediticio de deudores – RCD: Reporte de clientes del Banco el cual contiene información de créditos directos o indirectos, otorgados a personas naturales o jurídicas.

Reporte crediticio consolidado SBS (RCC – SBS): Reporte de Información de Deudores remitido por la SBS, que detalla el total de la exposición de clientes con todas las entidades del Sistema Financiero, las mismas que fueron reportadas por cada entidad a través del RCD.

Identificación del riesgo: Proceso en el que se identifican los riesgos internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos del Banco. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan. (Banco de la Nación, 2022).

Créditos de consumo: Son aquellos créditos revolventes y no revolventes, otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Créditos revolventes: Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.

Créditos no revolventes: Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.

Crédito hipotecario: Crédito otorgado por una entidad financiera a personas naturales, con el propósito de financiar la compra/adquisición de inmuebles/viviendas y/o mejoras, ampliación y/o remodelación de viviendas propias, inscritas en los Registros Públicos correspondientes. El crédito es respaldado con primera y preferente hipoteca a favor de la Entidad Financiera.

Deudor minorista del BN: Persona natural, que para el caso del BN son sólo los trabajadores y pensionistas del sector público que, por motivo

de los depósitos de sus ingresos por remuneración o pensión, posean cuentas de ahorro en el BN y que cuenten con créditos directos clasificados como de consumo revolventes, consumo no revolvente e hipotecario para vivienda.

Gestión del riesgo de crédito: 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.

Sobreendeudamiento: Nivel de endeudamiento en el sistema financiero que, por su carácter excesivo respecto de los ingresos y de la capacidad de pago pone en riesgo el repago de las obligaciones de un deudor minorista.

Riesgo: Condición en la cual existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos del banco.

Riesgo de crédito: Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales originadas por operaciones crediticias o depósitos bancarios vía subastas.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis Principal

La gestión de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022
- b) La evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022
- c) La clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable Independiente: Gestión de Riesgo Crediticio

Definición Conceptual	La gestión de riesgos crediticios está orientada a la identificación, medición, evaluación y monitoreo de los riesgos propios de las operaciones crediticias del Banco. Dicha gestión se enmarca en las disposiciones y estándares regulatorios, así como en los lineamientos internos. Para llevarla a cabo, se utilizan metodologías de evaluación de acuerdo a los tipos y al perfil del cliente.	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	X1. Política y Control de créditos	X1.1 Evaluación de riesgos
		X1.2 Actividades de control
	X2. Evaluación de los créditos	X2.1 Récord de pago
		X2.2 Cumplimiento de obligaciones
	X3. Clasificación de clientes	X3.1 Créditos de Consumo
X3.2 Créditos Hipotecarios		
Escala Valorativa	Nominal	

3.3.2 Variable Dependiente: Morosidad

Definición Conceptual	De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso. (Pedrosa 2016).	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	Y1. Cartera de alto riesgo	1.1. Refinanciados
	Y2. Cartera atrasada	1.2. Cobranza judicial
	Y3. Cartera pesada	2.1. Colocaciones vencidas más cobranza judicial
		2.2. Colocaciones totales
		3.1. Crédito directos e indirectos
	3.2. Calificación de riesgo en perdida	
Escala Valorativa	Nominal	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

Este trabajo corresponde a una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es transeccional correlacional.

$$\mathbf{M= O_x r O_y}$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación.

x = Gestión de créditos

y = Morosidad

r = Relación de variables

4.1.1 Tipo de investigación

La presente tesis desarrolla bajo un estudio que reúne las condiciones necesarias para considerarse como: “investigación aplicada”, debido a que se desarrolla mediante la utilización de conocimientos acerca de la

gestión de riesgo crediticio y la morosidad, para determinar el objetivo principal que es determinar si la gestión de riesgo crediticio incide en la morosidad de los créditos de banca personal del Banco de la Nación en el año 2022.

4.1.2 Estrategias de contrastación de hipótesis

Para constatar las hipótesis planteadas se usó la distribución chi cuadrado, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística chi cuadrado es la más adecuada porque las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, ésta es rechazada, y en caso contrario es aceptada, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- Formulación de la hipótesis nula. (H_0)
- Formulación de la hipótesis alterna. (H_a)
- Fijar el nivel de significación (α), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores $1\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t)
- Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

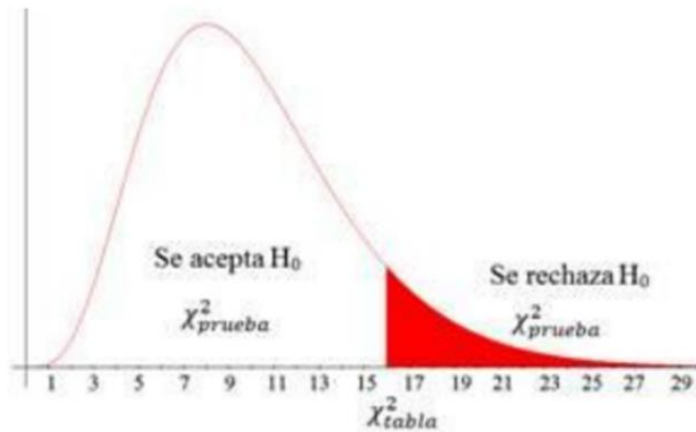
Donde:

O_i = Valor observado producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado en base al valor esperado.

X_c^2 = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución Chi-cuadrado.



4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Según el portal de transparencia de SBS y AFP, la población que conforma esta investigación está delimitada por 45 personas relacionadas a cargos jefatura y de analistas de riesgos del Banco de la Nación Lima 2022.

4.2.2 Muestra

Para la determinación del tamaño óptimo de la muestra se utilizó la fórmula de muestreo simple para estimar proporciones para una población conocida.

Z² PQN

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$e^2 (N-1) + Z^2 PQ$$

Donde:

Z: Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza en el valor de Z=1.96

P: 0.5

Q: 0.5

E: Margen de error 5%

N: Población representado por la plana gerencial y analistas de riesgos

n: Tamaño óptimo de muestra

Entonces, a un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error “n” es:

$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 40}{(40 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 40

4.3 Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Para la investigación, la técnica que utilizamos para la recolección de datos es la encuesta al personal del Banco de la Nación Lima 2022

El instrumento que utilizamos fue el cuestionario, con preguntas relacionadas al objetivo de la investigación.

4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

El procedimiento de validación tiene como objetivo garantizar la eficiencia y eficacia de las técnicas utilizadas en la investigación. Para la validez del contenido se utilizaron criterios de asesores expertos.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere a la seguridad de la información que se obtiene de los instrumentos utilizados.

4.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información, se efectuó con apoyo del Microsoft Excel: herramienta estadísticas y gráficos. Las hipótesis del proyecto son probadas y contrastadas a través del modelo estadístico Chi Cuadrado, utilizando el software SPSS V26, versión en español.

4.5. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación, consideramos lo dispuesto por la Universidad de San Martín de Porres en su código de ética, por lo tanto, el desarrollo se realizará conforme a la información y recolección de datos de forma legal y fehaciente. Así mismo la investigación cumple con los principios éticos de integridad, responsabilidad, objetividad y confiabilidad.

En el desarrollo de nuestra investigación prevalecen valores éticos, así mismo se busca encontrar la verdad o falsedad de nuestras hipótesis, desarrollándose de manera confiable.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación

A continuación, se presentarán los resultados de la investigación recogida en base de información mediante las técnicas e instrumentos de estudios en datos cuantitativos de análisis.

5.2 Interpretación de resultados

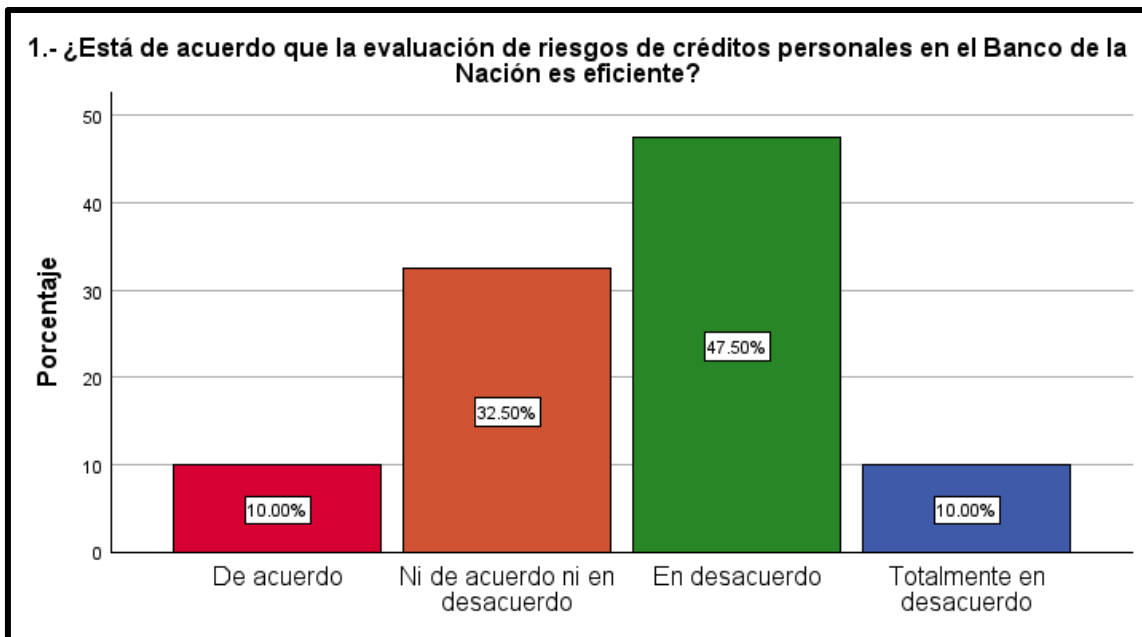
TABLA DE FRECUENCIAS

TABLA 1

1.- ¿Está de acuerdo que la evaluación de riesgos de créditos personales en el Banco de la Nación es eficiente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	10.0	10.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	32.5	32.5	42.5
	En desacuerdo	19	47.5	47.5	90.0
	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 1



Fuente: Jefatura y analistas de riesgo.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.1; el 10% de los encuestados; confirman estar de acuerdo que la evaluación de riesgos de créditos personales en el Banco de la Nación, el 32,50% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 47.50% se encuentra en desacuerdo, el 10% que afirma estar totalmente en desacuerdo.

En esta respuesta nos mencionan que para la correcta evaluación, debe haber una buena gestión y debido a que muchas de las labores de los analistas son manuales y no automatizadas, pueden generar errores manuales

TABLA DE FRECUENCIAS

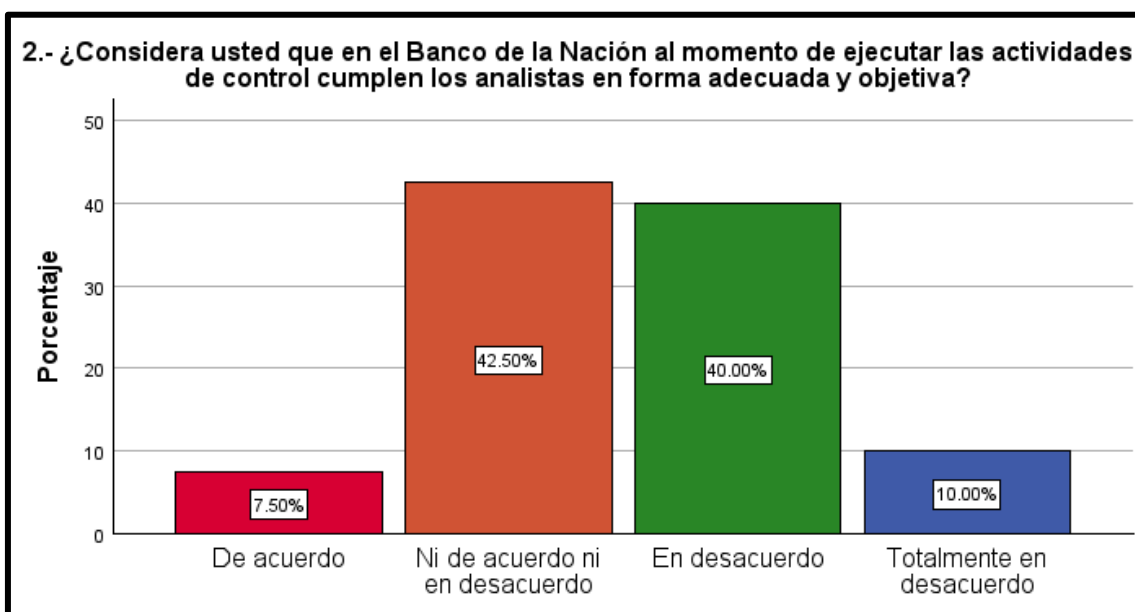
TABLA 2

2.- ¿Considera usted que en el Banco de la Nación al momento de ejecutar las actividades de control cumplen los analistas en forma adecuada y objetiva?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	7.5	7.5	7.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	42.5	42.5	50.0
	En desacuerdo	16	40.0	40.0	90.0
	Totalmente en desacuerdo	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 2



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.2; el 7.50% de los encuestados; confirman estar de acuerdo con la ejecución de actividades y control por parte de los analistas, el 42,50% afirma estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo, el 40.00% se encuentra en desacuerdo, el 10% que afirma estar totalmente en desacuerdo.

Los jefes de sección y analistas de la gerencia de riesgos nos mencionan que de acuerdo a la carga de trabajo y al no ser automatizado muchas de las labores de control que realizan, no se logra a completar en su totalidad.

TABLA DE FRECUENCIAS

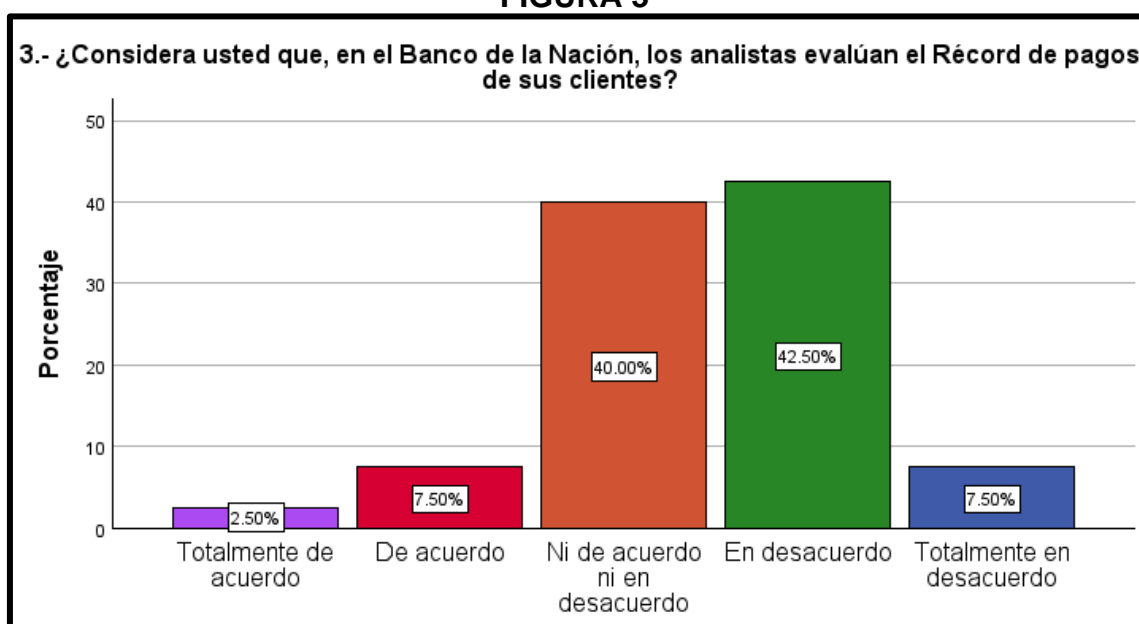
TABLA 3

3.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, los analistas evalúan el récord de pagos de sus clientes?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	De acuerdo	3	7.5	7.5	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	40.0	40.0	50.0
	En desacuerdo	17	42.5	42.5	92.5
	Totalmente en desacuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 3



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.3; el 2.50% de los encuestados confirman estar totalmente de acuerdo que los analistas evalúen el récord de pagos de sus clientes, el 7,50% afirma estar de acuerdo, el 40.00% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42.50% que afirma estar en desacuerdo, el 7.50% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Los jefes de sección y analistas de la gerencia de riesgos nos mencionan que en muchos casos debido a la carga de trabajo, no se hace una correcta evaluación.

TABLA DE FRECUENCIAS

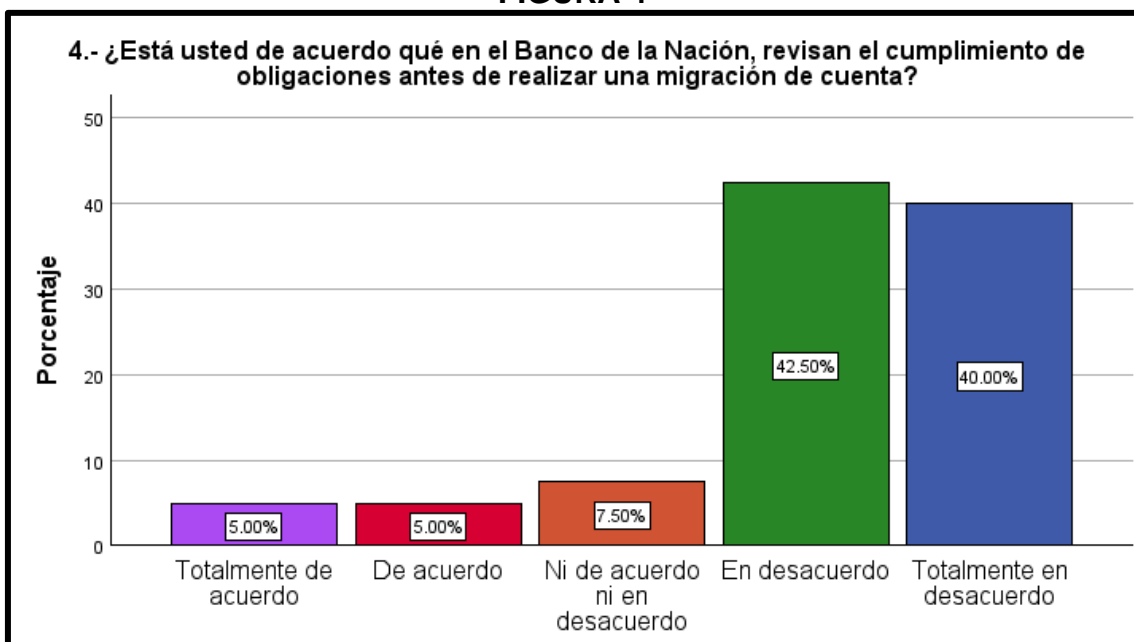
TABLA 4

4.- ¿Está usted de acuerdo qué en el Banco de la Nación, revisan el cumplimiento de obligaciones antes de realizar una migración de cuenta?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.5	7.5	17.5
	En desacuerdo	17	42.5	42.5	60.0
	Totalmente en desacuerdo	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 4



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.4; el 5.00% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo con la revisión del cumplimiento de obligaciones antes de realizar una migración de cuenta, el 5,00% afirma estar de acuerdo, el 7.50% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 42.50% que afirma estar en desacuerdo, el 40.00% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Los jefes de sección y analistas de la gerencia de riesgos nos mencionan que no existe comunicación de las entidades ejecutoras ni clientes al momento de migrar a otra cuenta u otro banco, tampoco existe dentro del MOF interno del banco de la Nación un lineamiento para verificar si el cliente cuenta con deuda al momento de cerrar su cuenta.

TABLA DE FRECUENCIAS

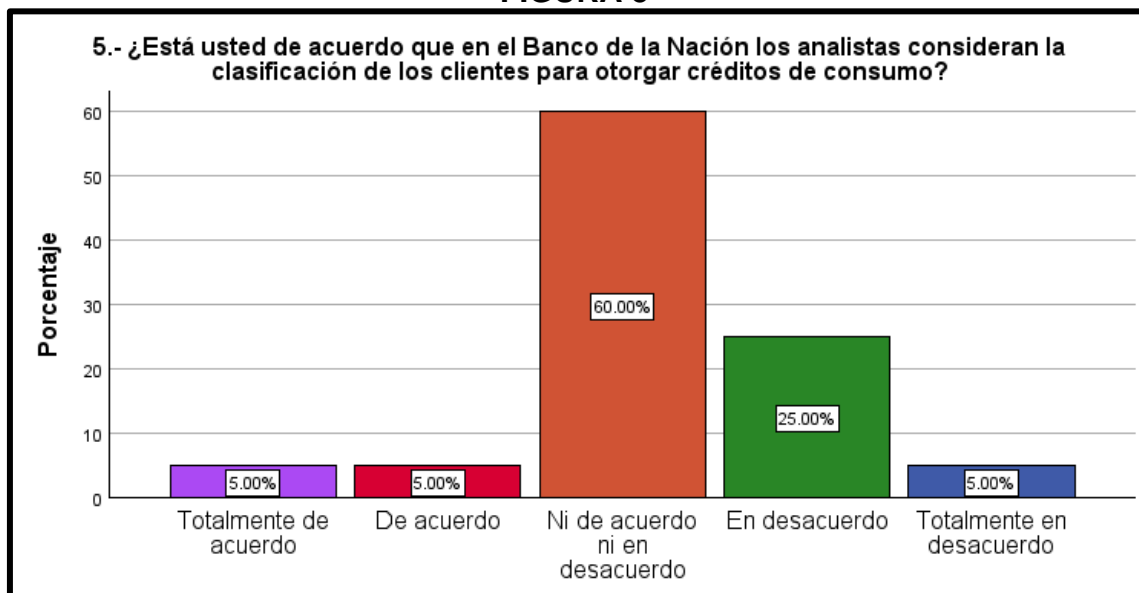
TABLA 5

5.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos de consumo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	2	5.0	5.0	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	60.0	60.0	70.0
	En desacuerdo	10	25.0	25.0	95.0
	Totalmente en desacuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 5



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

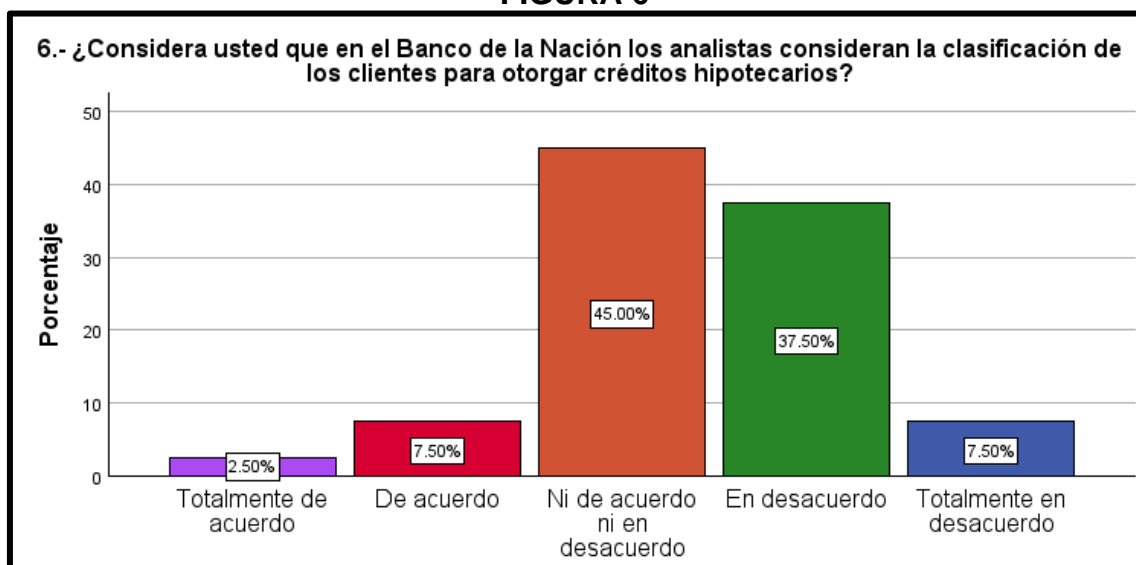
De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.5; el 5.00% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que los analistas elaboren una clasificación de clientes para otorgar créditos de consumo, el 5,00% afirma estar de acuerdo, el 60.00% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.00% que afirma estar en desacuerdo, el 5.00% se encuentra totalmente en desacuerdo.

TABLA DE FRECUENCIAS**TABLA 6**

6.- ¿Considera usted que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos hipotecarios?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	2.5	2.5	2.5
	De acuerdo	3	7.5	7.5	10.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	45.0	45.0	55.0
	En desacuerdo	15	37.5	37.5	92.5
	Totalmente en desacuerdo	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 6



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.6; el 2.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que los analistas elaboren una clasificación de clientes para otorgar créditos hipotecarios, el 7,50% afirma estar de acuerdo, el 45.00% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 37.50% que afirma estar en desacuerdo, el 7.50% se encuentra totalmente en desacuerdo.

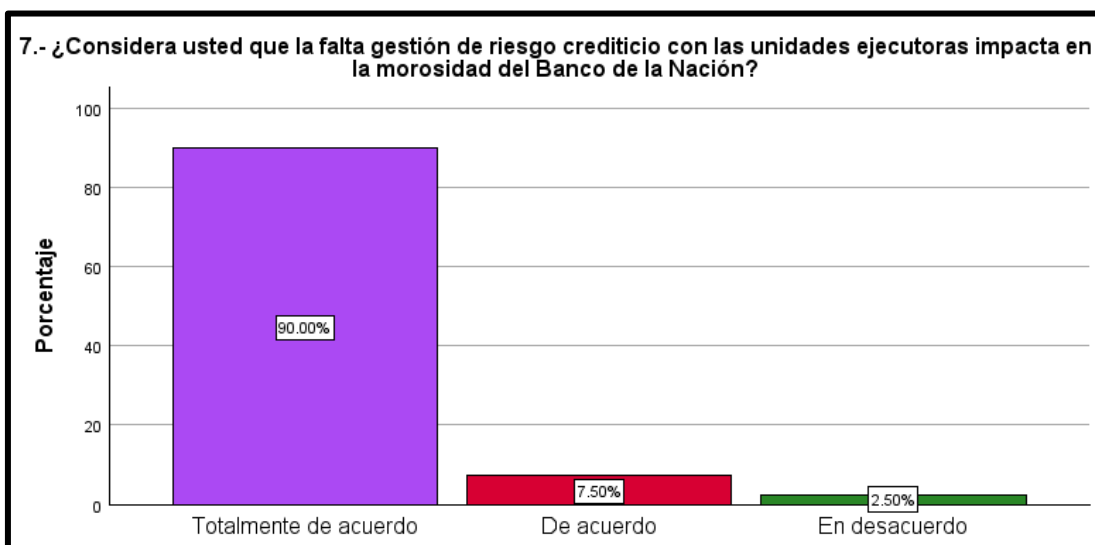
TABLA DE FRECUENCIAS

TABLA 7

7.- ¿Considera usted que la falta gestión de riesgo crediticio con las unidades ejecutoras impacta en la morosidad del Banco de la Nación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	90.0	90.0	90.0
	De acuerdo	3	7.5	7.5	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 7



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.7; el 90.00% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que la falta de gestión del riesgo crediticio con las unidades ejecutoras impacta en la morosidad del Banco de la Nación, el 7,50% afirma estar de acuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo.

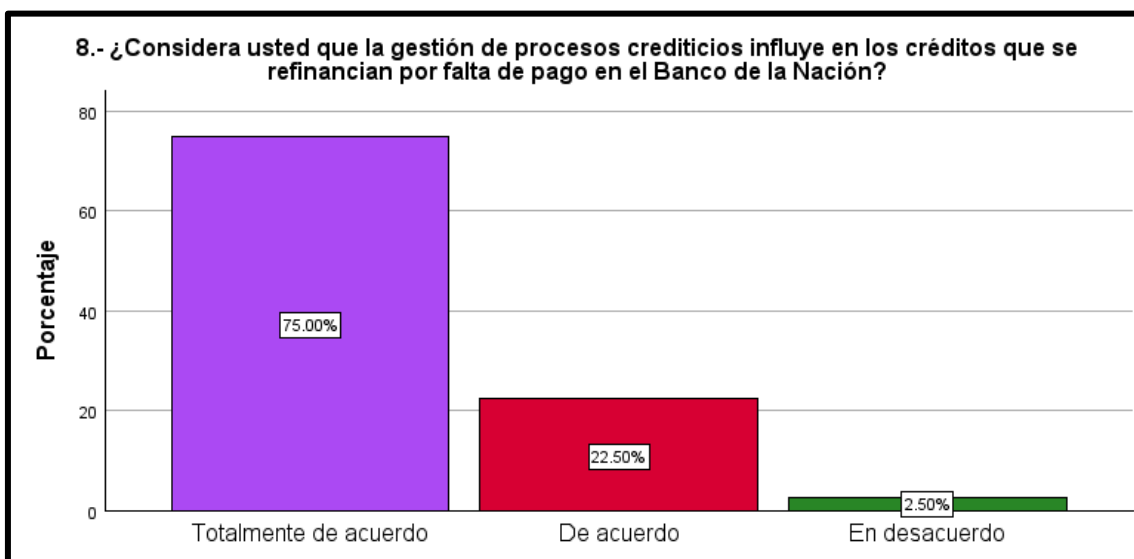
TABLA DE FRECUENCIAS

TABLA 8

8.- ¿Considera usted que la gestión de procesos crediticios influye en los créditos que se refinancian por falta de pago en el Banco de la Nación?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	75.0	75.0	75.0
	De acuerdo	9	22.5	22.5	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 8



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.8; el 75.00% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que la gestión de procesos crediticios influye en los créditos que se refinancian por falta de pago, el 22,50% afirma estar de acuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo.

Este resultado representa que la gestión de procesos crediticios siempre influye en los créditos que se refinancian por falta de pago en el Banco de la Nación, es por ello que se debe llevar a cabo una correcta gestión de procesos crediticios lo que implica un enfoque estructurado y cuidadoso para evaluar, otorgar y administrar créditos de manera eficiente y segura.

TABLA DE FRECUENCIAS

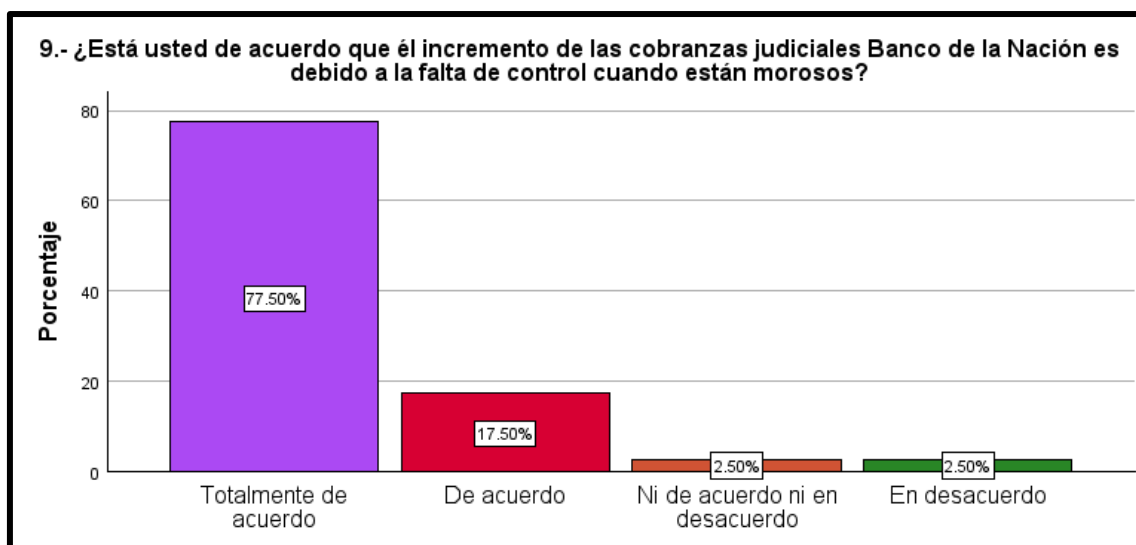
TABLA 9

9.- ¿Está usted de acuerdo que el incremento de las cobranzas judiciales Banco de la Nación es debido a la falta de control cuando están morosos?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	77.5	77.5	77.5
	De acuerdo	7	17.5	17.5	95.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.5	2.5	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 9



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.9; el 77.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que el incremento de las cobranzas judiciales del Banco de la Nación es debido a la falta de control cuando están morosos, el 17,50% afirma estar de acuerdo, el 2.50% se

encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo.

En este caso el incremento de las cobranzas judiciales del Banco de la Nación se debe a la falta de control cuando hay morosidad. Con una buena utilización de las herramientas y modelos de calificación crediticia se puede minimizar los riesgos y optimizar la gestión financiera.

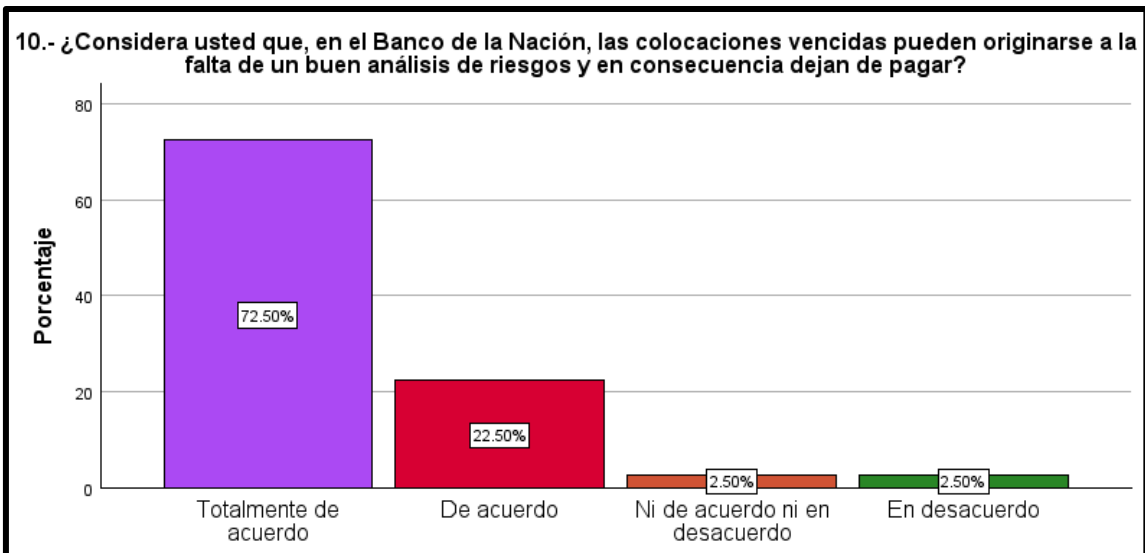
TABLA DE FRECUENCIAS

TABLA 10

10.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, las colocaciones vencidas pueden originarse a la falta de un buen análisis de riesgos y en consecuencia dejan de pagar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	29	72.5	72.5	72.5
	De acuerdo	9	22.5	22.5	95.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.5	2.5	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 10



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.10; el 72.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que las colocaciones vencidas se originan por falta de un buen análisis de riesgo, el 22,50% afirma estar de acuerdo, el 2.50% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo.

Esto demuestra que las colocaciones vencidas se originan por falta de un buen análisis de riesgos y posteriormente se deje de pagar. Por ello se debe aplicar un análisis riguroso, con el cual se puede mantener una gestión crediticia más sólida.

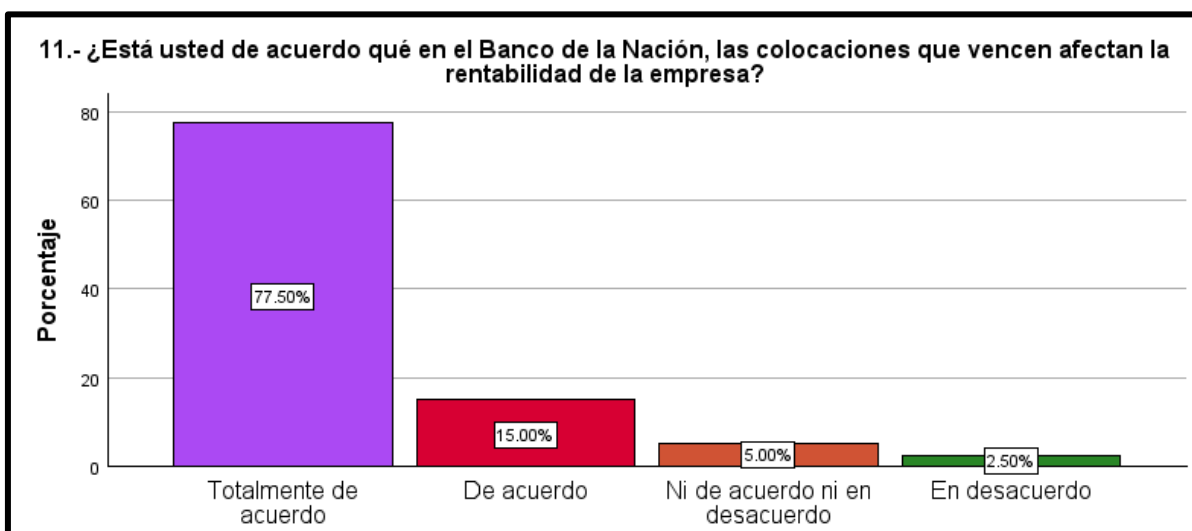
TABLA DE FRECUENCIAS

TABLA 11

11.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación, las colocaciones que vencen afectan la rentabilidad de la empresa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	77.5	77.5	77.5
	De acuerdo	6	15.0	15.0	92.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.0	5.0	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 11



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.11; el 77.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que las colocaciones que vencen afectan la rentabilidad de las empresas, el 15,00% afirma estar de acuerdo, el 5.00% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo.

Las colocaciones vencidas afectan la rentabilidad de manera significativa, porque la empresa pierde los ingresos por intereses que se esperaban obtener de esas colocaciones.

TABLA DE FRECUENCIAS

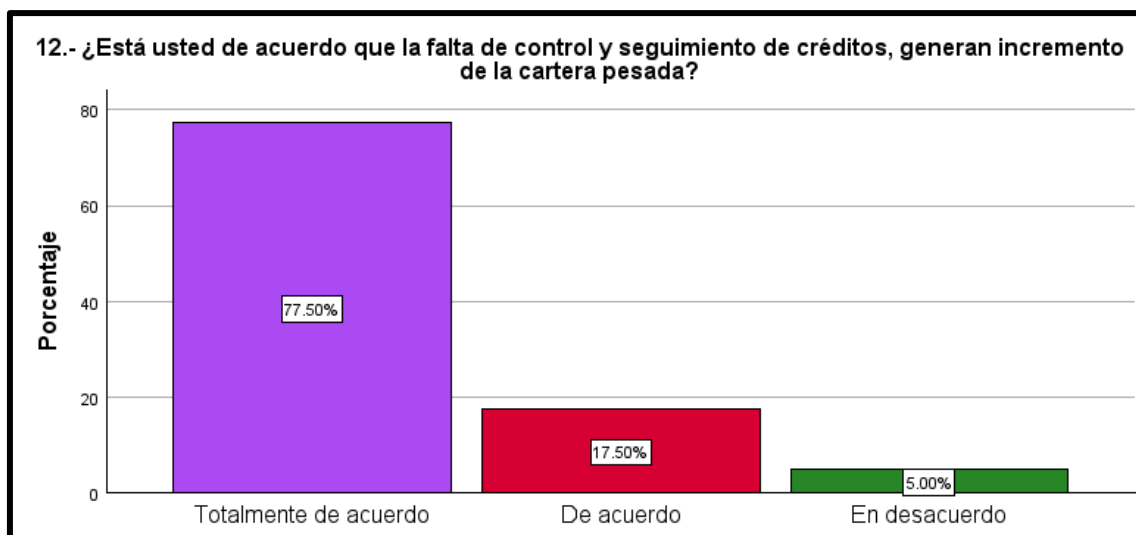
TABLA 12

12.- ¿Está usted de acuerdo que la falta de control y seguimiento de créditos, generan incremento de la cartera pesada?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	77.5	77.5	77.5
	De acuerdo	7	17.5	17.5	95.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 12



Fuente: Jefaturas y analistas de la gerencia de riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.12; el 77.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que la falta de control y un seguimiento de créditos generan incrementos en la cartera pesada, el 17,50% afirma estar de acuerdo, el 5.00% se encuentra en desacuerdo.

La falta de control y seguimiento adecuado de los créditos lleva a un incremento en la cartera pesada, es decir, a un aumento en el número de préstamos que se encuentran en mora o con riesgo de incumplimiento. Esto puede tener diversos efectos negativos en la salud financiera de la empresa. Si los créditos no son controlados y supervisados adecuadamente, existe un mayor riesgo de incumplimiento por parte de los deudores.

TABLA DE FRECUENCIAS

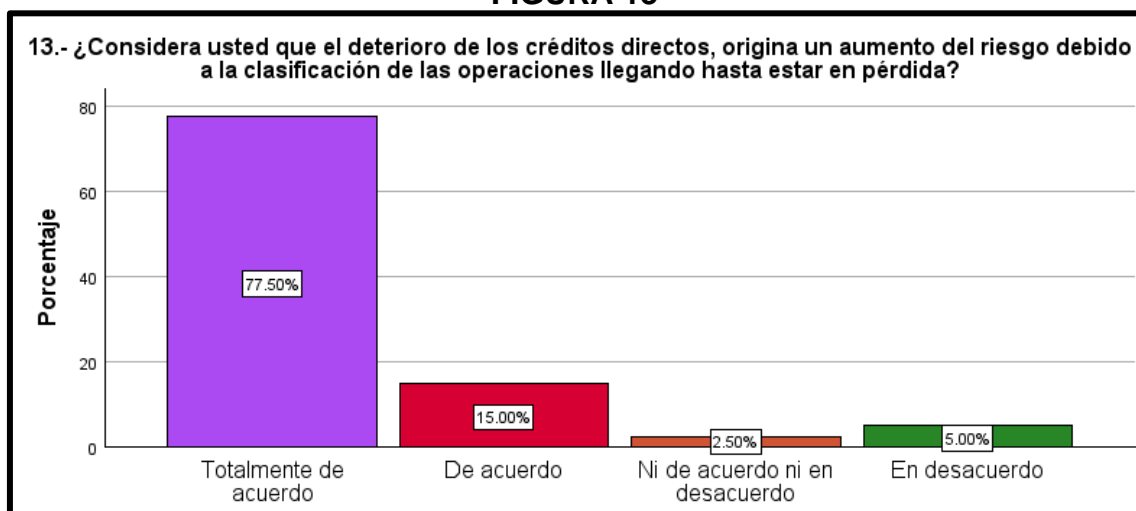
TABLA 13

13.- ¿Considera usted que el deterioro de los créditos directos origina un aumento del riesgo debido a la clasificación de las operaciones llegando hasta estar en pérdida?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	31	77.5	77.5	77.5
	De acuerdo	6	15.0	15.0	92.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.5	2.5	95.0
	En desacuerdo	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS

FIGURA 13



Fuente: Jefaturas y analistas de la Gerencia de Riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.13; el 77.50% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que el deterioro de los créditos indirectos origina un aumento del riesgo que llegue a la pérdida, el 15,00% afirma estar de acuerdo, el 2.50% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.00% se encuentra en desacuerdo.

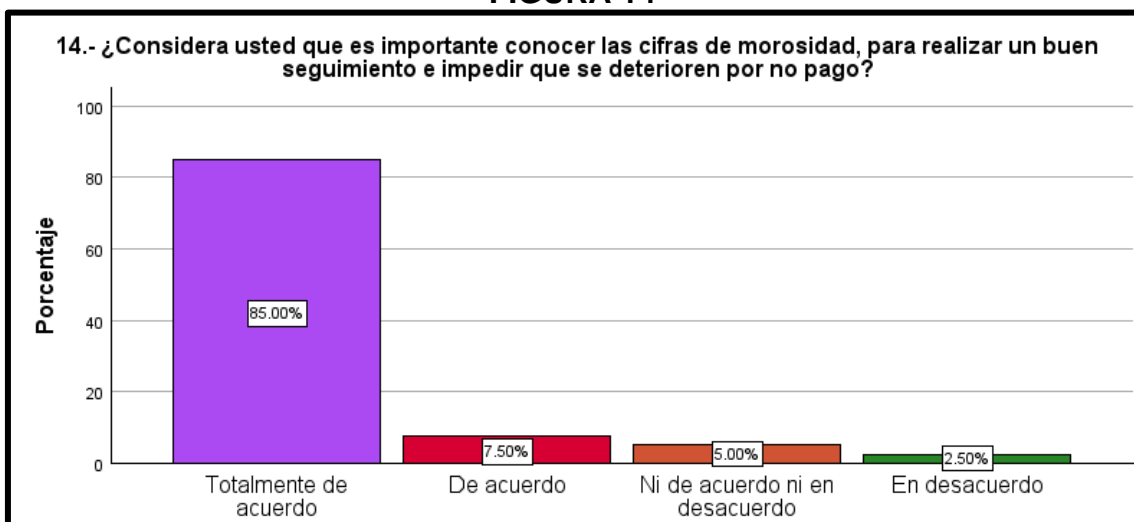
El deterioro de los créditos directos lleva a un aumento del riesgo crediticio y, en casos extremos, a la clasificación de las operaciones como pérdidas. Esto implica que los préstamos o créditos no solo están en mora, sino que se consideran irrecobrables o de alto riesgo de incumplimiento. Esto puede tener varios efectos negativos.

TABLA DE FRECUENCIAS**TABLA 14**

14.- ¿Considera usted que es importante conocer las cifras de morosidad, para realizar un buen seguimiento e impedir que se deterioren por no pago?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	34	85.0	85.0	85.0
	De acuerdo	3	7.5	7.5	92.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5.0	5.0	97.5
	En desacuerdo	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICOS DE FRECUENCIAS FIGURA 14



Fuente: Jefaturas y analistas de la Gerencia de Riesgos.

Interpretación:

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N.14; el 85.00% de los encuestados; confirman estar totalmente de acuerdo que se debe conocer las cifras de morosidad para realizar un buen seguimiento y se pueda impedir que se deteriore por no pago, el 7,50% afirma estar de acuerdo, el 5.00% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.50% se encuentra en desacuerdo. Conocer las cifras de morosidad es fundamental para realizar un buen seguimiento y prevenir el deterioro de los créditos debido al no pago. Contar con cifras actualizadas de morosidad es esencial para realizar un seguimiento efectivo de los créditos y prevenir su deterioro.

NIVEL DE VALIDACIÓN O CONFIANZA (ALFA DE CRONBACH)

TABLA 15
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Alfa de CRONBACH	N de elementos
0.970	14

Interpretación:

Se realiza la prueba de confiabilidad en el SPSS V26, obteniendo como resultado el valor de 97.0%, nos indica que la tesis tiene una muy alta confiabilidad o viabilidad

TABLA 16
RESULTADOS PROMEDIOS DE CONFIABILIDAD, PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.- ¿Está de acuerdo que la evaluación de riesgos de créditos personales en el Banco de la Nación es eficiente?	28.00	69.487	.832	.967
2.- ¿Considera usted que en el Banco de la Nación al momento de ejecutar las actividades de control cumplen los analistas en forma adecuada y objetiva?	28.05	69.433	.871	.967
3.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, los analistas evalúan el Récord de pagos de sus clientes?	28.13	68.779	.851	.967
4.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación, revisan el	27.50	68.359	.673	.973

cumplimiento de obligaciones antes de realizar una migración de cuenta?				
5.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos de consumo?	28.38	68.753	.879	.967
6.- ¿Considera usted que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos hipotecarios?	28.18	68.610	.869	.967
7.- ¿Considera usted que la falta gestión de riesgo crediticio con las unidades ejecutoras impacta en la morosidad del Banco de la Nación?	30.43	74.456	.727	.970
8.- ¿Considera usted que la gestión de procesos crediticios influye en los créditos que se refinancian por falta de pago en el Banco de la Nación?	30.28	72.358	.842	.968
9.- ¿Está usted de acuerdo que el incremento de las cobranzas judiciales Banco de la Nación es debido a la falta de control cuando están morosos?	30.28	71.435	.873	.967
10.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, las colocaciones vencidas pueden originarse a la falta de un buen análisis de riesgos y en consecuencia dejan de pagar?	30.22	71.153	.881	.967
11.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación, las colocaciones que vencen afectan la rentabilidad de la empresa?	30.25	70.654	.883	.967
12.- ¿Está usted de acuerdo que la falta de control y seguimiento de	30.25	70.397	.857	.967

créditos, generan incremento de la cartera pesada?				
13.- ¿Considera usted que el deterioro de los créditos directos origina un aumento del riesgo debido a la clasificación de las operaciones llegando hasta estar en pérdida?	30.22	69.615	.874	.967
14.- ¿Considera usted que es importante conocer las cifras de morosidad, para realizar un buen seguimiento e impedir que se deterioren por no pago?	30.33	71.763	.812	.968

5.3 Contrastación de hipótesis

A. Primera Hipótesis

La política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022

a. Hipótesis nula (H₀).

La política y control de créditos **NO** se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022

b. Hipótesis alternante (H₁)

La política y control de créditos **SÍ** se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 12.59$

d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 22.947$

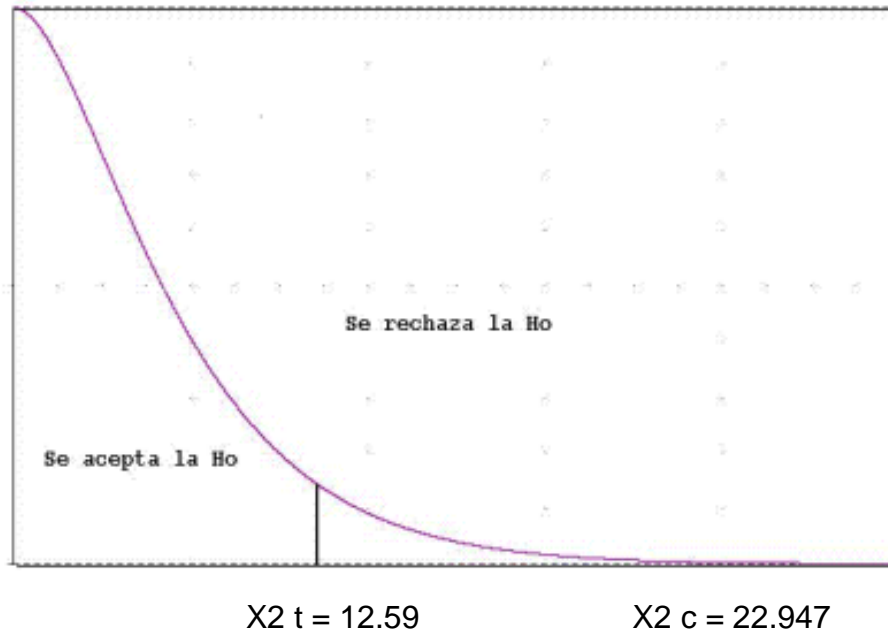
Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación

que se indica en la tabla de contingencia N.º 01

a. Decisión: H_0 se rechaza

FIGURA 19
DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “La política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º 1 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

Prueba Chi Cuadrado: Tabla N.º 24 (Hipótesis A)

Recuento		8.- ¿Considera usted que la gestión de procesos crediticios influye en los créditos que se refinancian por falta de pago en el Banco de la Nación?			
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Total
1.- ¿Está de acuerdo que la evaluación de riesgos de créditos personales en el Banco de la Nación es eficiente?	De acuerdo	4	0	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	0	0	13
	En desacuerdo	13	6	0	19
	Totalmente en desacuerdo	0	3	1	4
Total		30	9	1	40

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.947 ^a	6	<.001
Razón de verosimilitud	23.291	6	<.001
Asociación lineal por lineal	12.946	1	<.001
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

B. Segunda Hipótesis

La evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022

a. Hipótesis nula (H₀).

La evaluación de los créditos **NO** incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022

b. Hipótesis alternante (H₁)

La evaluación de los créditos **SÍ** incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 21.02$

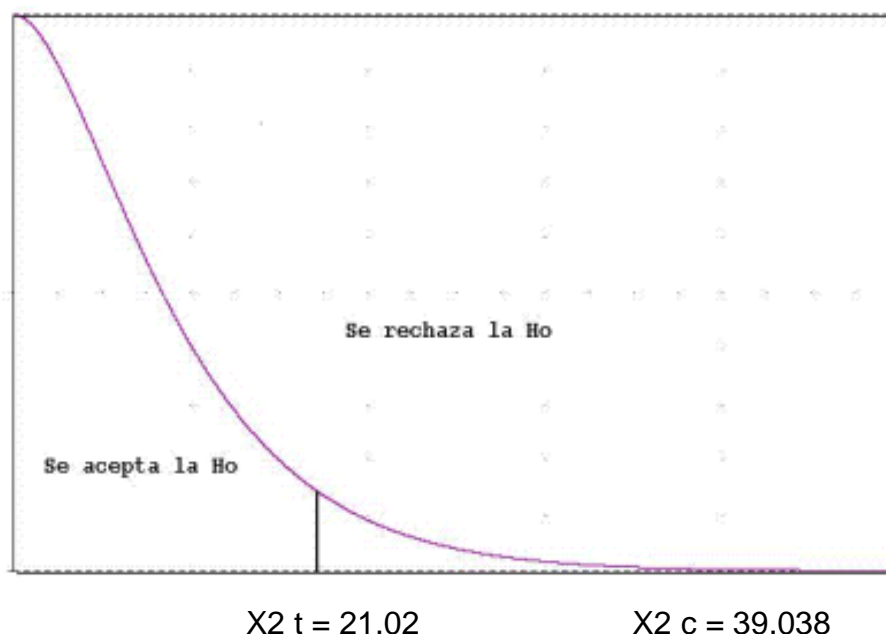
d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum(o_i - e_i)^2 / e_i = 39.038$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 02

b. Decisión: H_0 se rechaza

FIGURA 20
DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO (B)



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que "La evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022", lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia

N.º 2 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

Prueba Chi Cuadrado: Tabla N.º 25 (Hipótesis B)

Tabla cruzada 3.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, los analistas evalúan el Récord de pagos de sus clientes?* **10.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, las colocaciones vencidas pueden originarse a la falta de un buen análisis de riesgos y en consecuencia dejan de pagar?**

Recuento

		10.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, las colocaciones vencidas pueden originarse a la falta de un buen análisis de riesgos y en consecuencia dejan de pagar?				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
3.- ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, los analistas evalúan el Récord de pagos de sus clientes?	Totalmente de acuerdo	1	0	0	0	1
	De acuerdo	3	0	0	0	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	0	0	0	16
	En desacuerdo	9	8	0	0	17
	Totalmente en desacuerdo	0	1	1	1	3
Total		29	9	1	1	40

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.038 ^a	12	<.001
Razón de verosimilitud	30.157	12	.003
Asociación lineal por lineal	15.343	1	<.001
N de casos válidos	40		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

C. Tercera Hipótesis

La clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.

a. Hipótesis nula (H₀).

La clasificación de créditos **NO** incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.

b. Hipótesis alternante (H₁)

La clasificación de créditos **SÍ** incide en la cartera pesada del Banco de

la Nación del año 2022.

c. Nivel de significación (α) = 5%, $X^2_t = X^2_{crítico} = 15.507$

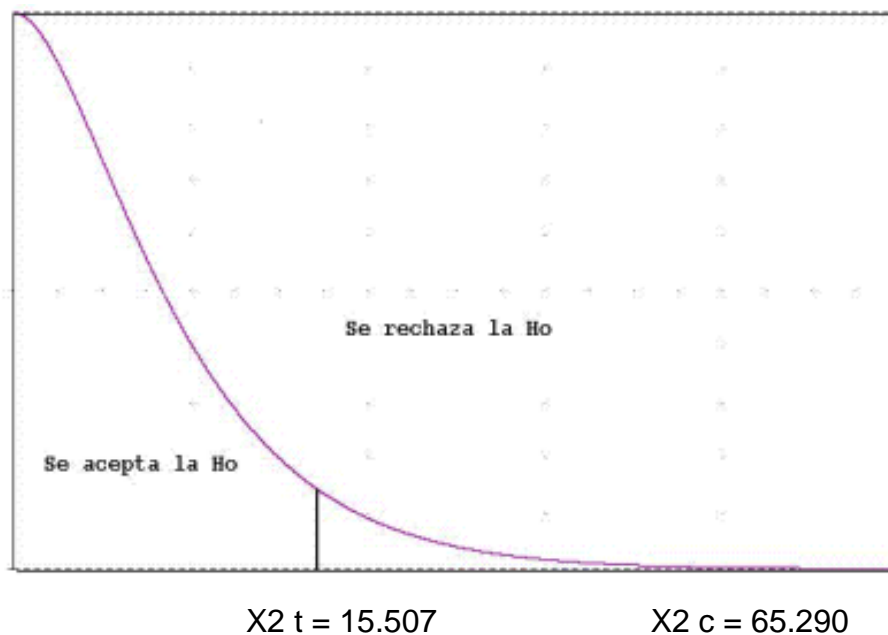
d. Prueba Estadística: $X^2_c (X^2_{cal}) = \sum (o_i - e_i)^2 / e_i = 65.290$

Dónde:

- o_i = Valor observado
- e_i = Valor esperado
- X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de las encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS v26, y se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en la tabla de contingencia N.º 03

e. Decisión: H_0 se rechaza

FIGURA 21
DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO (C)



Resultados e Interpretación:

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “La clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente

en la tabla de contingencia N.º 3 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

Prueba Chi Cuadrado: Tabla N.º 26 (Hipótesis C)

Tabla cruzada 5.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos de consumo?* **12.- ¿Está usted de acuerdo que la falta de control y seguimiento de créditos, generan incremento de la cartera pesada?**

Recuento

		12.- ¿Está usted de acuerdo que la falta de control y seguimiento de créditos, generan incremento de la cartera pesada?			Total
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	
5.- ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos de consumo?	Totalmente de acuerdo	2	0	0	2
	De acuerdo	2	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	0	0	24
	En desacuerdo	3	7	0	10
	Totalmente en desacuerdo	0	0	2	2
Total		31	7	2	40

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65.290 ^a	8	<.001
Razón de verosimilitud	39.971	8	<.001
Asociación lineal por lineal	19.125	1	<.001
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (86.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 DISCUSIÓN

El objetivo de la tesis es precisar la gestión de riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022.

Los datos obtenidos, procesados y analizados señalaron que, efectivamente, la forma y aplicación de los procesos de riesgo crediticio, impacta en la morosidad de los créditos de banca personal.

Ciertamente con las cifras obtenidas podemos señalar que la entidad acreedora sufre resultados negativos cuando el cliente no paga, lo cual ratifica la teoría de Bernardo, B. (2019) ya que él determina que cuando no se paga un crédito existen pérdidas financieras, deterioro del capital y pérdida de ingresos. Por lo tanto, el riesgo de crédito se refiere a la posibilidad de que estos eventos adversos ocurran debido al impago de una deuda.

Por otro lado, por medio de la presente tesis hemos encontrado que no siempre se aplica de forma adecuada la evaluación crediticia, como tampoco existe un buen seguimiento y control de los créditos otorgados, lo cual afirma la teoría de Periche, G., Ramos, E. y Chamolí, A (2020) ya que ellos determinan que, para hacer frente a la morosidad, las entidades financieras suelen implementar estrategias de gestión de riesgos y cobranza más efectivas. Esto implica un seguimiento más riguroso de los clientes, la evaluación adecuada de su capacidad de pago y el establecimiento de políticas claras de cobranza. Además, las entidades financieras suelen contar con reservas para pérdidas crediticias que les permiten hacer frente a las posibles pérdidas asociadas con la morosidad.

Además, la gestión adecuada del riesgo de crédito incluye la capacidad precisa del cliente para cumplir con sus obligaciones de pago. El análisis de factores como el historial crediticio, los ingresos, los activos y la estabilidad financiera puede determinar la probabilidad de incumplimiento. Si la evaluación del riesgo es ligera o se basa en subjetividad y no siempre se sigue correctamente los procedimientos, el riesgo de otorgar crédito a personas con capacidad de pago limitada es mayor, aumentando la morosidad.

6.2 CONCLUSIONES

- a) La política y el control crediticio están estrechamente relacionadas con las carteras de alto riesgo. Ya que la política de crédito es un conjunto de reglas y lineamientos dispuestos por la entidad, que establece los criterios para evaluar si se debe otorgar crédito a un cliente y cuánto se le puede conceder. El control de crédito es el seguimiento y la gestión continua de los préstamos emitidos los cuales pueden o no pertenecer a una cartera de alto riesgo, este seguimiento es para garantizar el cumplimiento de los términos acordados y minimizar los riesgos relacionados.
- b) Se ha determinado que la evaluación de créditos incide en la cartera

atrasada del Banco de la Nación del año 2022. La evaluación crediticia juega un papel crucial en la gestión de la cartera atrasada. La evaluación crediticia se refiere al proceso mediante el cual, las instituciones financieras analizan la solvencia crediticia de un solicitante y evalúan su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago. Una correcta evaluación crediticia ayuda a prevenir la acumulación de créditos vencidos en la cartera de la entidad financiera.

- c) Se ha comprobado que la clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022. Ya que al separar los préstamos que representan mayor riesgo de impago, ayuda darles gestión y seguimiento. Por otro lado, ayuda para la toma de decisiones, ya que mediante la clasificación de créditos obtenemos información, que podría ayudar para establecer límites más estrictos en las políticas de créditos y prevenir acumulación de préstamos en la cartera pesada.

Finalmente llegamos a la conclusión de lo importante que es una gestión eficaz del riesgo de crédito puede ayudar a reducir la morosidad en la cartera de crédito. Esto se logra evaluando cuidadosamente la facultad del cliente para cumplir sus pagos, estableciendo límites y condiciones adecuados, monitoreando constantemente las carteras de inversión e implementando políticas efectivas de cobranza y recuperación. Al abordar estos problemas, el Banco de la Nación puede administrar de manera más efectiva el riesgo de morosidad y mantener carteras de préstamos más sanos.

6.3 RECOMENDACIONES

- a) Para cumplir con las políticas de crédito y asegurar un adecuado análisis de los socios, funcionarios y trabajadores, es necesario difundir políticas y estrategias que permitan evaluar tanto las fortalezas como las limitaciones de cada uno. Las políticas de crédito establecen las normas y procedimientos que rigen el otorgamiento de créditos, y deben incluir los pasos necesarios para la administración de créditos y todos sus

componentes. El control, seguimiento y recuperación de los créditos son aspectos fundamentales dentro de las políticas de crédito. Para minimizar los riesgos crediticios, es importante establecer parámetros y criterios claros que orienten las decisiones de otorgamiento de crédito. Esto implica evaluar la capacidad de pago de los solicitantes, analizar su historial crediticio, verificar su solvencia y establecer límites de exposición al riesgo. La difusión de las políticas y estrategias de crédito debe ser integral, alcanzando tanto a los socios como a los funcionarios y trabajadores involucrados en el proceso de otorgamiento y administración de créditos. Esto garantiza que todos los actores estén al tanto de las directrices establecidas y puedan aplicarlas de manera consistente. Además, es importante que se establezcan mecanismos de capacitación y actualización periódica para asegurar que todos los involucrados cuenten con los conocimientos necesarios para implementar adecuadamente las políticas de crédito. Esto incluye la formación en análisis de riesgos, técnicas de evaluación crediticia y herramientas de seguimiento y recuperación de créditos.

- b) Una adecuada evaluación del crédito es fundamental para prevenir problemas de pago y garantizar que el prestatario tenga la capacidad necesaria para cumplir con el pago del crédito. Si se consideran estos puntos fundamentales, se pueden minimizar los riesgos crediticios y tomar decisiones informadas antes de otorgar un crédito. Es importante considerar la puntuación de crédito y los reportes de burós de crédito. Estas herramientas proporcionan información detallada sobre el historial crediticio del solicitante y su comportamiento frente a créditos anteriores. El objetivo del crédito y la probabilidad de que genere beneficios o ingresos para el solicitante es importante para determinar la viabilidad del crédito y la capacidad del prestatario para pagarlo
- c) Es importante recordar que la clasificación de créditos financieros depende de las políticas internas de riesgo crediticio que se tengan. En general, la clasificación consiste en asignar una puntuación al prestatario que indica el nivel de riesgo crediticio, al cual está expuesto el prestamista si decide otorgar el crédito. Para clasificar un crédito se deben tener en cuenta factores como la capacidad de pago del prestatario, su historial

crediticio, la calidad de las garantías, establecer límites de crédito, plazos de pago, entre otros factores que dependen de la institución financiera y de sus políticas internas de riesgo crediticio. Así como también Identificar oportunamente las áreas que representan riesgos para el modelo de negocio, tomar medidas preventivas en consecuencia, revisar y ajustar las políticas, procedimientos de gestión de riesgos para garantizar que sean sólidos y estén actualizados.

Es importante mejorar la administración del riesgo crediticio para prestatarios y créditos. Una forma de hacerlo es estableciendo normas rígidas de crédito y evaluando el riesgo crediticio tanto al otorgar un crédito como durante el seguimiento de la cartera crediticia. Es importante que se establezcan mecanismos para verificar el destino de los recursos provenientes de los créditos otorgados. Además, se debe realizar un análisis y predicción detallado de la ocurrencia de hechos que causen perjuicios económicos a las personas físicas o jurídicas para minimizar los efectos adversos de los riesgos con un costo mínimo. Por lo tanto, es importante identificar, evaluar y controlar los riesgos de manera adecuada. Esto ayudará a evitar posibles pérdidas económicas y a tomar mejores decisiones en cuanto a la otorgación de créditos. Es importante llevar un registro detallado de los pagos pendientes y vencidos, hacer seguimiento a los clientes morosos para asegurarse de que no se pierdan las oportunidades de recuperar los pagos. Además, contar con políticas de cobro claras y efectivas ayuda a minimizar el tiempo de mora y aumentar la eficiencia de la gestión de cobranzas. En los casos de morosidad, es necesario proteger los intereses de la entidad financiera, por lo que se deberá realizar una evaluación del historial crediticio y capacidad de pago de los clientes para reducir los riesgos financieros.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzen, C. (2016). LA RENTABILIDAD DE LOS BANCOS COMERCIALES Y EL AMBIENTE MACROECONOMICO: EL CASO PERUANO EN EL PERIODO 1982-2014 [Tesis doctoral]. Universitat Politècnica de Catalunya.
- Bernardo, B. (2019). EL RIESGO CREDITICIO Y LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRAR, HUÁNUCO - 2019. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público]. Universidad de Huánuco.
- Calderon, R. (2014). La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - agencia sede institucional - periodo 2013. (Universidad Nacional de Trujillo).
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?s=equ
- De Lara, A. (2008). Medicion y Control de Riesgos Financieros (3.a ed.). Limusa S.A.
- Echegaray, R. y Victor, Y. (2023), Los determinantes internos y externos y su incidencia en el riesgo de crédito de la banca múltiple peruana: 2001 – 2019. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Marcos).
- Evaluación De Créditos Y Su Relación Con La Morosidad De Los Clientes De La Caja Rural De Ahorro Y Crédito SIPAN S.A – 2018. (2020). (TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO]). Universidad Señor de Sipan.
- Fica, A. L. L., Casanova, M. A., & Mardones, J. B. C. (2017). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. Revista Facultad de Ciencias Económicas, 26(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Hinostroza, H. (2021). GESTIÓN CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DEL BANCO PICHINCHA DEL PERÚ, PERÍODO 2019. Quipukamayoc, 29(59), 1609-8196. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29.20354>
- Macías, I. (2018), Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de

morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del Cantón Pichincha. Período 2012-2014. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador).

- Memoria Anual 2022 del Banco de la Nación. (2022). Memoria Anual.
- Pérez, N. y Pérez, M. (2019), Evaluación Crediticia y Morosidad en Clientes de Mi-Banco Oficina Principal Cusco 2019. (Tesis de Título, Universidad Andina del Cusco).
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del covid-19 en la caja rural de ahorro y crédito raíz, Perú. Investigación Valdizana, 14–4. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Quispe, M. (2013). ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO y LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA. 582, PERIODO 2013 [Tesis para optar por el título profesional de Contador Público]. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Rengifo, J. (2022), El riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín Porres Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Lima.
- Ticse, P. (2015). ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE FINANCIERA EDYFICAR OFICINA ESPECIAL-EL TAMBO [Tesis para optar por el Título Profesional de Contador Público]. Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Trujillo, I. (2022), Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, cantón San Miguel, provincia Bolívar, periodo 2017 – 2019. (Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador).
- Zambrano, M. (2021), Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador 2019. (Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – Ecuador).

ANEXOS

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO : GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DE BANCA PERSONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL AÑO 2022

AUTOR : CAMPOS MURGA, GABRIEL - MILLAN MEZA, HELLEN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis Principal	Variable Independiente X Gestión de riesgo crediticio Indicadores: X1 Política y control de créditos X2 Evaluación de los créditos X3 Clasificación de créditos Variable Dependiente Y Morosidad Indicadores: Y1 Cartera de alto riesgo Y2 Cartera atrasada Y3 Cartera pesada	Tipo de investigación: Aplicada, descriptiva Alcance: Transeccional correlacional Diseño: No experimental Población. Está conformado por los trabajadores de la oficina del Banco de la Nación, conformado por 40 personas, entre jefatura y analistas de riesgo. Muestreo Probabilístico aleatorio simple. Técnica e Instrumento Encuesta
¿De qué manera la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022?	Determinar si la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos de banca personal en el Banco de la Nación del año 2022.	La gestión de riesgo crediticio se relaciona con la morosidad de los créditos de Banca Personal del Banco de la Nación del año 2022.		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
a) ¿En qué medida la política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022? b) ¿De qué manera la evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación en el año 2022? c) ¿En qué medida la clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022?	a) Determinar si la política de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022. b) Determinar si la evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022. c) Determinar si la clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.	a) La política y control de créditos se relaciona con la cartera de alto riesgo del Banco de la Nación del año 2022 b) La evaluación de los créditos incide en la cartera atrasada del Banco de la Nación del año 2022 c) La clasificación de créditos incide en la cartera pesada del Banco de la Nación del año 2022.		

ANEXO N°2
ENCUESTA

La presente encuesta, busca recoger información relacionada con la tesis titulado **“GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS DE BANCA PERSONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN DEL AÑO 2022”**

Sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) dentro del recuadro. Esta encuesta es totalmente anónima, ningún dato relacionado con el participante se divulgará, pero **sí** los resultados de manera general.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO
INDICADOR: POLÍTICA Y CONTROL DE CRÉDITOS

1. ¿Está de acuerdo que la evaluación de riesgos de créditos personales en el Banco de la Nación es eficiente?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Considera usted que en el Banco de la Nación al momento de ejecutar las actividades de control cumplen los analistas en forma adecuada y objetiva?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

INDICADOR: EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS

3. ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, los analistas evalúan el Récord de pagos de sus clientes?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

4. ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación, revisan el cumplimiento de obligaciones antes de realizar una migración de cuenta?
- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

INDICADOR: CLASIFICACIÓN DE CLIENTES

5. ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos de consumo?
- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

6. ¿Considera usted que en el Banco de la Nación los analistas consideran la clasificación de los clientes para otorgar créditos hipotecarios?
- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

7. ¿Considera usted que la falta gestión de riesgo crediticio con las unidades ejecutoras impacta en la morosidad del Banco de la Nación?
- a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE DEPENDIENTE: LA MOROSIDAD

INDICADOR: CARTERA DE ALTO RIESGO

8. ¿Considera usted que la gestión de procesos crediticios influye en los créditos que se refinancian por falta de pago en el Banco de la Nación?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

9. ¿Está usted de acuerdo que el incremento de las cobranzas judiciales Banco de la Nación es debido a la falta de control cuando están morosos?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

INDICADOR: CARTERA ATRASADA

10. ¿Considera usted que, en el Banco de la Nación, las colocaciones vencidas pueden originarse a la falta de un buen análisis de riesgos y en consecuencia dejan de pagar?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

11. ¿Está usted de acuerdo que en el Banco de la Nación, las colocaciones que vencen afectan la rentabilidad de la empresa?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

INDICADOR: CARTERA PESADA

12. ¿Está usted de acuerdo que la falta de control y seguimiento de créditos, generan incremento de la cartera pesada?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13. ¿Considera usted que el deterioro de los créditos directos, originan un aumento del riesgo debido a la clasificación de las operaciones llegando hasta estar en pérdida?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD

14. ¿Considera usted que es importante conocer las cifras de morosidad, para realizar un buen seguimiento e impedir que se deterioren por no pago?

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()