



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN FINANCIERA Y TRIBUTARIA.**

AUTOR:

Br. Jhonny Gárate Ríos.

ASESOR:

Mg. Ana Noemí Sandoval Vergara.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y Control Financiero.

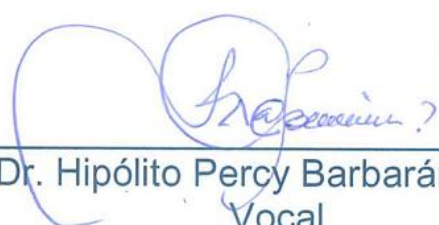
PERÚ-2017



Dr. Ludwin Villanueva García
Presidente



Mg. Keller Sanchez Dávila
Secretario



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
Vocal

DEDICATORIA

Con profundo amor:

A mis padres

A mis hijos

A mi esposa

Quienes conservan encendido en mí la
llama de la superación y como testimonio
vivo de un futuro mejor.

Jhonny.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación no se habría podido realizar sin el soporte de muchas personas que me otorgaron su apoyo; resultará difícil agradecer a todos aquellos que de una u otra manera me han asistido en este proceso. Por tanto, quiero agradecer a todos aquellos cuanto han hecho por mí, para que esta investigación saliera adelante de la mejor manera posible.

Iniciando por esta necesidad, primero a Dios, nuestro señor, por la oportunidad que he tenido de aprender, mejorar y de crecer junto a personas tan importantes para mí.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por los aportes académicos y amistosos.

A mi esposa Karol Panduro Tafur, por tener paciencia y tolerancia de esperarme con tanta vehemencia.

A mis hijos André Alonso y Mía Alessandra, por ser el motor y motivo de mis deseos de superación.

A mis amigos colaboradores Luis Alberto Guimaraes Artieda y Omar Borrea Young, quienes con gran voluntad me dedicaron su tiempo y me dieron su apoyo para el desarrollo de la presente tesis.

Finalmente, dar las gracias de corazón a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron a crecer como persona y como profesional.

Con mucho cariño, humildemente, Jhonny Gárate Ríos.

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito, Jhonny Gárate Ríos, identificada con DNI N° 05385671. Estudiante de Maestría en Gestión Financiera y Tributaria de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, con la tesis denominada: **“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”**.

Declaro bajo juramento que:

- a) La presente investigación es de mi autoría.
- b) Se ha respetado todas las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes revisadas. Por lo tanto, la investigación no fue plagiado, ni total, ni parcialmente.
- c) Esta investigación no fue auto plagiado; es decir, nunca fue publicada, tampoco presentada anteriormente para lograr algún grado académico previo o título profesional.
- d) La información que se puede ver en los resultados son verdaderos, no han sido fraguados, ni duplicados, ni copiados y por consiguiente los resultados que se muestran en la investigación servirán de aporte a la realidad investigada.
- e) Si se encontrara algún fraude (datos falsos), plagios (información sin citar autores), auto plagio (presentando como nuevo cierto trabajo de investigación propio que ya fue publicado), piratería (utilizar ilegalmente la información de otros) o falsificación (presentar falsamente las conceptos de otros), responsabilizándome de las consecuencias y castigos que de mis actos se deriven, sujetándome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 31 de octubre del 2017.

Br. Jhonny Gárate Ríos.

DNI 05385671

PRESENTACIÓN

Distinguidos integrantes del Jurado, doy a conocer a ustedes mi Tesis que tiene por nombre **“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”**, el mismo que tiene como objetivo general constituir la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresas del BBVA Continental de la Ciudad de Moyobamba en el año 2016. El desarrollo de la presente investigación consta de seis capítulos; los cuales se indican a continuación.

En el capítulo I: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo, el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Se refiere con la metodología, el mismo que incluye la clase de estudio, diseño de la investigación, las variables y la operacionalización de las mismas, la población y la muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El Capítulo III: Este se refiere a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entra ambas variables.

El Capítulo IV: Este presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables.

El capítulo V: En este se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta relación con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: En este se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

Finalmente, se presentan anexos que están constituidos por información auxiliar que muestra los instrumentos y medios de verificación de la investigación.

El autor.

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema.....	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
II. MÉTODO	41
2.1 Diseño de investigación	41
2.2 Variables y operacionalización	42
2.3 Población y muestra.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad....	43
2.5 Métodos de análisis de datos.....	46
2.6 Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	64

Anexo1:Instrumento de evaluación cualitativa.....	64
Anexo2: Guía de análisis documental.....	65
Anexo3: Matriz de consistencia.....	66
Anexo4: Variables cualitativas - estructura de calificación.....	68
Anexo5: Resultados del análisis documental.....	70
Anexo6: Análisis cualitativo del bloque sector.....	71
Anexo7: Validación de expertos.....	72
Anexo8: Carta de facilidades de elaboración de Tesis.....	75
Anexo9: Repositorio de biblioteca.....	76
Anexo10: Informe de originalidad.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS		Pág.
Tabla 01	Nivel de gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.	48
Tabla 02	Nivel de morosidad según clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.	49
Tabla 03	Nivel de morosidad según clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.	50
Tabla 04	Tabla de contingencia de evaluación cualitativa gestión crediticia y clasificación SBS.	52
Tabla 05	Prueba Chi Cuadrado de evaluación cualitativa gestión crediticia y clasificación SBS.	52
Tabla 06	Tabla de contingencia de evaluación cualitativa gestión crediticia y clasificación Buró.	53
Tabla 07	Prueba Chi Cuadrado de evaluación cualitativa gestión crediticia y clasificación Buró.	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		Pág.
Gráfico 01	Distribución de la evaluación cualitativa de gestión crediticia.	48
Gráfico 02	Distribución de la evaluación cualitativa según clasificación SBS.	49
Gráfico 03	Distribución de la evaluación cualitativa según clasificación Buró.	51

RESUMEN

La investigación tiene por título “Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresas del BBVA Continental de la ciudad de Moyobamba en el año 2016”, planteó como objetivo fijar la relación que exista entre la gestión del riesgo de créditos y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016. Se planteó la hipótesis como la existencia de una relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba.

El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como muestra a 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de las Provincias de Moyobamba durante el año 2016.

La investigación dio como resultado en la dimensión de gestión del riesgo que, ocho expedientes tuvieron una calificación “Baja”, catorce calificaron como “Regular”, diez como “Bueno” y ninguno obtuvo la calificación de “Excelente”.

En la dimensión de morosidad dio como resultado que, veintiocho están clasificados en “Normal”, cuatro en “CPP” y ninguno en “Deficiente”, “Dudoso” y “Pérdida”. Se llegó a la conclusión principal que los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarle un crédito y que los mismos clientes estaban bien calificados en la SBS.

Para probar la hipótesis el patrón de la decisión planteada ha sido que si el **p-valor** es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la H_0 y si es mayor no se puede rechazar H_0 . El resultado estadístico **p-valor** es 0.036, entonces es menor a 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS.

Palabras clave: Gestión, Riesgo, Morosidad.

ABSTRACT

The research is entitled "Relationship between credit risk management and delinquency in customers of the BBVA Continental segment of the City of Moyobamba in 2016", aimed to establish the relationship between credit risk management and delinquency in customers of the business segment of BBVA Continental of the Province of Moyobamba, in 2016. The hypothesis was raised as the existence of a relationship between credit risk management and delinquency in customers of the BBVA Continental company segment of the Province of Moyobamba

The design of the investigation was of descriptive correlational type, and had as sample to 32 credit files of the delinquent portfolio in clients of the business segment of the BBVA Continental of the Provinces of Moyobamba during the year 2016.

The investigation resulted in the dimension of risk management that, eight files had a "Low" rating, fourteen qualified as "Regular", ten as "Good" and none qualified as "Excellent".

In the dimension of delinquency, it was found that twenty-eight are classified as "Normal", four as "CPP" and none as "Deficient", "Doubtful" and "Loss". The main conclusion was reached that the clients did not have the necessary profile to grant a loan and that the same clients were well qualified in the SBS.

For the test of the hypothesis, the proposed decision rule was if the p-value is less than the level of significance (0.05), H_0 is rejected and if it is greater, H_0 can not be rejected. The statistical result p-value is 0.036, then it is less than 0.05, in this sense the null hypothesis is rejected and it is accepted that there is a relationship between credit risk management and delinquency according to the SBS criterion.

Key words: Management, Risk, Late payment.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la coyuntura actual se considera que la gestión del riesgo crediticio y la morosidad son variables muy importantes al que debe hacer frente toda entidad financiera. Aguilar y Camargo (2004), afirman que un resultado de la deficiente gestión del riesgo, es el incremento en el nivel de mora de una institución financiera; quiere decir, la proporción de su cartera que se halla en calidad de vencido o incumplimiento. La morosidad viene a ser el principal motivo de los problemas que sufren los sistemas financieros del mundo y muchas entidades financieras de país (Aguilar y Camargo, 2004).

El problema recurrente en el sistema financiero internacional ha sido el incremento de las crisis bancarias o episodios de inestabilidad financiera, que han conllevado un alto costo tanto para los ahorristas, accionistas, el estado y economía en general; esto generado por una pésima gestión de riesgo que llevó consigo a altos niveles de morosidad (Castro, 2011).

En el año de estudio el sistema financiero nacional muestra un deterioro de la calidad crediticia de colocaciones y existe el reto de todas las entidades financieras de mejorar cada día esta variable, ya que afecta directamente al margen de rentabilidad. Ante esta situación la banca toma medidas correctivas en su política crediticia fortaleciendo sus áreas de cobranza y de riesgos, mientras que otros se han reorganizado internamente para salvaguardar la calidad de la cartera. Al cierre de mayo de 2016 la Asociación de Bancos (ASBANC, 2016), reportaba una morosidad total de 2.86%, la más alta de los últimos 10 años. En el caso de pequeñas empresas, dicha tasa alcanzó el 9.44%, y en la mayoría de los tipos de créditos la tendencia fue similar, inclusive los créditos de consumo que alcanzó el 3.75% (Asociación de Bancos [ASBANC], 2016).

Los créditos al segmento empresa otorgados en el periodo 2016, por la oficina de

Moyobamba del BBVA Continental está en crecimiento; así mismo la morosidad de estas colocaciones se incrementó debido a la mala gestión y aplicación de políticas comerciales.

La gestión del riesgo, en lo que se refiere a la evaluación cualitativa, no está siendo manejado adecuadamente y está trayendo consecuencias graves con el incremento de la morosidad. Por lo tanto, si no se corrige esta situación, en el corto o mediano plazo, va a traer consigo grandes pérdidas económicas para la oficina Moyobamba del BBVA Banco Continental. La evaluación cualitativa, habitualmente se encuentra relacionado a una habilidad de los riesgos que usa parámetros cualitativos. El reto se encuentra en fijar claramente al momento que se asigna un atributo de este estilo a cada uno de los riesgos. (Mendoza, 2015).

Los gestores del área comercial del BBVA Banco Continental de la oficina Moyobamba están tomando como referencia a los indicadores de la gestión de riesgo como el comportamiento del sector, la gestión externa (mercado) y la gestión interna. Asimismo, la clasificación del buró que, es un indicador muy potente y muestra el comportamiento específico de un cliente, lo pasan por alto; forzando las operaciones para que sean aprobadas; con la finalidad de cumplir con las metas comerciales y seguir creciendo en cuota de mercado, sin medir las consecuencias del incremento de la morosidad. Cada día la competencia es voraz en el mercado financiero y la presión por el cumplimiento de metas es muy fuerte.

La situación actual respecto del otorgamiento de créditos al segmento empresas, presenta problemas en la institución como el otorgamiento de importes elevados de créditos sin garantías, lo que incrementa la cartera pesada; las bases de datos de ofertas comerciales aprobadas que no están acorde con el perfil del cliente; los importes de créditos comerciales otorgados no reflejan la verdadera capacidad del cliente, producto de esto los niveles de morosidad se han incrementado. La fuerza de ventas externa del banco coloca créditos sin cumplir a cabalidad la evaluación, generando pérdidas para la institución y sobreendeudamiento, lo que incrementa los niveles de deuda. La cartera de créditos morosos se ha incrementado con otorgamiento de tarjetas de crédito para capital de trabajo. Toda esta mala gestión del riesgo ha generado menores niveles de rentabilidad por las provisiones que trae

consigo la morosidad. En el sector financiero peruano, las obligaciones se encuentran cubiertos en demasía por las provisiones. El aumento de las provisiones cumple con las exigencias de parte de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2015) en base a las características de los productos y en la concentración de los mismos o por una concentración geográfica (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2015).

Hoy por hoy, a consecuencia de la alta competencia y la desesperación de las entidades financieras de seguir creciendo, se está sobre endeudando a los clientes, sin hacer una buena calificación de su real capacidad de pago, generando un apalancamiento elevado; lo cual está llevando a la quiebra de empresas y por ende elevar la cartera morosa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba. El apalancamiento no es negativo en sí mismo, pero el exceso de deuda puede presentar dificultades de repago (Gestión, 2017). Esta situación me ha motivado a realizar esta investigación titulada “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Raposo, J. (2009), en el estudio que tiene por nombre “El nuevos acuerdo de capital de Basilea: Estimación de un modelo de calificación de medianas y pequeñas empresas para evaluar el riesgo de crédito”, Madrid, España; sostuvo como objetivo el análisis y la evaluación de la morosidad, como el modo de demostración del riesgo crediticio, a través de la firmeza de aquellos factores con más influencia en dicho fenómeno. El tipo de estudio fue empírico y la muestra estuvo constituida por 1200 empresas que desarrollan actividad económica manufacturera, concluye lo siguiente: Se realizó una profunda revisión de los índices utilizados descubriendo que casi en todas las evaluaciones a comienzo se contemplan muchas variables o índices y en los modelos resultantes solamente pueden incluir un número pequeño de aquellas. Estos datos utilizados se resumieron en la selección de diez índices que formaron las variables

independientes o explicativas que se añaden al modelo de aplicación de pequeñas y medianas empresas:

Tres (3) de rentabilidad: Generación Bruta de Fondo sobre Ventas, Resultado Ordinario de Explotación sobre Recursos Propios y sobre Ventas.

Tres (3) de cobertura de Gastos Financieros calculando estos sobre ventas, Generación Bruta de Fondos y Desuda.

Dos (2) de Liquidez: Fondo de Maniobra y Liquidez.

Una (1) para cada una de las características de Endeudamiento y estabilidad del Equilibrio Financiero.

López, M. (2016), en la investigación denominada "*El Riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*", Sistema Financiero de Ecuador, sostuvo como objetivo evaluar el riesgo crediticio en las obligaciones de consumo y su nexos con el sobre endeudamiento. El estudio fue descriptivo y la muestra estuvo constituida por los bancos privados grandes debido a que en esta fracción se concentra aproximadamente el 70% de créditos otorgados por la banca privada en este segmento, considerando las cifras reportadas en la Superintendencia de Bancos, al cierre del año 2014; concluye lo siguiente: Las fuentes de información crediticia como la central de riesgos o los burós de crédito que actualmente utilizan, presentan desfases considerables en la actualización de las cifras de los créditos vigentes de cada individuo, con retrasos entre 2 a 3 meses promedio, convirtiéndose en un factor de riesgo importante pero poco considerado. Las fuentes de información crediticia, no presentan información integral del riesgo de crédito real al que están expuestas las instituciones financieras, con relación a cada individuo, ya que a estas fuentes no se reportan los saldos aprobados no desembolsados en tarjetas de crédito, que es el producto más utilizado y de mayor riesgo en el segmento de consumo. Las fuentes de información crediticia, no presentan información completa del riesgo de crédito de cada individuo a nivel del sistema financiero y del sector comercial, debido a que: i) ciertas instituciones financieras públicas no reportan estructuras a la superintendencia de bancos (ejemplo: BIESS); y, ii) gran número de empresas del sector comercial que venden a crédito no reportan sus estructuras a los burós.

Parrales, C. (2013), en la investigación denominada “*Análisis del índice de la morosidad en la cartera de créditos de IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*”. Ecuador, sostuvo como objetivo verificar las causas fundamentales por las que las mejoras de beneficios de préstamos educativos se retrasan en honrar el crédito y mejorar los mecanismos de prevención, morosidad y los métodos de cobranzas en la cartera de desembolsos y recuperación normal. La investigación fue de clase no experimental y descriptiva y la muestra ha definido usando el método de cálculo para poblaciones pequeñas que ascienden a un total de 236 usuarios de créditos con 1, 2 y 3 cuotas ya vencidas. Obtuvo la presente conclusión: La cartera de préstamos del Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas (IECE) – Guayaquil no está saludable, ya que su índice de mora está por encima de 10%. Hay la certeza estadística para concluir que las sucesivas variables perjudican la cantidad de cuotas vencidas que presenta un préstamo educativo: explicación que se recibe durante la firma del contrato, explicación que se recibe dentro de la etapa de estudios, problemas que se pueden presentar con el pago de los intereses de desembolso y gracia, manera de aviso de cuotas vencidas, sensación de rapidez de cobranza, causas de cuotas vencidas y conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

A nivel nacional

Baltodano, R. (2014), en su investigación “*Las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012*”, se propuso como objetivo evaluar las políticas de préstamos en el riesgo crediticio y su consecuencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana en la ciudad de Chepén año 2012. El tipo de estudio fue descriptivo y mantuvo como muestra a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana SA. Concluye que en la CMAC Sullana todos los funcionarios entienden las herramientas de análisis de créditos, los cuales se evalúan para disminuir la mora. Asimismo, se reconocen y acatan las políticas de créditos, entonces se disminuye la morosidad y son rentables. El 70 % de los colaboradores conocen las políticas de crédito, en cambio el 30 % no lo conocen.

Saldaña, J. (2009), en su tesis *“El comportamiento de la economía y la gestión de riesgos de los intermediarios financieros bancarios: Caso Perú 2001 – 2006”* tuvo como objetivo demostrar científicamente si la gestión del riesgo por intermediación financiera en que incurren los bancos, en el mercado monetario, esta correlacionado con el comportamiento económico del país, el estudio fue explicativa y tuvo como muestra 15 bancos del sistema financiero peruano, concluye que los mecanismos del control de la banca, son más profundos en los bancos que mantienen el control de mercado. Estos bancos han desarrollado tecnologías de monitoreo y supervisión que son implementados en todos los procesos de intermediación, lo cual los ha conllevado q que mantengan las tasas más bajas de morosidad del sistema financiera.

Calderón, R. (2014), en su tesis *“La Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia n el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Periodo 2013”*. Mantuvo el objetivo de establecer el cómo influencia la gestión del riesgo de crédito en el nivel de mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Sede Institucional Periodo 2013. La investigación fue de tipo descriptivo y planteó como muestra a los 25 asesores de créditos de la Agencia Sede Institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Tuvo como conclusión que la gestión de riesgo crediticio efectuada en la Agencia Sede Institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el año 2013 influyó reduciendo los niveles de morosidad. Asimismo, el funcionario de créditos es la persona responsable del proceso crediticio, siendo su función general el de promover, evaluar y tramitar la aprobación de los créditos, asegurando la calidad de la cartera que gestiona, por lo tanto, se concluye que la recuperación de un crédito depende en gran medida de la correcta ejecución de proceso crediticio que realiza el asesor.

A nivel regional

Cavero, J.; Reátegui, C. (2006), en la tesis *“Factores determinantes del índice de morosidad de la Cooperativa San Martín Sucursal Lamas durante el periodo 2007”*. Tuvo como objetivo analizar la morosidad y elaborar la propuesta para recuperar los créditos morosos, el estudio fue descriptivo y tuvo una muestra fue

todos los clientes morosos de la COOPAC San Martín de Porres Sucursal Lamas, concluye lo siguiente: El índice de mora conseguido por la Cooperativa San Martín de Porres, Sucursal de Lamas, es demostrado por el deficiente análisis económico y financiero del que obtiene el crédito de parte de la institución financiera.

Mori, P. (2014), en la tesis "*Incidencia del E-Learning en la Evaluación de Créditos Pyme de la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Trujillo – Agencia Tarapoto en el Año 2012*". Mantuvo como objetivo mejorar el análisis de créditos PYME por los funcionarios de créditos o negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo empleando estrategias uso efectivo del E-Learning. La investigación fue de tipo experimental y tuvo una muestra de 18 asesores de negocio que se encuentran sólo en el segmento de colocación de productos PYME de la CMACT - Agencia Tarapoto, concluye lo siguiente: Se logró demostrar la hipótesis, de modo que se puede afirmar que: el uso efectivo del e-learning favoreció para mejorar sustancialmente el análisis de créditos PYME de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo - Tarapoto.

A nivel local

Vásquez, M. (2012), en su tesis "*Evaluación del Otorgamiento de los Préstamos de Consumo por Ofertas Comerciales y su Relación con el Nivel de Morosidad en el BBVA Continental de la Ciudad de Tarapoto en el Año 2012*" tuvo como objetivo analizar cómo se evalúa el Otorgamiento de los Préstamos de Consumo por oferta comercial y constituir la relación con el nivel de morosidad en el BBVA Banco Continental de la oficina de Tarapoto en el año 2012, el estudio fue pre-experimental y tuvo como muestra al área de financiamiento BBVA, y también el acervo documentario contenido en los Financiamientos que se dieron en años anteriores, concluye que del análisis del otorgamiento de Préstamos de Consumo por Oferta Comercial se determinó que se da bajo condiciones deficientes. De igual forma se determinó que los niveles de morosidad son altos para el banco, influenciados por las deficiencias en su otorgamiento.

Soto, H. (2006), en su tesis *“La Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. en la provincia de Tocache”* tuvo como objetivo analizar el problema de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., el estudio fue deductivo – inductivo y tuvo como muestra de 219 socios activos. Tuvo como conclusión lo siguiente: Para probar la hipótesis se evaluó a 129 socios que se hallaban en morosidad en un momento determinado. Tuvieron en cuenta la información de créditos de consumo y crédito micro empresarial porque demostraron el mejor comportamiento del índice de morosidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gestión del riesgo:

La evolución del riesgo crediticio es desarrollada por Flórez (2008), en su libro *“Evolución de la teoría financiera en el siglo XX”*, afirma la siguiente:

El significado más general del conocimiento financiero, tiene sus inicios en la economía, pero orientado a conducir la incertidumbre y el riesgo con miras a lograr un mayor valor agregado para la empresa y sus inversiones. A comienzos del siglo XX, desde su aparición, pasó por una cantidad de enfoques que han orientado la estructuración actual de una disciplina autónoma, madura, y con un alto grado de solidez, esto tiene que ver con la correspondencia de gran cantidad de sus modelos con la realidad, demostrando un importante papel tanto para la interpretación de la realidad económica como para la toma de decisiones a nivel corporativo. (p. 148).

La gestión del riesgo crediticio es muy importante en la toma de decisiones dentro de una entidad financiera. Zúñiga (2009), citado en la tesis *“Evaluación del otorgamiento de los préstamos de consumo por ofertas comerciales y su relación con el nivel de morosidad en el BBVA Continental de la ciudad de Tarapoto en el año 2012”* conceptúa al riesgo de crédito: *“La Posibilidad de pérdida debido al no pago de una obligación del empresario o la contraparte en operaciones directas e indirectas que conllevan el no pago, el pago parcial o el atraso en el pago de las obligaciones contraídas”* (p. 27).

La Superintendencia de Banca y Seguros es una entidad del estado que regula la intermediación financiera en el Perú. La Resolución SBS N° 3780 (2011) conceptúa como riesgo crediticio a: “La probabilidad de pérdidas por la falta de capacidad o falta de voluntad de los empresarios, contraparte, o terceros obligados, para poder pagar sus obligaciones contractuales registrados dentro o fuera del balance.” (p.2).

Asimismo, la Gestión del Riesgo se define como:

La puesta en marcha de estrategias y la planificación y metodologías de control de riesgos; así como la evaluación y seguimiento de su eficacia. Gestionar el riesgo; así como la evaluación y seguimiento de su eficacia. La gestión del riesgo implica también coberturas, planes de contingencia u otros planes de acción preventivos que atenúen la probabilidad de perder en las exposiciones financieras que se asumen en un momento de tiempo determinado. En Basilea II, gestión de riesgo, compromete el conjunto de políticas, objetivos, acciones y procedimientos para identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar de la exposición de una EIF a diferentes tipos de riesgos. (Glosario de Términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II, 2005, p.101).

Por otro lado, la Gestión del Riesgo de Crédito: Glosario de Términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II (2005), lo define como: “La evolución de medir, monitorear, identificar, divulgar y controlar el riesgo crediticio, en el marco del conjunto de políticas, objetivos, acciones y procedimientos establecidos para esta finalidad” (p.101).

Asimismo, el riesgo de crédito: Glosario de Términos de los Acuerdos de capital de Basilea I y Basilea II (2005): “Es la probabilidad de pérdida por la transgresión del prestatario o la contraparte, en operaciones contingentes, directas o indirectas contingentes que nos llevan el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago del endeudamiento pactado” (p.185).

Riesgo Crediticio también se define como:

Aquel derivado de la probabilidad de que un deudor no honre sus obligaciones en los plazos y términos acordados. También se denomina así al riesgo de que se produzca un brusco cambio de las tasas de interés que dificulte el pago de un crédito. (Instituto Internacional de Investigaciones Empresa & Cambio, 1998, p.234).

Tipos de créditos

A continuación, se presentan los tipos de créditos de acuerdo a lo planteado por Rodriguez (2009), citado en la tesis “Evaluación del otorgamiento de los préstamos de consumo por ofertas comerciales y su relación con el nivel de morosidad en el BBVA Continental de la ciudad de Tarapoto en el año 2012”.

Puede haber muchos tipos de operaciones crediticias que varían de acuerdo a su naturaleza, objeto y que tienen a su vez características totalmente diferentes que se indican en las cláusulas del instrumento contractual.

Por el tipo de uso:

Préstamo de consumo: Se trata de una operación que te entregan para compras de tipo de doméstico. La característica que tiene es que los importes son generalmente pequeños y las tasas de interés altas.

Préstamo empresarial: Estos créditos son otorgados con fines, con extensos plazos de pago, elevados importes que en los créditos de consumo y tasas de interés más competitivas.

Por la flexibilidad:

Línea de crédito: Esta modalidad de crédito tiene un monto máximo aprobado durante un tiempo fijado, lo cual se puede pagar y utilizar según tus necesidades que tengas en tu tesorería. De esta manera, puedes utilizarlo en cualquier

momento del periodo, siempre y cuando se encuentre dentro del límite establecido.

Crédito productivo: Esta modalidad de préstamo se basa en las necesidades de inversión o de operaciones y pueden calzarse al propio ciclo de tu negocio, con respecto a los pagos y tasa de interés.

Crédito normal: Este tipo de crédito es el más común, pero tiene menor flexibilidad. El contrato indica las cuotas y plazos establecidos y estos ya no se pueden modificar de acuerdo a tus necesidades.

Por el tipo de garantías:

Garantía personal: Generalmente esta garantía incluye una o dos personas que solo tienen que firmar los contratos y minutas junto con el propietario, convirtiéndose en co-deudores.

Garantía prendaria: Se concede a través de bienes muebles; es decir, cualquier cosa que pueda moverse de una parte a otra, de modo que en caso de incumplimiento en el pago, el acreedor puede ejecutar el bien para satisfacer el pago del préstamo.

En algunos pagos, este método le permite dejar los documentos originales de un vehículo como garantía, sin tener que llevar a cabo el proceso de la hipoteca ante los Registros Públicos.

Garantía hipotecaria: se concede a través de viviendas, apartamentos, terrenos o cualquier bien raíz. Necesariamente requiere un procedimiento ante el notario y los Registros Públicos. En caso de incumplimiento de la deuda, la institución financiera, después de un proceso judicial, se convierte en el propietario de la propiedad otorgada como garantía. (p.28: 30).

La Superintendencia de Banca y Seguros es la institución que se encarga de establecer las pautas en materia de riesgos en el Perú. Estas pautas se describen en la Resolución N ° 11356 del año 2008: Gestión del riesgo de crédito en

transacciones realizadas por empresas del sistema financiero que indiquen lo siguiente:

Evaluación del riesgo de crédito:

Proceso de aprobación:

Este proceso incluye el conjunto de criterios y procedimientos establecidos por la empresa para decidir si acepta o no el riesgo de crédito de una contraparte o de una operación que afecte el riesgo de crédito. En este proceso, se deben evaluar los principales factores de riesgo, teniendo en cuenta las fluctuaciones de las tasas de interés y los tipos de cambio, así como la capacidad de la contraparte de pagar como principal fuente de cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Dicha capacidad de pago debe ser adecuadamente soportada en los archivos correspondientes.

En este sentido, las empresas deben contar con metodologías de evaluación crediticia que permitan cuantificar el riesgo de crédito de sus deudores y contrapartes para determinar si cumplen con los niveles de tolerancia al apetito y riesgo establecidos.

Con respecto a los préstamos a microempresas y pequeñas empresas, teniendo en cuenta la naturaleza de los clientes que los solicitan, la empresa debe asegurarse de que utilizan tecnologías intensivas en contacto personal entre la empresa y el prestatario potencial, lo que permite, entre otros aspectos, generar información sobre el flujo de ingresos y gastos de la familia y la empresa familiar y en el entorno social y económico de la misma, con el fin de evaluar la capacidad y la voluntad de pago del cliente potencial.

Consideraciones en la evaluación previa a la aprobación del crédito:

Además de las disposiciones del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y el Requisito de Provisiones, las empresas deben tener en cuenta las siguientes consideraciones en la evaluación de crédito:

Deben consultar todas las fuentes de conocimiento sobre la reputación y la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y la administración, en el caso de las personas jurídicas.

Deben considerar el total de exposiciones afectadas por el riesgo de crédito con la misma contraparte considerando el bono de riesgo individual.

En el caso de los deudores minoristas, deben tener en cuenta las disposiciones del Reglamento para la Gestión del Riesgo de Sobreendeudamiento de Deudores Minoristas.

Deben establecer en sus políticas los elementos de juicio que ayuden a evaluar la viabilidad de las operaciones que financian a los deudores clasificados en categorías Deficientes, Dudosas o Pérdidas; así como las transacciones para la compra de préstamos vencidos o deudores no clasificados como normales.

Deben establecer las condiciones necesarias para que el análisis de inversión se lleve a cabo analizando la calidad crediticia del emisor y el instrumento (incluidos los activos subyacentes como en instrumentos estructurados o titulizados), sin depender exclusivamente de clasificaciones de riesgo externas.

Principios de aprobación de exposiciones de crédito:

Las empresas deben establecer niveles de toma de decisiones para la aprobación, modificación, renovación y refinanciación de las exposiciones afectadas por el riesgo de crédito. Estos niveles de delegación o autonomía, que pueden ser individuales, por comités de crédito o por unidad de negocio, se establecerán de acuerdo con las características de la operación, el monto y / o la clasificación del deudor.

La aprobación de La aprobación de operaciones sujetas a riesgo de crédito deberá quedar evidenciada mediante la firma de los respectivos miembros de los comités de crédito o funcionarios con autoridad suficiente, de acuerdo con los niveles de delegación establecidos, incluyendo las opiniones desfavorables que puedan haberse producido.

Cualquier autonomía concedida a una unidad de negocios deberá ser explícita, acotada y condicionada y su aplicación deberá ser objeto de un control continuo. Las exposiciones sustanciales que afecten el perfil de riesgo de la empresa deberán ser aprobadas por el Gerente General o por el Comité de Riesgos de Crédito. Deberá evitarse que los funcionarios que presenten conflicto de intereses sea participe en los procesos de toma de decisiones. En particular, las operaciones son

vinculados de acuerdo con el artículo 202º de la Ley General requieren la aprobación del directorio, en su defecto del máximo órgano con autonomía crediticia, evitando la participación de los miembros que presente conflictos de interés.

Clasificaciones internas de riesgo de crédito:

Las empresas que usan sistemas internos para la clasificación del riesgo de crédito, que se utilizan en la administración del crédito y que son independientes de las clasificaciones regulatorias, deben tener manuales, políticas y procedimientos que permitan la asignación razonable de riesgos en cada categoría dentro del sistema de clasificación utilizada. Estos procesos, así como cualquier cambio significativo en ellos, deben ser aprobados por el Comité de Riesgo de Crédito. La compañía debe prevenir las condiciones bajo las cuales la disminución de la capacidad de discriminación puede ser aceptable o debe tomar medidas de mitigación temporales. Asimismo, debe existir consistencia entre los criterios utilizados para determinar las clasificaciones de riesgo, las políticas y las reglamentaciones internas de la empresa relacionadas con la concesión y gestión de créditos, así como un grado razonable de coherencia con las clasificaciones regulatorias. (Resolución SBS No. 11356, 2008, p.19).

Dentro de la Gestión del Riesgo Crediticio podemos encontrar el Análisis de los Estados Financieros. Al respecto Bernstein (1995) refiere lo siguiente:

En la realización del análisis crediticio puede traducirse en una serie de preguntas específicas que debe responder el encargado de la toma de decisiones. El profesional bancario que reciba una solicitud de préstamo a corto plazo buscará en los estados financieros respuestas a preguntas como las siguientes:

¿Cuáles son las razones detrás de la necesidad de fondos de la compañía? ¿Es realmente una necesidad a corto plazo? Si es así ¿Es auto amortizable?

¿Cuál será la fuente probable de los fondos que la empresa necesita para pagar intereses y reembolsar el capital?

¿Cómo ha abordado la administración las necesidades de fondos a corto y largo plazo en el pasado? ¿Qué puede significar esto para el futuro?

Un primer paso importante en cualquier proceso de toma de decisiones es la identificación de las preguntas más importantes, relevantes y esenciales que influyen en la decisión. El análisis de los estados financieros no brinda, por supuesto, respuestas a todas esas preguntas. Sin embargo, responde a todas las preguntas anteriores. (p.69: 70).

Por otro lado, el Análisis de Razones Financieras también se puede describir así:

Los estados financieros informan sobre la posición de una empresa en un momento determinado y sobre sus operaciones en relación con un período anterior. El análisis de los coeficientes financieros de la empresa suele ser el primer paso de un análisis financiero. Los índices financieros están diseñados para mostrar las relaciones que pueden existir entre las cuentas de los estados financieros. Estas comparaciones se realizan a través del análisis de ratios financieros. Razones para la liquidez: un activo líquido es aquel que puede convertirse fácilmente en efectivo al valor justo de mercado y la posición de liquidez de la empresa es la que responde a la siguiente pregunta: ¿podrá la empresa cumplir con sus obligaciones actuales? ¿Tendrá problemas para cumplir con esas obligaciones?

Razones para la administración de activos: Mide la efectividad con la que la compañía administra sus activos. Estas razones se han elaborado para responder a esta pregunta: ¿le parece razonable, demasiado baja o demasiado alta, la cantidad total de cada tipo de activo, como se muestra en el Balance general?

Razones para la gestión de la deuda: la medida en que la empresa utiliza el financiamiento a través de la deuda, o su influencia financiera, tiene tres implicaciones principales:

Al obtener fondos a través del endeudamiento, los accionistas pueden tener el control de una compañía con una inversión limitada.

Los acreedores consideran que el capital contable, o los fondos otorgados por los propietarios, tienen un margen de seguridad; Cuando los accionistas han otorgado solo una pequeña parte del financiamiento total, los riesgos de la compañía son principalmente asumidos por sus acreedores.

Si la empresa obtiene un mejor rendimiento de las inversiones financiadas con fondos solicitados en préstamos que los intereses pagados sobre ellos, el retorno sobre el capital de los propietarios se incrementa o apalanca.

Razones para la rentabilidad: muestran los efectos combinados de la liquidez, la gestión de activos y la gestión de las obligaciones en los resultados operativos.

Razones del valor de mercado: relaciona el precio de las acciones de la compañía con su rentabilidad y su valor en libros por acción. (Weston & Brigham, 1995, p.65: 80).

El Análisis de los Estados Financieros nos ayuda a comparar el comportamiento de una empresa en dos periodos diferentes.

Los principales temas de la gestión financiera se pueden agrupar en varias categorías y son: rentabilidad, estructura financiera, liquidez y apalancamiento, gestión de activos y sostenibilidad.

El estudio de ratios sirve para evaluar las operaciones actuales, estudiar la efectividad y el riesgo de crédito y comparar el desempeño actual de una empresa con su desempeño anterior, el de otras empresas del mismo sector y el mercado en general. El estudio de razones también es útil como un medio para estandarizar la información financiera para hacer tales comparaciones. (Breitner, 2010, p 39:51). El cálculo de los Índices financieros nos proporciona una gran cantidad de información de ayuda en las decisiones de riesgo crediticio.

Son una forma útil de recopilar grandes cantidades de datos financieros y comparar la evolución de las empresas. Describiremos y calcularemos tres tipos de razones financieras:

Las ratios de apalancamiento muestran la medida en que la empresa está endeudada.

Los índices de liquidez miden la facilidad con la que la empresa puede confiar en su tesorería. (Brealey & Myers, 1998, p 553: 559). En el análisis de los estados financieros, el profesional tiene diferentes herramientas, entre las que puede elegir las que mejor se adapten a su propósito específico. Estas herramientas son las siguientes:

Estados financieros comparativos
Estados financieros proporcionales
Cambios interanuales.
Análisis de ratios.
Análisis especializados.
Análisis de cambios en los flujos de tesorería.
Presupuesto de caja.
Estado de variación en el margen bruto.
Análisis del punto de equilibrio. (Bernstein, 1995, p.75:76).

Existen gran cantidad de formas de análisis de ratios financieros. A continuación, se menciona los que son utilizados dentro de la Gestión de Riesgo Crediticio en el BBVA Continental (2005).

Liquidez:

Capital de Trabajo

Activo corriente – pasivo corriente

Relación Corriente

Activo Corriente / Pasivo Corriente

Relación Ácida

(Activo corrientes – inventario) / Pasivo corriente

Periodo promedio de cobranzas

$[(Ic + cc + cca) / \text{ventas netas}] \times 360$

Donde:

Ic = letras por cobrar

cc = cuentas por cobrar

cca = cuentas por cobrar a afiliadas y subsidiarias

Rotación de inventarios

Costo de ventas / inventario promedio *

*inventario promedio = (inventario inicial + inventario final) / 2

Solvencia:

Grado de propiedad

$(\text{Patrimonio} / \text{activo total}) \times 100$

Relación deuda / patrimonio

$\text{Pasivo total} / \text{patrimonio}$

Eficiencia y rentabilidad:

Incremento de ventas

$[(\text{ventas netas del año} / \text{ventas netas año anterior}) - 1] \times 100$

Rentabilidad sobre ventas

$[\text{Utilidad neta (pérdida neta)} / \text{ventas netas}] \times 100$ (p. 1:11).

El BBVA Banco Continental dentro de la evaluación cualitativa cuenta con indicadores de evaluación que se estructura de la siguiente manera:

Indicadores de sector:

Sector Específico. Considera el sector específico al que pertenece el cliente del banco, considerando se es que se encuentra en crecimiento, desaceleración, contracción, recesión o en recuperación.

Carácter Estacional. Considera si el sector al que pertenece el cliente del banco es cíclico, poco cíclico o no cíclico.

Estructura de Oferta. Considera si la oferta con la que cuenta el cliente es muy favorable, favorable, promedio o desfavorable.

Indicadores de mercado:

Cuota de Mercado: Considerar la producción / exportación nacional.

Cobertura Geográfica del Mercado: Es internacional si sus exportaciones / ventas totales es $\geq 50\%$

Posicionamiento en Mercado: Valorar precios diferenciados, poder de negociación, fuerza de marca y liderazgo.

Imagen de Marca: Valora la marca propia y la maquila sobre marcas fuertes.

Relación con Proveedores: Dependencia: si un proveedor $\geq 70\%$

Concentración:

2 o 3 proveedores $\geq 75\%$ Diversificación: más de 4 proveedores.

Relación con Clientes: Dependencia: si un cliente $\geq 70\%$ Concentración: 2 o 3 clientes $\geq 75\%$ Diversificación: más de 4 clientes.

Indicadores internos de gestión.

Calidad de Información Económica Financiera: Sunat Contrastado: cuando se tiene el detalle completo de las principales partidas, incluyendo la deuda financiera separación en CP y LP.

Exposición al Riesgo Cambiario: Ver posición en ME de la auditoría y resultado del último estudio de vulnerabilidad disponible.

Clasificación Sistema: Se deberá consignar la peor clasificación del sistema.

Tipo de Administración: Evalúa la experiencia en el ramo y calidad de gestión de la Gerencia de la Empresa.

Experiencia en el Sector: Experiencia referida a la empresa (Fecha de constitución).

Indicadores de accionariado.

Fortaleza Financiera de los Accionistas: En base a la declaración patrimonial contrastada en RRPP, solo se consideran los bienes inmuebles realengos. Alta: $> 50\%$ Vs deuda en sistema. Media: $> 30\%$ Vs deuda en sistema.

Control Accionariado de la Empresa.

Indicadores de flexibilidad financiera.

Acceso a Financiamiento.

La Morosidad:

La Morosidad es una variable de mucha importancia para un profesional dedicado a evaluar clientes en las entidades financieras.

El pago atrasado es la principal preocupación de cualquier funcionario que trabaje en una institución financiera. Las personas involucradas con los préstamos a pequeñas y micro empresas deben estar siempre alertas para prevenir las causas de la delincuencia; porque cuando surge, provoca incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, ya que el incumplimiento pone en peligro la estabilidad institucional, lo que generalmente quita el sueño, cambia el carácter de los funcionarios, crea enemigos, cuestiona el nivel profesional de los involucrados e incluso puede causar enfermedades dentro del personal. Por lo tanto, el personal ejecutivo siempre debe estar atento para identificar la morosidad, luego determinar sus causas para prevenirlas en el futuro. En general, están generalmente relacionados con el tipo de gestión que se lleva a cabo en la organización, los niveles de delincuencia relativamente altos generalmente reflejan serios problemas en los diferentes niveles organizacionales, que son difíciles de detectar porque muchos involucran y/o cuestionan directamente la gestión del gerente y de los principales gerentes de la institución. (Ayala, 2005, p.12). Créditos financieros. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/creditos-financieros>.

Según Basilea I, la morosidad es el impago de una obligación o cualquier otro tipo de incumplimiento de los términos de un contrato de préstamo. En Basilea II, se considera que el cumplimiento del prestatario ocurre cuando ocurre al menos una de las siguientes circunstancias:

Las instituciones financieras consideran que es poco probable que el deudor cancele todas sus obligaciones crediticias, sin recurrir a acciones tales como el cumplimiento de las garantías, si las hubiera.

El deudor se encuentra en una situación de morosidad por más de 90 días con respecto a cualquier obligación de crédito con la institución financiera. Se considera que los cheques sin fondos se encuentran en una situación de morosidad cuando el cliente ha excedido un límite recomendado o cuando se ha recomendado un límite inferior para el saldo deudor actual. (Glosario de términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II, 2005, p.107).

El pago atrasado se conceptualiza como la imposibilidad de cumplir con los requisitos de la ley o con una deuda previamente contraída. Este término se usa cuando el deudor no paga intereses o capital sobre su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Rosenberg, 1998, p.271).

La morosidad en las PYMES se refleja por varias razones: políticas crediticias flexibles, falta de capacidad de pago, falta de experiencia del empresario en el negocio, el destino equivocado del crédito, sobreendeudamiento del cliente, entre otros; trayendo consigo problemas en las instituciones de microfinanzas como la morosidad y sus respectivas provisiones para préstamos morosos. La política crediticia actualmente debido a la competencia de las instituciones de microfinanzas hace que la evaluación crediticia sea menos rigurosa. Además, antes de las ofertas de bajas tasas de interés de crédito, el cliente se ve atraído por más de una institución microfinanciera sin prever su endeudamiento futuro, cayendo así en el problema del pago. (MURRUGARRA & EBENTREICH, 1998, p.5).

El incumplimiento de crédito representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución financiera que comienza a sufrir un deterioro de su cartera de préstamos se ve perjudicada por su rentabilidad al aumentar la proporción de préstamos con intereses impagos, además de generar un quiebre en la rotación de fondos y el aumento de provisiones por créditos impagos, lo que afecta de manera inmediata las unidades de la empresa. De esta manera, un aumento significativo en la morosidad significa que el problema de incumplimiento se traduce en una de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución comienza a generar pérdidas y déficits en las provisiones. (Guillen, 2001, p.91 y 92).

El incumplimiento crediticio se convierte en la cartera pesada, ya que los clientes no han cumplido su compromiso de pago. El pago atrasado es el resultado de una mala calificación crediticia, en términos de información, garantías y mala administración.

Indicadores de Morosidad:

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicados por la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú; se informa lo siguiente:

Activos Rentables / Activos Totales (%): Este indicador mide la parte del activo que genera ingresos financieros.

Cartera Vencida / Créditos Directos (%): Porcentaje de préstamos directos vencidos o cobrados judicialmente.

Cartera de préstamos MN / préstamos directos MN (%): Porcentaje de créditos directos en moneda nacional que están en mora o en cobro judicial.

Cartera de préstamos ME / Créditos directos ME (%): Porcentaje de préstamos directos en moneda extranjera vencidos o en cobranza judicial.

Préstamos refinanciados y reestructurados / Préstamos directos (%): Porcentaje de deudas directas que han sido refinanciadas o reestructuradas.

Provisiones / Cartera Vencida (%): Porcentaje de la cartera vencida que está cubierta por provisiones. (Glosario SBS, 2012)

Los clientes de todas las entidades financieras son clasificados de acuerdo al desempeño o experiencia crediticia que puedan tener.

Las categorías de calificación crediticia de los deudores. La resolución SBS 11356 (2008) se presenta de la siguiente manera:

Categoría Normal (0)

Categoría con problemas potenciales (1)

Categoría Deficiente (2)

Categoría dudosa (3)

Categoría Pérdida (4) (p.16).

Según la SBS las provisiones se clasifican en: Provisión Genérica y Específica:

Provisión genérica

Las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, en préstamos directos y exposición equivalente al riesgo de crédito de préstamos indirectos de deudores clasificados en la categoría Normal.

Provisión específica

Las disposiciones específicas son aquellas que están constituidas sobre los créditos directos y la exposición equivalente al riesgo de crédito de los créditos indirectos de los deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal. (Resolución SBS 11356, 2008, p.19).

Los grupos de riesgo de acuerdo a la clasificación del Buró son:

Grupo 1. Cuyo código es G1 y el nombre de la alerta es Excelente.

Grupo 2. Cuyo código es G2 y el nombre de la alerta es Muy Bueno.

Grupo 3. Cuyo código es G3 y el nombre de la alerta es Bueno.

Grupo 4. Cuyo código es G4 y el nombre de la alerta es Regular.

Grupo 5. Cuyo código es G5 y el nombre de la alerta es Revisar.

Grupo 6. Cuyo código es G6 y el nombre de la alerta es Vigilar.

Grupo 7. Cuyo código es G7 y el nombre de la alerta es Vigilar / No Incrementar.

Grupo 8. Cuyo código es G8 y el nombre de la alerta es Reducir / Extinguir.

Nota: A peor grupo, mayor mora.

Índice de Morosidad

La tasa de morosidad (IMOR) es la cartera de préstamos vencidos como parte de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo en una cartera de crédito. Es decir, la tasa de morosidad es el resultado de dividir la cartera vencida entre la cartera total.

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los deudores son declarados insolventes, o cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos originalmente pactados, considerando los términos y condiciones establecidos en el reglamento.

Para clasificar los créditos como vencidos con un único pago de principal, 30 días o más de vencimiento; para el caso de préstamos revolventes, 60 días, y para el caso de préstamos para vivienda, 90 días. De acuerdo con la regulación aplicable, los préstamos declarados vencidos que liquiden por completo los saldos pendientes de pago o que siendo reestructurados o renovados los préstamos cumplan con el pago sostenido del préstamo, serán considerados como una cartera vigente.

Parte de la cartera vencida puede recuperarse mediante la ejecución de garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructuración de créditos o liquidación a vencer. La cantidad recuperada se resta de la cartera vencida inicial.

Las solicitudes de cartera vencidas, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando hay suficiente evidencia de que el préstamo no se recuperará.

El banco refleja estas aplicaciones en sus estados financieros utilizando reservas previamente establecidas.

No existe un criterio específico sobre cuándo el banco realiza aplicaciones de cartera. Las regulaciones permiten a las instituciones financieras decidir si el crédito debe registrarse en el saldo o ser castigado y, por lo tanto, variar de acuerdo con las políticas establecidas por cada institución.

Otros movimientos que se tienen en cuenta para el cálculo son: compras y ventas de cartera vencida y ajustes cambiarios para préstamos denominados en otras monedas, ambos se agrupan en el rubro de ajustes adicionales.

Por lo tanto, el saldo final de la cartera vencida se calcula como el saldo inicial más las transferencias netas, menos las recuperaciones, menos las aplicaciones, más los ajustes adicionales.

Todos estos movimientos de la cartera vencida hacen que el IMOR sea una medida de interpretación difícil. Un nivel dado de IMOR puede sobreestimar el riesgo de crédito, al incluir créditos vencidos que serán castigados. Una

disminución en el IMOR no implica necesariamente una reducción en el riesgo de crédito, ya que puede explicarse por mayores penalidades y no por un menor número de transferencias. Del mismo modo, un aumento en el IMOR puede subestimar el riesgo de crédito, ya que las transferencias de la cartera actual a los préstamos vencidos durante el período considerado se reflejan de manera menos que proporcional.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

¿Cuál es el nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

¿Cuál es el nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

¿Qué relación existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

¿Qué relación existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se justifica de acuerdo a los siguientes planteamientos:

Conveniencia

Esta investigación servirá para conocer existencia de la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad, de tal manera que la entidad financiera pueda tomarlas decisiones para que estas variables no afecten las provisiones y por ende la rentabilidad.

Relevancia social

Esta investigación servirá para comprender la importancia de la Gestión del Riesgo y su relación con la Morosidad, la misma que será de mucha utilidad al BBVA Continental de la provincia de Moyobamba y otras entidades financieras; asimismo a los empresarios y comerciantes. También servirá como medio de consulta a los profesionales, alumnos de pregrado y maestrantes interesados en este tema materia de estudio.

Implicancias prácticas

La gestión del riesgo y la morosidad trae consecuencias trascendentales en la eficiencia de una entidad financiera por lo tanto siempre se está en la búsqueda de instrumentos efectivos para el control de estas variables.

Valor teórico

Con la presente investigación se espera saber si una mala gestión del riesgo trae consigo una elevada morosidad, partiendo de que la evaluación económica financiera cumple o no su función de ser una herramienta eficaz en la evaluación de un crédito.

Utilidad metodológica

La investigación generó instrumentos de recopilación de información y de análisis que cuentan con un valor metodológico para evaluaciones que las instituciones financieras puedan realizar en torno a la relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Hipótesis específicas

H1: El nivel de gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, es regular.

H2: El nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, es normal.

H3: El nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, es de G5 y G6.

H4: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

H5: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

1.7 Objetivos.

Objetivo general

Establecer la relación entre la Gestión del Riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Determinar el nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Determinar el nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buro en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

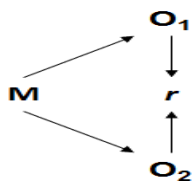
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación no es experimental. Según Hernández, (2010), la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, eventos, comunidades o contextos que ya han sucedido o se han producido sin que el investigador intervenga directamente. Observé variables y relaciones entre ellos en su contexto natural.

La investigación es Descriptiva Correlacional, ya que relaciona las variables de gestión del riesgo de crédito y la morosidad en el banco BBVA Continental, Moyobamba, 2016.

La investigación se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M: Expedientes de crédito de clientes morosos del segmento empresa del Banco Continental en el año 2016

O₁: Observaciones sobre la gestión del riesgo crediticio

O₂: Observaciones sobre la morosidad

r: Relación

2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicador	Escala de medida
Gestión del Riesgo Crediticio	"La posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en las operaciones directos o indirectos que implican el impago, el pago parcial o la demora en el pago de las obligaciones acordadas "(Zúñiga, 2009, p. 90).	La gestión del riesgo crediticio será medida en función a la dimensión y considerando una escala de 0 a 25.	Evaluación cualitativa	Indicadores de sector. Indicadores de mercado. Indicadores internos de gestión. Indicadores de accionariado. Indicadores de flexibilidad financiera. Baja < 10, Regular < 15, Bueno < 20 y Excelente < 25	Escala Ordinal
Morosidad	La Morosidad se conceptualiza como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga intereses o capital sobre su deuda o no cumple con otras obligaciones financieras a su vencimiento. (Rosenberg, 1998, p.271).	La morosidad se medirá en función de las dimensiones y en escala de 0 a 4 y del Grupo 1 al Grupo 8.	Clasificación SBS	Créditos Vencidos < 30 días Normal (0)	Escala Ordinal
				Créditos Vencidos < 60 días Créditos con problemas potenciales – CPP (1)	
				Créditos Vencidos < 120 días Deficiente (2)	
				Créditos Vencidos < 365 días Dudoso (3)	
				Créditos Vencidos >= 365 días Pérdida (4)	
			Clasificación BURO	Cientes en Grupo de Riesgo 1 – G1 (Excelente)	Escala Ordinal
				Cientes en Grupo de Riesgo 2 – G2 (Muy bueno)	
				Cientes en Grupo de Riesgo 3 – G3 (Bueno)	
				Cientes en Grupo de Riesgo 4 – G4 (Regular)	
				Cientes en Grupo de Riesgo 5 – G5 (Revisar)	
Cientes en Grupo de Riesgo 6 – G6 (Vigilar)					
Cientes en Grupo de Riesgo 7 – G7 (Vigilar / No incrementar)					
Cientes en Grupo de Riesgo 8 – G8 (Reducir / Extinguir)					

2.3 Población y muestra

Población:

La población estuvo conformada por 32 expedientes de crédito de la cartera morosa de clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba durante el año 2016.

Muestra:

Dado que la muestra es pequeña, la población es equivalente a la muestra (muestra poblacional). En tal sentido, la muestra es de 32 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba durante el año 2016.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica que se utilizó es el análisis documental y la observación y como instrumentos se elaborarán una guía de análisis documental y una lista de verificación. Se diseñaron dos instrumentos de recopilación de datos. El primer instrumento que recopiló información de la variable de gestión de riesgo crediticio que contó con 17 ítems:

Indicadores de sector:

Sector específico
Carácter estacional
Estructura de oferta

Indicadores de mercado:

Cuota de mercado
Cobertura geográfica del mercado

Posicionamiento en mercado

Imagen de marca

Relación con proveedores

Relación con clientes

Indicadores internos de gestión:

Calidad de información

Económica financiera

Exposición al riesgo cambiario

Clasificación sistema

Tipo de administración

Experiencia en el sector

Indicadores de accionariado.

Fortaleza financiera de los accionistas

Control accionariado de la empresa

Indicadores de flexibilidad financiera:

Acceso a financiamiento.

Con una escala ordinal de valoración de:

Escala de Calificación			
Bajo	Regular	Buena	Excelente
$x \leq 10$	$10 < x \leq 15$	$16 < x \leq 20$	$20 > x \leq 25$

El segundo instrumento se utilizó para acopiar datos de la variable morosidad, contó con dos dimensiones y 14 ítems. La dimensión de clasificación SBS fue medida con una escala ordinal de:

Categoría normal (0)

Categoría con problemas potenciales (1)

Categoría deficiente (2)

Categoría dudosa (3)

Categoría pérdida (4).

La dimensión clasificación Buró fue medida con una escala ordinal de:

Grupo 1. Cuyo código es G1 y el nombre de la alerta es Excelente.

Grupo 2. Cuyo código es G2 y el nombre de la alerta es Muy Bueno.

Grupo 3. Cuyo código es G3 y el nombre de la alerta es Bueno.

Grupo 4. Cuyo código es G4 y el nombre de la alerta es Regular.

Grupo 5. Cuyo código es G5 y el nombre de la alerta es Revisar.

Grupo 6. Cuyo código es G6 y el nombre de la alerta es Vigilar.

Grupo 7. Cuyo código es G7 y el nombre de la alerta es Vigilar / No Incrementar.

Grupo 8. Cuyo código es G8 y el nombre de la alerta es Reducir / Extinguir.

Nota: A peor grupo, mayor mora.

El análisis de la información se realizó a través de la utilización de tablas y gráficos estadísticos, con la finalidad de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizaron las medidas estadísticas de tendencia central, los mismos que permitirán la comprobación de la hipótesis planteada.

Dado de que en la investigación se utilizó una Guía de Análisis Documental, la validación y confiabilidad de los instrumentos se realizó con la técnica de Juicio de Expertos. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Nivel de Confiabilidad de Instrumentos												
Indicador	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Promedi	Calificacio
Experto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bueno
Experto 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bueno
Experto 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bueno

Los instrumentos fueron validados por los expertos con la calificación de “Bueno”, recomendando su aplicación en la presente investigación.

2.5 Métodos de análisis de datos

La información cuantitativa fue procesada y analizada por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel en la opción “Análisis de Datos” y el IBM SPSS Statistics.

Para determinar la relación entre las variables y establecer la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente Chi - cuadrado de Pearson. Según Johnny Félix Farfán Pimentel, el Chi Pearson - cuadrado se considera un no - prueba paramétrica que mide la discrepancia entre un observada y una distribución teórica (bondad de ajuste), lo que indica en qué medida las diferencias entre los dos, en su caso, se deben al azar en el contraste de hipótesis. También se usa para probar la independencia de dos variables entre sí, presentando los datos en tablas de contingencia. Cuanto mayor es el valor de Chi cuadrado, menos plausible es que la hipótesis sea correcta. De la misma manera, cuanto más se acerque el valor del Chi - cuadrado a cero, más ajustadas estarán ambas distribuciones.

En este sentido, se tuvieron en cuenta las siguientes premisas:

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia (0.05), H_0 es rechazado.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), H_0 no puede ser rechazado.

2.6 Aspectos éticos

Dentro de las etapas de la investigación se trabajó de manera ética. En ese sentido, se tuvo en cuenta aspectos éticos como el consentimiento informado de la entidad sujeto de investigación, el valor social y el científico de los resultados y se mantuvo una evaluación independiente durante todo el proceso.

III RESULTADOS

A continuación, se muestra la descripción y la interpretación de los resultados obtenidos en el desarrollo del presente trabajo, tomando como referencia los objetivos propuestos en la investigación. Para la investigación se aplicaron las teorías sustentadas en la justificación y las teorías relacionadas al tema, cuyos autores fueron la base que permitieron la guía de desarrollo en la ejecución y recopilación de datos. Para el desarrollo del presente trabajo, se ha recopilado información de 32 expedientes de crédito que se encuentran en mora en el BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba Año 2016, aplicando las técnicas e instrumentos respectivos. Los resultados obtenidos se presentan en los cuadros y gráficos a continuación:

3.1 Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Como se evidencia en la parte 3.5 y 3.6 de este capítulo, la relación entre las variables gestión del riesgo crediticio y la morosidad se analizó teniendo en cuenta dos clasificaciones usadas por el BBVA Banco Continental, la de la SBS y la denominada Buró. El análisis de correlación realizado evidenció que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad cuando se usa la clasificación SBS, pero, también evidenció que no existe correlación entre estas variables cuando el análisis de la morosidad utiliza la clasificación Buró.

3.2 El nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

A continuación, presento los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión del riesgo crediticio cualitativo:

TABLA N° 01: Nivel de gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	8	25.0	25.0
Regular	14	43.8	68.8
Bueno	10	31.3	100.0
TOTAL	32	100.0	

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

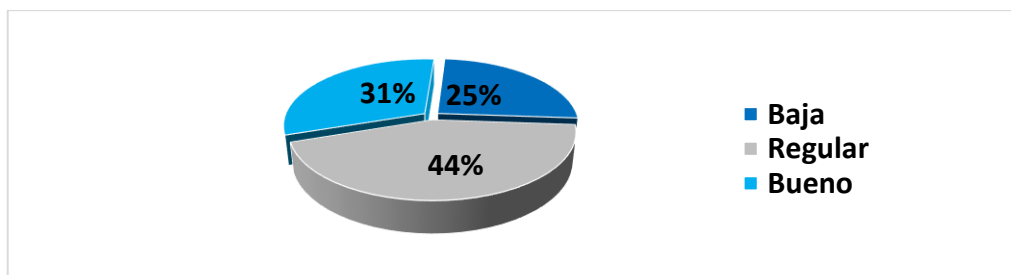


Gráfico N° 01: Distribución de la evaluación cualitativa de gestión crediticia.

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla y gráfico 01, muestran los resultados obtenidos en la evaluación de gestión de riesgo crediticio cualitativo, realizado en 32 expedientes de créditos, donde la calificación es “Baja”, “Regular”, “Bueno” y “Excelente”. Este análisis muestra del sector al que pertenece el cliente, el mercado, gestión interna, accionariado y la flexibilidad financiera. Los resultados obtenidos podemos visualizarlo en el Anexo 4. La escala de calificación lo podemos observar en el siguiente cuadro:

Escala de Calificación			
Bajo	Regular	Buena	Excelente
$x \leq 10$	$10 < x \leq 15$	$16 < x \leq 20$	$20 > x \leq 25$

En la Tabla N° 01 se muestra que 8 expedientes tuvieron una calificación “Baja”, 14 calificaron como “Regular”, 10 como “Bueno” y ninguno obtuvo la calificación de “Excelente”. En el Gráfico N° 01 se expresa porcentualmente los resultados de

la Tabla N° 01, de los cuales el 25 % tuvieron una calificación “Baja”, el 44% fueron “Regular”, 31% “Bueno” y 0 % “Excelente”.

Los expedientes evaluados nos muestran que el 69 % del total se encuentran calificados cualitativamente entre “Bajo” y “Regular”, lo que podemos decir que estos clientes debieron ser revisados más exhaustivamente de tal manera de poder mitigar el riesgo de mora, situación que los gestores y analistas de crédito no le dieron la suficiente validez e importancia, causando un fuerte deterioro de la cartera y fuertes pérdidas al BBVA Banco Continental.

3.3 Nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

A continuación, presento los resultados obtenidos en la evaluación de los expedientes a nivel de clasificación SBS:

Tabla n° 02: Nivel de morosidad según clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Normal (< 30 días)	28	87.5	87.5
CPP (< 60 días)	4	12.5	100.0
TOTAL	32	100.0	

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

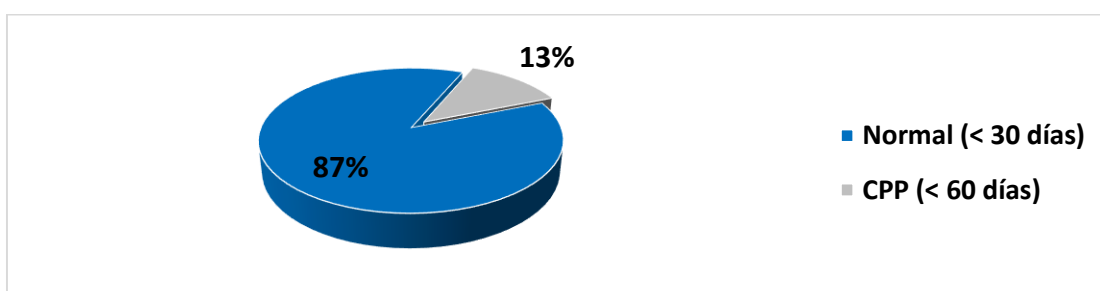


Gráfico N° 02: Distribución de la evaluación cualitativa según clasificación SBS.

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 02 muestra la clasificación SBS que tiene cada cliente de los 32 evaluados. De los cuales 28 están clasificados en “Normal”, 04 en “CPP” y ninguno en “Deficiente”, “Dudoso” y Pérdida”. En el Gráfico N° 02 se expresa porcentualmente los resultados de la Tabla N° 02, de los cuales el 87 % tuvieron una calificación “Normal” y el 13 % fueron “CPP”.

La clasificación SBS es un indicador que tiene sus deficiencias, siendo uno de ellos y el más importante, el desfase de dos meses en la actualización del sistema de clasificación; pudiendo con esto los clientes hacer un fraude al sistema financiero, obteniendo créditos en las distintas entidades financieras antes que se actualice la clasificación.

Esta clasificación sólo registra los atrasos que tiene el cliente en el pago de sus cuotas que a la fecha de actualización del sistema se encuentra impagos. Si el cliente paga su cuota vencida antes de dicha fecha de actualización lo clasifica como normal, siendo esto ya un comportamiento de alerta para el gestor o analista de riesgos.

3.4 Nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

A continuación, presento los resultados obtenidos en la evaluación de los expedientes a nivel de clasificación Buró:

TABLA N° 03: Nivel de morosidad según clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
G4	4	12.5	12.5
G5	12	37.5	50.0
G6	12	37.5	87.5
G7	4	12.5	100.0
TOTAL	32	100.0	

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

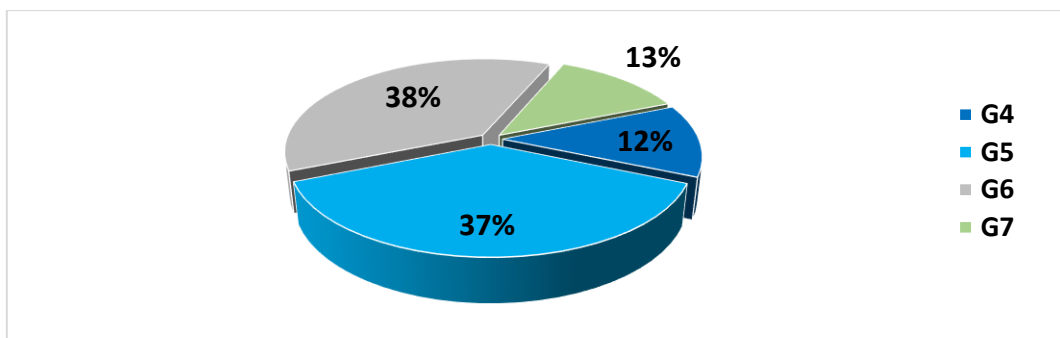


Gráfico N° 03: Distribución de la evaluación cualitativa según clasificación BURO.

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 03 muestra la calificación Buró que tiene cada cliente de los 32 evaluados. De los cuales 4 están dentro del grupo “G4”, 12 en “G5”, 12 en “G6”, 4 en “G7” y ninguno en “G1, G2, G3 y G8”. En el Gráfico N° 03 se expresa porcentualmente los resultados de la Tabla N° 03, de los cuales el 12 % estuvieron en el grupo “G4”, 37 % en “G5”, 38 % en “G6”, 13 % en “G7”.

La clasificación Buró es un indicador más confiable, que se basa en el comportamiento de pago, así como en el uso de los diferentes productos financieros de los clientes con más de 6 meses de comportamiento, en los últimos 24 meses de historia. Es una herramienta clave que sirve de apoyo a las decisiones de crédito de las instituciones financieras. Si bien son la creación relativamente reciente, se han colocado rápidamente entre herramientas preferidas de instituciones financieras para tomar sus importantes decisiones. Este sistema de medición del riesgo en base a la historia de cumplimiento de un deudor, permiten estimar la probabilidad de que una deuda sea impagada.

Podemos ver en los resultados de la investigación que los 32 créditos otorgados que se encuentran en mora, estuvieron clasificados dentro de los grupos G4 y G7, grupos que dieron una alerta a los gestores y analistas de créditos, que debieron revisar o extinguir dichos clientes, por tener un mal comportamiento crediticio. A pesar de ello forzaron la operación, quizás por un tema de presión por las metas a cumplir por cada funcionario.

3.5 Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

A continuación, presento los resultados obtenidos en la prueba Chi cuadrado de la evaluación cualitativa de la gestión crediticia y clasificación SBS:

TABLA N° 04: TABLA DE CONTINGENCIA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA GESTIÓN CREDITICIA Y CLASIFICACIÓN SBS

		Clasificación SBS		Total
		Normal (< 30 días)	CPP (< 60 días)	
Evaluación Cualitativa de Gestión Crediticia	Baja	5	3	8
	Regular	14	0	14
	Bueno	9	1	10
Total		28	4	32

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

TABLA N° 05: PRUEBA CHI CUADRADO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA GESTIÓN CREDITICIA Y CLASIFICACIÓN SBS

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,629 ^a	2	0.036
N de casos válidos	32		

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

Interpretación:

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis específica:

H₀: No existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

H_i: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Se tuvieron en cuenta las siguientes premisas:

Si el p-valor es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza H₀.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), H_0 no puede ser rechazado.

De acuerdo a la tabla N° 05, el **p-valor** es 0.036. El valor de significancia asumido es de 0.05. Entonces, el p – valor es menor a 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS.

3.6 Relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

A continuación, presento los resultados en la prueba Chi cuadrado de la evaluación cualitativa de la gestión crediticia y clasificación Buró:

TABLA N° 06: TABLA DE CONTINGENCIA DE EVALUACIÓN CUALITATIVA GESTIÓN CREDITICIA Y CLASIFICACIÓN BURÓ

		Clasificación Buró (Inicio Crédito)				Total
		G4	G5	G6	G7	
Evaluación Cualitativa de Gestión Crediticia	Baja	1	4	3	0	8
	Regular	1	4	5	4	14
	Bueno	2	4	4	0	10
Total		4	12	12	4	32

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

TABLA N° 07: PRUEBA CHI CUARADO DE EVALUACIÓN CUALITATIVA GESTIÓN CREDITICIA Y CLASIFICACIÓN BURÓ

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.590	6	0.360
N° de casos válidos	32		

Fuente: recuperado de IBM SPSS.
Elaboración propia.

Interpretación:

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis específica:

Ho: No existe relación ente la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Hi: Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016.

Se tuvo en cuenta las siguientes premisas:

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza Ho.

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia (0.05), no se puede rechazar Ho.

De acuerdo a la tabla 05, el **p-valor** es 0.360. El valor de significancia que se asume es de 0.05. Entonces, el p – valor es mayor a 0.05, en ese sentido se puede concluir que existe más de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en la población y se considera suficiente para aceptarla.

IV DISCUSIÓN

Con respecto al nivel de la gestión del riesgo creditico en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016 puedo decir que, además de las variables cuantitativas que se evalúa, la evaluación cualitativa (actividad, experiencia, mercado, productos y otros) también cumple un importante aporte a la toma de decisiones, facilitando el conocimiento integral del cliente. La evaluación cualitativa cumple un papel sumamente importante, porque con la investigación se evidenció que el 25 % de expedientes tuvieron como resultado una calificación Baja y 43.8 % obtuvieron la calificación Regular. Entre Baja y Regular suman 68.8 %, más de las dos terceras partes de los clientes analizados; asimismo, la última tercera parte de los expedientes estudiados calificaron como Bueno y ninguno como Excelente. Esto nos da una lectura que los gestores y analistas de créditos del BBVA Banco Continental no le dieron la suficiente importancia a estos resultados obtenidos. La presión de la competencia sugiere que las operaciones se vieron obligadas a cumplir los objetivos cada vez más exigentes, incluso acercándose a un analista de riesgos para obtener la aprobación de una operación de crédito. Esto coincide con el definido por el Glosario de Términos de los Acuerdos de Capital de Basilea I y Basilea II (2005) que la gestión del riesgo de crédito es la planificación e implementación de estrategias y metodologías para el control de riesgos; así como el monitoreo y evaluación de su efectividad.

Con respecto al nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, puedo decir que la clasificación SBS debe servir de manera referencial en vista que sólo registra si el cliente tiene el crédito impago o cuota vencida y además, tiene un retraso de actualización de dos meses; causando de esta manera una percepción errónea sobre el cliente. La investigación también nos muestra que al momento de la evaluación del crédito el 87.5 % de los expedientes analizados se encontraban clasificados como Normal y sólo el 12.5 % en CPP, a pesar de ello estos créditos fueron forzados a la aprobación. Cabe mencionar que ninguna se encontraba como Deficiente, Dudoso o Pérdida. El retraso que tiene

en la actualización puede causar una toma de decisión errada y como el sistema de la SBS se actualiza a fin de mes, un cliente que pagó su cuota vencida antes de dicha actualización se clasificará en Normal; sin embargo, podría estar teniendo problemas de flujo de caja y no estaría dándonos la alerta. Esto se basó en lo que Guillen, J, (2001) dijo, que la morosidad crediticia representa uno de los principales factores para que una institución afecte su rentabilidad al aumentar la parte de los créditos con intereses no pagados, además de generar una ruptura en la rotación de fondos y el aumento en las provisiones para préstamos no pagados.

Con respecto al nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se puede decir que es un sistema de clasificación muy potente y completa que ha venido a revolucionar la industria del Sistema Financiero. Esta herramienta facilita el conocimiento integral del cliente y genera al BBVA Banco Continental una ventaja competitiva al agilizar el análisis y la evaluación del riesgo crediticio. El Buró nos muestra el historial crediticio de un cliente en los últimos 24 meses, registrando en la clasificación desde el primer día de vencido el crédito, tanto en el BBVA como en las demás entidades financieras. Del resultado de la investigación podemos observar que el 75 % de los expedientes analizados estaban dentro de G5 y G6, lo cual indicaba que eran clientes de alto riesgo, que en vez de otorgarle algún financiamiento se les debería vigilar y hacer seguimiento sin incrementar más deuda. Asimismo, el 12.5 % se encontraba en G7, clasificación que no amerita otorgarle ningún financiamiento. A pesar que los clientes tenían estas alertas los gestores y analistas de riesgos forzaron la operación trayendo como consecuencia altas provisiones, pérdidas y disminución de liquidez en el BBVA Banco Continental de la Oficina de Moyobamba. Esto coincide con lo que Guillen, J, (2001), plantea sobre la importancia de la gestión de la morosidad y que luego es un problema de brecha y se traduce en rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución comienza a generar pérdidas y déficits de provisiones.

Con respecto a la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se puede decir que, del total de expedientes, 14 estaban clasificados en normal y se encontraban calificados como Regular. Además, el resultado, después de aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrado para encontrar el grado de relación entre estas dos variables, su valor p es 0.036 que es menor que 0.05 del valor de significancia, esto indica que hay una euforia entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad según el criterio de SBS. Esto también se valida con la realidad en vista del hecho de que los gerentes de préstamos y los analistas tienen formas tradicionales de análisis, sin embargo, los resultados indican que el criterio de SBS no es una herramienta que nos ayude a tomar una buena decisión. Esto coincide con lo regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros (2008), que se encarga de establecer los lineamientos sobre temas de riesgo en Perú. Estas pautas se refieren a la gestión del riesgo de crédito en transacciones realizadas por empresas del sistema financiero que indican que se deben tener en cuenta consideraciones antes de la aprobación de un préstamo que consiste en consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y la posición. Crédito, así como el de sus accionistas y la administración, en el caso de las personas jurídicas, teniendo que tener en cuenta el total de exposiciones que afectan el riesgo de crédito.

Con respecto a la relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento de empresas BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en 2016, se puede decir que, del total de registros, 24 se clasificaron entre G5 y G6 y fueron calificados entre Bajo, Regular y Bueno. Asimismo, el resultado, después de aplicar la prueba estadística de Chi-cuadrado para encontrar el grado de relación entre estas dos variables, su p-valor es 0.36 que es mayor que 0.05 de valor de significancia, esto indica que no hay relación entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad según el criterio de Buró. Esto también se valida con la realidad en vista que los gestores y analistas de créditos no le dan la suficiente validez de esta clasificación, ya que siguen con los criterios de evaluación tradicional. Sin embargo, los resultados indican que el criterio Buró

es una herramienta que nos puede ayudar a tomar una buena decisión. Por el mismo hecho de no existir una relación entre estas dos variables hace que no le den la debida importancia trayendo como consecuencia el incremento de la morosidad. Esto coincide con lo que dijo Ayala (2005), sobre la delincuencia, que todos los involucrados en préstamos a pequeñas y microempresas deben estar siempre alertas para prevenir la causa del incumplimiento; porque cuando ocurre produce incomodidad cuyos efectos trascienden aspectos personales, dado que la delincuencia pone en peligro la estabilidad institucional, por lo que generalmente quita el sueño, transforma el carácter de los funcionarios, crea enemigos, cuestiona el nivel profesional de los involucrados e incluso puede causar enfermedades dentro del personal. Asimismo, Roseberg, (1998), se basó en la teoría de que la delincuencia se conceptualiza como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una deuda previamente contraída. Este término se usa cuando el prestatario no paga intereses o capital sobre su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

V CONCLUSIONES

5.1. Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05 y no existe relación cuando se usa la clasificación Buró dado que el p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05.

5.2. El nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, fue evaluado como Baja “25 %”, Regular “44 %” y Bueno “31 %”; lo que indica que la mayoría de clientes no tenía el perfil necesario para otorgarle un crédito.

5.3. El nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se evaluó como “87.5 %” Normal y 12.5% como Clientes con Problemas Potenciales (CPP) en la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

5.4. El nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, se evaluó como Excelente (G1) “0 %”, Muy Bueno (G2) “0 %”, Bueno (G3) “0 %”, Regular (G4) “12.5 %”, Revisar (G5) “37.5 %”, Vigilar (G6) “37.5 %”, Vigilar/No Incrementar (G7) “12.5 % y Reducir/Extinguir (G8) “0 %”; lo que se evidencia que la mayoría eran clientes con malos antecedentes crediticios en los últimos 24 meses.

5.5. Existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, dado de que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05.

5.6. No existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, dado de que p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05.

VI RECOMENDACIONES

6.1. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe usar el criterio de calificación Buró y no el criterio de calificación de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en la aprobación de los créditos evaluados.

6.2. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe tomar en cuenta los resultados de la evaluación cualitativa al momento de decidir aprobar un crédito.

6.3. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe considerar la clasificación SBS para determinar el nivel de morosidad en clientes del segmento empresa, como referencial; ya que es una exigencia del ente supervisor. No se debe otorgar créditos a clientes que están clasificados como Clientes con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

6.4. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe considerar el nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa, ya que esta clasificación califica el mal comportamiento crediticio desde el primer día vencimiento de las cuotas de préstamos, dentro de los últimos 24 meses, por lo tanto, no aprobar crédito alguno si se encuentran clasificados entre el Grupo 4 y Grupo 7.

6.5. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe tomar la clasificación SBS como referencial, a pesar de que existe relación entre ambas variables.

6.6. El área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe tomar en cuenta la clasificación Buró en clientes del segmento empresa en la toma de decisiones de riesgo, a pesar que no existe una relación según los resultados obtenidos en la investigación.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar, G., Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en las Instituciones micro financieras del Perú*. Perú: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Aguilar, G. (2005). *La expansión de las instituciones micro financieras*. Perú: Perú Económico.
- Asbanc. (2016). *Morosidad bancaria se ubicó en 2.87 % en junio*. Recuperado de http://www.asbanc.com.pe/Informes%20de%20Prensa/MOROSIDAD_Junio_2016.pdf#search=morosidad%20junio%202016.
- Baltodano, R. (2014). *Las Políticas de Crédito en el Riesgo Crediticio y su incidencia en la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén año 2012*. Perú. Tesis.
- Bernstein, L., (1995). *Análisis de estados financieros*. España: Irwin.
- Brealey, R., Myers, S., (1998). *Principios de Finanzas Corporativas*. México: McGraw Hill.
- Breitner, L., (2010). *Contabilidad Financiera – Presentación de los números a inversores*. España: Bresca.
- Calderón, 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*. Perú. Tesis.
- Castro, E. (2011). *Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú*. Perú. Tesis de Maestría.
- Cavero, J.; Reátegui, C. (2006). *Factores determinantes del índice de morosidad de la Cooperativa San Martín Sucursal Lamas durante el periodo 2007*. Perú. Tesis.
- Díaz, E. (2002). *El riesgo crediticio y la información*. Perú: Business Negocios en el Perú.
- Diario Gestión. (2017). *¿Qué es el apalancamiento?* Recuperado de <http://blogs.gestión.pe/economiapara todos/2013/04/que-es-el-apalancamiento.html>.
- Grupo BBVA. (2010). *Programa de Actualización de Gerentes*. Perú: Formación y Bienestar Recursos Humanos.

- Grupo BBVA. (2010). *Proyecto Segmento Empresa*. Perú: Formación y Bienestar Recursos Humanos.
- Instituto Internacional de Investigación Empresa & Cambio, (1998). *Diccionario Económico Empresarial*. Perú: Imprenta Laser Texto.
- López, M. (2016). *El Riesgo del crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. Ecuador. Tesis de Maestría.
- Mendoza, M. (2015). *¿Evaluación de riesgos cualitativa o cuantitativa?* Welivesecurity. Recuperado de <https://www.welivesecurity.com/la-es/2015/03/23/evaluacion-de-riesgos-cualitativa-o-cuantitativa/>.
- Mori, P. (2014). *Incidencia del E-Learning en la Evaluación de Créditos PYME de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo – Agencia Tarapoto en el Año 2012*. Tarapoto. Tesis.
- Murrugarra, E., Ebentreich, A. (2004). *Determinantes de morosidad en entidades de micro finanzas: Evidencia de las EDPYMES en el Perú*. Perú: Revista de Temas Financieros.
- Ortiz, T., Pillco, L. (2015). *Análisis Financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda. y el riesgo de morosidad de sus socios*. Ecuador. Tesis Doctoral.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE – Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de Cobranzas*. Ecuador. Tesis de Maestría.
- Saldaña, J. (2009). *El comportamiento de la Economía y la Gestión de Riesgos de los Intermediarios Financieros Bancarios: Caso Perú 2001 – 2006*. Perú. Tesis de Maestría.
- SBS. (2015). *Sistema financiero peruano 1990-2014: manteniendo el equilibrio entre desarrollo y estabilidad financiera*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2015_vol_xi/20160113_Poggi_Lu_y_Romero_Sotomayor.pdf.
- Soto, H. (2006). *La Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. en la provincia de Tocache*. Tocache. Tesis.
- Vásquez, M. (2012). *Evaluación del Otorgamiento de los Préstamos de Consumo por Ofertas Comerciales y su Relación con el Nivel de Morosidad en el BBVA Continental de la Ciudad de Tarapoto en el Año 2012*. Tarapoto. Tesis.

Weston, J., Brigham, E., (1995). *Fundamentos de la Administración Financiera*.
México: McGraw Hill.

Anexos

Anexo 1

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUALITATIVA

Variables Cualitativas Estructura de Calificación		E1 ... E32
		Bajo, Regular, Bueno, Excelente
BLOQUE SECTOR	3.33	0.00
Sector Específico	1.70	
Carácter Estacional	0.85	
Estructura de Oferta	0.78	
BLOQUE MERCADO	6.55	0.00
Cuota de Mercado	1.65	
Cobertura Geográfica del Mercado	1.25	
Posicionamiento en Mercado	1.15	
Imagen de Marca	0.87	
Relación con Proveedores	0.85	
Relación con Clientes	0.78	
BLOQUE INTERNO - GESTION	9.02	0.00
Calidad de Información Económica Financie	2.58	
Exposición al Riesgo Cambiario	0.78	
Clasificación Sistema	2.35	
Tipo de Administración	1.73	
Experiencia en el Sector	1.58	
BLOQUE AACIONARIADO	4.52	0.00
Fortaleza Financiera de los Accionistas	2.32	
Control Accionariado de la Empresa	2.20	
BLOQUE FLEX. FINANCIERA	1.58	0.00
Acceso a Financiamiento	1.58	
TOTAL CUALITATIVAS	25.00	0.00

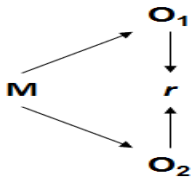
Escala de Calificación			
Bajo	Regular	Buena	Excelente
x <= 10	10 < x <= 15	16 < x <= 20	20 > x <= 25

Anexo 3

Matriz de Consistencia.

“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”

Determinación del problema			
Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivo	Aspectos teóricos
¿Cuál es la relación entre la Gestión del Riesgo Crediticio y la Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016?	Hi: Existe relación entre la gestión del riesgo Crediticio y la Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.	<p>General</p> <p>Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p> <p>Específicos</p> <p>Determinar el nivel de la gestión del riesgo crediticio en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p> <p>Determinar el nivel de morosidad según la clasificación SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p> <p>Determinar el nivel de morosidad según la clasificación Buró en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio SBS en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad según el criterio Buro en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la Provincia de Moyobamba, en el año 2016.</p>	<p>Variable I: Gestión del riesgo crediticio.</p> <p>Variable II: Morosidad</p>

Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos									
 <p>M: Expedientes de crédito de clientes morosos del segmento empresa del Banco Continental en el año 2016</p> <p>O₁: Observaciones sobre la gestión del riesgo crediticio</p> <p>O₂: Observaciones sobre la morosidad</p> <p>r: Relación</p>	<table border="1" data-bbox="707 438 1323 716"> <thead> <tr> <th data-bbox="707 438 1021 470">Variable independiente</th> <th data-bbox="1021 438 1323 470">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="707 470 1021 716">Gestión de riesgo crediticio</td> <td data-bbox="1021 470 1323 716">Evaluación Cualitativa: Baja Regular Bueno Excelente</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="707 778 1323 986"> <thead> <tr> <th data-bbox="707 778 1021 810">Variable dependiente</th> <th data-bbox="1021 778 1323 810">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="707 810 1021 986" rowspan="2">Morosidad</td> <td data-bbox="1021 810 1323 906">Clasificación SBS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1021 906 1323 986">Clasificación Buró</td> </tr> </tbody> </table>	Variable independiente	Indicadores	Gestión de riesgo crediticio	Evaluación Cualitativa: Baja Regular Bueno Excelente	Variable dependiente	Indicadores	Morosidad	Clasificación SBS	Clasificación Buró	<p>Dado de que la muestra es pequeña, la población será equivalente a la muestra (muestra poblacional). En tal sentido, la muestra es de 30 expedientes de crédito de la cartera morosa en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de las Provincias de Moyobamba durante el año 2016.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de verificación - Guía de análisis documental.
Variable independiente	Indicadores											
Gestión de riesgo crediticio	Evaluación Cualitativa: Baja Regular Bueno Excelente											
Variable dependiente	Indicadores											
Morosidad	Clasificación SBS											
	Clasificación Buró											

E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	E26	E27	E28	E29	E30	E31	E32
BAJO	REGULAR	BAJO	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	BAJO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR
2.37	2.94	2.37	2.94	2.94	2.94	2.94	2.94	2.94	2.94	2.94	2.37	2.37	2.94	2.37	2.94	2.37
1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70	1.70
0.28	0.85	0.28	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.85	0.28	0.28	0.85	0.28	0.85	0.28
0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39
2.28	2.45	2.28	2.44	2.45	2.44	2.45	2.05	2.45	2.22	2.22	2.64	4.18	2.45	2.28	2.86	2.28
0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.41	0.83	1.24	0.41	0.41	0.41	0.41
0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.94	0.31	0.31	0.31	0.31
0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.29	0.58	0.29	0.29	0.29	0.29
0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.44	0.22	0.22	0.22	0.22
0.85	0.64	0.85	0.43	0.64	0.43	0.64	0.43	0.64	0.21	0.21	0.21	0.21	0.64	0.85	0.85	0.85
0.20	0.59	0.20	0.78	0.59	0.78	0.59	0.39	0.59	0.78	0.78	0.78	0.78	0.59	0.20	0.78	0.20
3.43	3.43	2.84	3.43	6.53	3.43	3.86	3.43	5.49	5.28	5.49	7.61	6.53	8.19	6.13	5.49	4.66
0.65	0.65	0.65	0.65	1.94	0.65	0.65	0.65	1.29	0.65	1.29	2.58	1.94	2.58	1.94	1.29	1.29
0.78	0.78	0.20	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78	0.78
1.18	1.18	1.18	1.18	1.76	1.18	1.18	1.18	1.76	1.76	1.76	1.76	1.76	2.35	1.76	1.76	1.76
0.43	0.43	0.43	0.43	0.87	0.43	0.87	0.43	0.87	1.30	0.87	1.30	0.87	1.30	0.87	0.87	0.43
0.40	0.40	0.40	0.40	1.19	0.40	0.40	0.40	0.79	0.79	0.79	1.19	1.19	1.19	0.79	0.79	0.40
1.13	1.13	1.13	1.13	2.26	1.13	2.26	1.13	2.26	2.26	1.71	3.39	3.39	3.39	3.39	3.39	2.26
0.58	0.58	0.58	0.58	1.16	0.58	1.16	0.58	1.16	1.16	1.16	1.74	1.74	1.74	1.74	1.74	1.16
0.55	0.55	0.55	0.55	1.10	0.55	1.10	0.55	1.10	1.10	0.55	1.65	1.65	1.65	1.65	1.65	1.10
0.40	0.40	0.40	0.40	1.19	0.40	0.79	0.40	0.79	1.19	0.79	1.19	1.19	1.19	1.19	1.19	0.40
0.40	0.40	0.40	0.40	1.19	0.40	0.79	0.40	0.79	1.19	0.79	1.19	1.19	1.19	1.19	1.19	0.40
9.60	10.35	9.02	10.33	15.37	10.33	12.30	9.94	13.93	13.88	13.15	17.19	17.65	18.16	15.36	15.86	11.96

Anexo 5

GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

DESCRIPCION	Evaluación Cualitativa				Morosidad													
					Clasificación SBS (Dic. 2016)					Clasificación Buró (Inicio Crédito)								
	Baja (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Excelente (4)	Normal (< 30 días)	CPP (< 60 días)	Deficiente (< 120 días)	Dudoso (<365 días)	Pérdida (>= 365 días)	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	NB
E1		X			X									X				
E2		X			X										X			
E3			X		X								X					
E4			X		X										X			
E5	X				X									X				
E6	X					X								X				
E7	X					X									X			
E8	X				X								X					
E9			X		X									X				
E10		X			X											X		
E11		X			X										X			
E12			X		X										X			
E13		X			X									X				
E14	X				X									X				
E15	X				X										X			
E16		X			X								X					
E17		X			X											X		
E18	X					X									X			
E19		X			X									X				
E20			X		X									X				
E21		X			X										X			
E22		X			X											X		
E23	X				X									X				
E24		X			X											X		
E25		X			X									X				
E26		X			X										X			
E27			X		X									X				
E28			X		X								X					
E29			X		X									X				
E30			X			X									X			
E31			X		X										X			
E32		X			X										X			

Anexo 6

SECTOR		SECTOR ESPECÍFICO					CARÁCTER ESTACIONAL			ESTRUCTURA DE OFERTA			
		Crecimiento	Desaceleración	Contracción	Recesión	Recuperación	No Cíclico	Poco Cíclico	Cíclico	Muy Favorable	Favorable	Promedio	Desfavorable
1	Agricultura, Ganadería y Caza y Silvicultura												
1	Agricultura	x						x					x
2	Pecuario	x						x					x
3	Silvicultura (Extracción de Madera)					x		x					x
	Pesca (Extracción + Industria)		x					x				x	
	Minería												
1	Minería Metálica (Extracción todos los metales, excepto hierro)	x					x					x	
2	Explotación de otras minas y canteras (incluye hierro)	x					x					x	
	Petroleo y Gas Natural												
1	Extracción Petroleo Crudo y Gas Natural	x					x					x	
2	Refinados Petroleo	x					x					x	
3	Venta de Combustibles	x					x					x	
	Manufactura												
1	Alimentos, Bebidas												
	Agroindustria	x						x				x	
	Alimentos	x					x					x	
	Bebidas	x						x				x	
	Tabaco		x				x					x	
	Comercio, Alimentos, bebidas y Tabaco	x					x						x
2	Textil												
	Hilandería, Tejeduría y Acabados Textiles (Local y Exportación)					x	x					x	
	Confección de Prendas de Vestir (Local)	x					x						x
	Confección de Prendas de Vestir (Exportación)					x		x				x	
	Comercialización de productos textiles, prendas de vestir (Local)	x					x						x
	Comercialización de productos textiles, prendas de vestir (Exportación)					x		x				x	
3	Curtido de cueros - Fabricación y Comercialización de Calzado			x				x				x	
4	Madera (Aserrado, Cepillado, Producción de Madera, Carpintería para edificios)	x					x					x	
5	Papel (Fabricación de papel y cartón)					x	x					x	
6	Editoriales (Edición de libros y revistas, periódicos y otras publicaciones)					x		x				x	
7	Químico (Fabricación de Sustancias y Productos Químicos)	x					x					x	
8	Productos de caucho y plástico	x					x					x	
9	Minería no Metálica (Fabricación de cemento, ladrillos, Vidrio, Cerámicos, Marmol)	x					x					x	
10	Hierro, Acero y Metal	x					x					x	
11	Maquinaria y Equipo	x					x					x	
12	Resto de Manufactura	x					x					x	
	Electricidad y Agua												
1	Electricidad	x						x				x	
2	Agua	x					x				x		
	Construcción												
1	Construcción	x					x					x	
2	Venta de Materiales de Construcción	x					x					x	
	Comercio												
1	Comercio Automotriz	x					x					x	
2	Comercio Mayorista	x					x					x	
3	Comercio Minorista	x					x						x
	Hoteles y Restaurantes												
1	Hoteles y Otros tipos de Hospedaje	x						x				x	
2	Restaurantes, Bares y cantinas	x					x					x	
	Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones												
1	Transporte												
	Transporte por Vía Ferrea	x					x				x		
	Transporte de Pasajeros	x					x						x
	Transporte de carga por Carretera	x					x						x
	Transporte por Tuberías	x					x				x		
	Transporte por Vía Acuática	x						x			x		
	Transporte por Vía Aérea	x					x				x		
2	Almacenamiento y Actividades Complementarias de Transporte												
	Manipulación de Carga (carga y descarga de mercancías y equipaje)	x					x					x	
	Almacenamiento y Despósito	x					x					x	
	Otras Actividades Complementarias de Transporte (terminales, estaciones, puertos, muelles, etc.)	x					x				x		
	Agencias de Viaje	x						x					x
	Actividades de Otras Agencias de Transporte (Ag. Aduana)	x					x						x
3	Comunicaciones (Telecomunicaciones y Correo)	x					x					x	
	Actividades Empresariales y de Alquiler	x					x					x	
	Enseñanza	x						x				x	
	Servicios Sociales y Salud	x					x					x	
	Otras Actividades de Servicios (Asociaciones, Clubes, etc.)	x					x					x	

Anexo 7 Validación de Expertos

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin	EPG-UCV	Magister en Docencia Universitaria	Br. Johnny Garate Rios
TITULO: "Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con criterio técnico y ético según la escala de evaluación siguiente:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				x	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				x	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				x	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones				x	
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				x	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				x	

OPINION DE APLICACIÓN: Se recomienda la aplicación de los instrumentos diseñados para la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

(4) Bueno

Tarapoto; 10 de mayo del 2017


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor (es) del Instrumento
Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales	UCV	Magister en Gestión Pública	Br. Jhonny Gárate Ríos
TITULO: "Relación entre Gestión del Riesgo crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Banco Continental, Moyobamba 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valorados con criterio técnico y ético según la escala de evaluación siguiente:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Se recomienda la aplicación de los instrumentos diseñados para la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACION:

(4) Bueno

Moyobamba, 12 de junio del 2017



Tony Venancio Pereyra Gonzales
CLAP: 12857

DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor (es) del Instrumento
Mg. Juan Britman Vallejos Tafur	UCV	Magister en Gestión Pública	Br. Jhonny Gárate Ríos
TITULO: "Relación entre Gestión del Riesgo crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Banco Continental, Moyobamba 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valorados con criterio técnico y ético según la escala de evaluación siguiente:

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
METODOLOGÍA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: Se recomienda la aplicación de los instrumentos diseñados para la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACION:

(4) Bueno

Moyobamba, 12 de junio del 2017



Mg. C.P.C.C. Juan Britman Vallejos Tafur
Mat. C.C.P.S.M. 19 - 524

Anexo 8

BBVA Continental

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

Moyobamba, 25 Enero del 2017.

CARTA N° 001-2017

Señor:
Br. JHONNY GARATE RIOS
Ciudad.-

ASUNTO : FACILIDADES ELABORACION DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo se le autoriza desarrollar el trabajo de investigación de tesis denominada: **“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”**; para lo cual nos comprometemos a brindarle todas las facilidades requeridas para el logro de su objetivo.

Deseándole muchos éxitos en sus planes propuestos, me suscribo de usted.

Atentamente,

Luis Alberto Guimaraes Artieda
Gerente
Oficina Moyobamba

Anexo 9

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo **Jhonny Garate Ríos**, identificado con DNI (X) OTRO () Nº: **05385671**, egresado de la Escuela POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD EN CLIENTES DEL SEGMENTO EMPRESA DEL BBVA CONTINENTAL, MOYOBAMBA, 2016 ”**

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA
DNI: **05385671**
FECHA: 27/01/2018

Anexo 10

Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016..

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	17%	2%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	asbaweb.org Fuente de Internet	1%
2	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
3	www.banxico.org.mx Fuente de Internet	1%
4	redi.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	nuevaempresa.com.bo Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
7	www.uovirtual.com.mx Fuente de Internet	1%
8	dspace.unitru.edu.pe:8080	