



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el
BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Bardales Tamani, Minerva Alheli (orcid.org/0000-0003-0686-8209)

Díaz Cabrera, Diana Yasmin (orcid.org/0000-0002-0471-214X)

ASESOR:

Mtro. Toledo Martínez, Juan Daniel (orcid.org/0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi menor hija que es mi gran motivación día a día, así mismo a mi esposo por su amor y apoyo en mi actividad cotidiana y profesional, también dedico a mis padres y hermanos (as), que son pilares fundamentales en mi vida, quienes me demuestran siempre sus apoyos incondicionales.

Minerva Alheli

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por brindarme salud y sus grandes bendiciones. A mis padres por ser mi motor y motivo para seguir adelante, quienes están siempre a mi lado brindándome sus apoyo y guiando mi camino. Para mi hermano quien es un ejemplo para mí, un gran profesional con virtudes y fortalezas. Para mi novio por su apoyo incondicional durante mi formación profesional.

Diana Yasmin

Agradecimiento

A mi Asesor, por su conocimiento compartido y el tiempo para la revisión de la presente Tesis, asimismo con todo respeto y gratitud al Sub Gerente del BBVA Perú de la Agencia Pucallpa, por todas las facilidades y apoyo brindadas, para la realización de la presente investigación.

Minerva Alheli

Agradezco a Dios por brindarme salud e inteligencia, a mi familia por su apoyo incondicional, a mi asesor por brindarme herramientas de estudio muy valiosas durante todos estos meses. Al Gerente, subgerente y ejecutivos del BBVA Perú Agencia Pucallpa por el gran apoyo y facilidades brindadas durante el proceso de la investigación.

Diana Yasmin

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación.	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.	24
3.6. Método de análisis de datos.	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	59
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable otorgamiento de créditos de alpha de cronbach.....	26
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad de la variable “otorgamiento de créditos”.....	26
Tabla 3. Estadísticas de total de elemento- otorgamiento de créditos	27
Tabla 4. Resultados de la variable índice de morosidad de alpha de cronbach	27
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad de la variable “índice de morosidad”	28
Tabla 6. Estadísticas de total de elemento- índice de morosidad	28
Tabla 7. Prueba de normalidad para el otorgamiento de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	29
Tabla 8. Prueba de normalidad para gestión del riesgo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021	29
Tabla 9. Prueba de normalidad para cartera de sana en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	30
Tabla 10. Prueba de normalidad para el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	30
Tabla 11. Prueba de normalidad para el volumen de créditos en el bbva Perú agencia pucallpa 2021.....	31
Tabla 12. Prueba de normalidad para las operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	31
Tabla 13. Los montos concedidos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021...	32
Tabla 14. Las operaciones de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	33
Tabla 15. Los tipos de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	34
Tabla 16. Los tipos de operación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. ...	35
Tabla 17. El volumen de colocaciones en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	36
Tabla 18. El dinero otorgado en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	37

Tabla 19. La deuda adquirida en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021	38
Tabla 20. Los fondos adicionales en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021	39
Tabla 21. El interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	40
Tabla 22. La tasa de interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021	42
Tabla 23. El proceso de medición en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. ...	43
Tabla 24. El proceso de cuantificación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	44
Tabla 25. La inversión financiera en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	45
Tabla 26. El plan de contingencia en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. ...	46
Tabla 27. Los planes de cobertura en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. .	47
Tabla 28. Las políticas de ventas en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	48
Tabla 29. Las políticas de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021....	49
Tabla 30. La estrategia de prevención de mora en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	50
Tabla 31. La situación del negocio en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. .	51
Tabla 32. Las políticas de cobranza en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	52
Tabla 33. Correlación de rho spearman entre las variables otorgamiento de créditos y el índice de morosidad.....	53
Tabla 34. Correlación de rho spearman entre otorgamiento de créditos y las volumen de créditos.....	54
Tabla 35. Correlación de Rho Spearman entre otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo	55
Tabla 36. Correlación de rho spearman entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo	56
Tabla 37. Correlación de rho spearman entre el índice de morosidad y la cartera sana.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Los montos concedidos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021....	32
Figura 2. Las operaciones de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	33
Figura 3. Los tipos de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	34
Figura 4. Los tipos de operación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	35
Figura 5. El volumen de colocaciones en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	36
Figura 6. El dinero otorgado en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	38
Figura 7. La deuda adquirida en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	39
Figura 8. Los fondos adicionales en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	40
Figura 9. El interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.	41
Figura 10. La tasa de interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	42
Figura 11. El proceso de medición en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021...	43
Figura 12. El proceso de cuantificación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	44
Figura 13. La inversión financiera en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021....	45
Figura 14. El plan de contingencia en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021. .	46
Figura 15. Los planes de cobertura en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	47
Figura 16. Las políticas de ventas en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021....	48
Figura 17. Las políticas de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021...	49
Figura 18. La estrategia de prevención de mora en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	50
Figura 19. La situación del negocio en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021...	51
Figura 20. Las políticas de cobranza en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.....	52

Resumen

La investigación titulada "Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021", tuvo como Objetivo General Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, y se empleó el tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, se utilizó el muestreo no probabilístico, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos es el cuestionario. Los resultados nos indican que las políticas de crédito resultan muy flexibles relacionadas al proceso de otorgar créditos y el seguimiento de los mismos que generan un estudio inadecuado del crédito brindado, los cuales aumenta los índices de morosidad, la estrategia de prevención de mora establece una correcta gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana. Se concluye que el otorgamiento de créditos se relaciona con el índice de morosidad, para ello es importante realizar una adecuada evaluación al cliente en el momento de otorgar créditos y de ese modo mitigar el riesgo de incremento del índice de morosidad.

Palabras claves: Otorgamiento de créditos, índice de morosidad, cartera.

Abstract

The research entitled Granting of Credits and the Delinquency Index in the BBVA Peru of the Pucallpa agency, 2021 ", had as General Objective To determine the relationship between the granting of credits and the delinquency rate in the BBVA Peru agency Pucallpa, and it was used the type of basic research, correlational descriptive level and non-experimental design. The sample consisted of 30 collaborators, non-probabilistic sampling was used, the technique used was the survey and the instrument for data collection is the questionnaire. The results indicate that credit policies are very flexible related to the process of granting credits and their follow-up that generate an inadequate study of the credit provided, which increases delinquency rates, the default prevention strategy establishes a correct credit recovery management to obtain a healthy portfolio. It is concluded that the granting of credits is related to the delinquency rate, for this it is important to carry out an adequate evaluation of the client at the time of granting credits and thus mitigate the risk of increasing the delinquency rate.

Keywords: Granting of credits, delinquency rate, portfolio.

I. INTRODUCCIÓN

Banco BBVA Perú es una sólida empresa financiera con una importante reputación nacional e internacional dentro del Grupo BBVA, siendo su principal accionista Continental Holding y BBVA Holding S.A.C. posee el 46,12% de acciones del BBVA. La (SBS) está autorizada por la Ley N° 26702, Ley para el Reglamento General de Seguros Financieros, y la Ley Reguladora de la SBS, que establece un marco normativo para la gestión y supervisión de empresas involucradas en el financiero y de seguro. Opera a través de una red nacional y tiene su sede en Av. República de Panamá 3055 en San Isidro, en la capital peruana (BBVA PERU, 2021).

Nuestro sistema bancario en el Perú ha evolucionado con el tiempo, el banco no solo se ha modernizado, sino que su campo de actividad está abierto a todos. Fragmentación a través de intereses diferenciados según sea necesario para cada cliente, y por lo tanto la existencia de entidades fragmentadas ya sea bancos, compañías financieras, las Cajas de Ahorros, entre otros. Cada uno tiene su propio segmento de clientes. Dirigidos, ya sean propietarios de micro, pequeñas o medianas empresas (Barrantes, 2021).

Dada la coyuntura actual, el aumento de la morosidad demuestra que es contraproducente tanto para los prestamistas como para los bancos. Este último sufre de ingresos, y las estadísticas muestran que muchos microempresarios han tenido que cerrar sus negocios durante meses o incluso de forma permanente. Producto del aumento de la tasa de desempleo interno, se observó una disminución de los ingresos, afectando todo a toda la familia en la canasta familiar, notándose nulos ingresos o poca liquidez, y muchos clientes ya no cuentan con su buena segmentación crediticia, lo que no respeta las promesas y pierde algunas, conduce a problemas de pago potencialmente sospechosos o, en el peor de los casos, a una calificación con pérdidas.

Por otro lado, los consultores de gestión también son propensos a aumentar la morosidad, afectando los niveles salariales y deteriorando aún más las carteras, y las empresas financieras se ven afectadas por el aumento debido a

la morosidad en las reservas de los deudores. Las transferencias en las áreas de contra cargos y amortizaciones han afectado las ganancias, obligando a muchas de estas empresas a reducir su personal o reducir los niveles salariales.

La importancia del estudio se basa en la urgencia y dificultad que viven las personas al momento de solicitar un crédito, en el país el crédito va aumentando a dos dígitos cada año, esto se debe a las facilidades y ventajas que las entidades bancarias ofrecen a sus clientes. Sin embargo, muchas de estas personas no conocen el papeleo y los procedimientos necesarios para hacerlo accesible. Muchas personas también desconocen lo que sucede después de elegir un préstamo, ya que no se dan cuenta de que la falta de evaluación adecuada del banco al comienzo de la campaña puede tener consecuencias como la insolvencia y la morosidad.

Es necesario estimar cada determinante que provoca el aumento en el nivel de morosidad del préstamo otorgado por BBVA en la agencia Pucallpa en 2021. Asimismo, busca identificar fallas en el proceso crediticio, mejorar y reducir el riesgo de cada firma y mitigar el deterioro de la cartera tanto para los ejecutivos como para los bancos.

En este sentido, este estudio enfatizó la necesidad de monitorear la relación entre los créditos otorgados y el índice de morosidad, como establecer un vínculo entre otorgar el crédito y la operación de préstamo y su correcta gestión del riesgo, así mismo establecer un vínculo entre el índice de morosidad y el volumen de créditos para un resultado favorable de la cartera sana.

Es así que, el contexto problemático descrito se abordará a través del problema general: ¿Cuál es la relación entre otorgamiento de crédito y tasa de morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021? y como Problemas específicos: 1. ¿Cómo se otorga el crédito relacionado con la actividad crediticia en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021?. 2. ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en el BBVA agencia Pucallpa, 2021?. 3. ¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con las tasas de criminalidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021?. 4. ¿Cómo la cartera sana se relaciona con la tasa de mora en el BBVA agencia Pucallpa, 2021?.

Este proyecto de investigación pretende conocer, según su teoría, si una mala gestión del riesgo conduce a una alta probabilidad de incumplimiento, dependiendo de si la evaluación económico-financiera cumple o no su función como herramienta eficaz de un préstamo.

Por su justificación práctica, la investigación será muy importante para el BBVA Perú, así como para el conocimiento de los gerentes, directores, propietarios e inversionistas y contribuirá a la evaluación de las condiciones para otorgar créditos y su Impacto en el nivel de morosidad en la institución financiera. De igual manera la presente investigación servirá para otras entidades financieras del mismo sector, así como para nuevos investigadores.

Para su justificación, se aplicará la metodología de la investigación científica, que incluye definir el problema empresarial real y luego formular el problema de investigación, fijando un objetivo general para el trabajo. Nos permite desarrollar cada meta específica de esta manera resultados que permitan la comparación con la hipótesis de investigación. Se utilizarán herramientas para recolectar los datos a través de la evaluación de los documentos, y el cuestionario, la cual permitirá la consecución de los objetivos y la contrastación de los supuestos planteados.

Para abordar la problemática del estudio se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la concesión de crédito y la tasa de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021 y como Objetivos Específicos: 1. Determinar la relación entre las transacciones de crédito y de préstamo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. 2. Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y capacidad de créditos en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. 3. Explicar cómo gestionar los riesgos asociados con las tasas de criminalidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. 4. Mostrar cómo se relaciona la cartera sana con la tasa de atraso en el BBVA agencia Pucallpa, 2021; y en relación a los objetivos se planteó la Hipótesis General: Existe relación entre el otorgamiento de crédito y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021? y como Hipótesis Específicas: Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021; Existe relación entre el otorgamiento de créditos y y las

operaciones de préstamo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021; Existe relación entre la gestión de riesgo y el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021; Existe relación entre la cartera sana y el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se ha tenido en cuenta el trabajo de diferentes autores, lo que nos ayudará a rastrear más y mejor conocimiento del problema a abordar, por lo que primero consideraremos el contexto internacional:

Este estudio toma en cuenta un estudio previo de (Vidal, 2017), “Morosidad y rentabilidad en cada uno de los bancos chilenos”, cuyo objetivo general: Demostrar de manera empírica que, en el período de 2009 a 2015, las facturas impagas generadas por los clientes en Chile, afectan negativamente las cuentas de los bancos, en particular su rentabilidad.

Este estudio se basa en un estudio ya realizado por Chavarín (2015), quien, como objetivo planteó determinar el índice de morosidad y como esto interfiere en la rentabilidad aplicado a los países de México y Perú. Utilizamos técnicas de datos de panel para analizar las hipótesis y recopilar la información requerida directamente de bases de datos disponibles, como la SBIF, el Sernac y los bancos centrales. Entre los resultados empíricos más importantes, pudimos confirmar la hipótesis de que los retrasos en los pagos afectan negativamente la rentabilidad de los bancos chilenos y son altamente significativos y predecibles. Por lo tanto, los bancos deben seguir esta métrica para evitar el crecimiento de las reservas, la reestructuración continua de los préstamos, la amortización frecuente y la consiguiente pérdida de rentabilidad en las carteras de alto riesgo.

De igual forma, otro trabajo de investigación de (Tierra, 2015) detalla “Riesgos crediticios y morosidades de la Cooperativa Coorambato Cía.LTDA del cantón Ambato”. Describe el problema de la siguiente manera: El sistema cooperativo de Ecuador juega un papel importante en los mercados financieros. Este es un ejemplo de superación porque pudimos superar los obstáculos identificados, como es el caso de la crisis que estamos viviendo. Un país a fines de la década de 1990 cuando la gente desaprovechó la confianza en cada institución bancaria. Sin embargo, la cooperativa de ahorro y crédito fueron capaces de aprovechar este evento para brindar el mejor servicio y ganarse lentamente la credibilidad y confianza de sus clientes. Desde este periodo, cada

cooperativa ha crecido rápidamente y han llegado a todos los sectores de la economía. Las personas eligen este tipo de servicio porque el propósito de este sistema cooperativo es brindar servicios caritativos. Lo hace más conveniente en cierto modo. Con base en estos criterios, el sistema está en auge en el sector rural, que está a cargo de los pueblos indígenas y cuenta con muchas instituciones, las cuales es significativa con ahorro y crédito. Debido al óptimo desarrollo de estas unidades, la información fue publicada en los diarios más famosos del país.

También se detalla en la tesis Chipana (2018) “Valoración de la Gestión de Crédito en la Agencia Yunguyo entre los años 2015 – 2016”. Cuya finalidad es describir la razón por la que el préstamo no se calificó correctamente es porque evalúa la gestión crediticia adecuada y el impacto financiero de los incumplimientos y concluye que el riesgo crediticio y el incumplimiento del contrato se gestionan mal en la etapa de préstamo. Esto se debe a varios factores, entre ellos: Debido a la baja calificación al momento de la formación del préstamo, se encontró que los préstamos ofrecidos por la institución generalmente estaban en línea con todas las pautas establecidas con poca atención al análisis de ingresos. Algunos de los préstamos concedidos pueden ser difíciles de cobrar.

Por otro lado, la tesis Paredes (2019), describe “Evaluación de crédito y la naturaleza del acto de otorgar créditos en el Banco Comercial de Lima, entre los años 2011-2018”, cuyo propósito fue “determinar la relación entre otorgamiento de crédito y calificación crediticia”. En la mayoría de los casos observados, los analistas han evaluado muy mal la solvencia moral y económica del originador, están bajo presión para alcanzar metas intermedias y tienen buenas prácticas crediticias, concluyo que no. Durante la última década, el sistema bancario metropolitano de Lima ha experimentado un fenómeno de "sobreoferta de crédito". Colocación de tarjeta de crédito, línea o efectivo. Las empresas bancarias tienen deseos comerciales de atacar a clientes potenciales por teléfono, Internet, correo electrónico y más. Con productos financieros sin conocer las reglas básicas de solvencia. El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la calificación crediticia y la relación crediticia del Banco

Comercial de Lima Metropolitana para el período 2011-2018. La metodología fue correlacionada, sin diseño de experimentos y transversal. Se elaboró un cuestionario de 24 preguntas cerradas y se dirigió a 221 oficiales de crédito. Finalmente, el Banco Comercial de Lima Metropolitana 2011-2018 concluye que existe una relación muy importante de 0.858 entre la solvencia y el otorgamiento.

Asimismo, se revisó la investigación de Céspedes & Encina (2019) define la “La evaluación de la gestión del crédito otorgado y el impacto en la rentabilidad de la organización independiente BBVA de Juanjui, 2017. Determina la incidencia de la gestión de créditos concedidos (créditos comerciales) en la rentabilidad de una unidad de BBVA. La muestra estuvo conformada por un área de gestión de crédito, cinco empleados y un legado de documentos de estados financieros de la unidad bancaria durante el periodo 2017, utilizando listas de verificación y pautas de análisis de documentos como herramientas para recopilar datos. Para los métodos, se aplicaron tipos de estudio, niveles de descripción de correlación y diseños transversales no experimentales. Como resultado, por la mala gestión crediticia, BBVA sufrió una pérdida de S/ 276,932.99, con una desviación de solo 1% en base a la rentabilidad. Esta es la variación más pequeña en comparación con las expectativas. La conclusión de que la gestión de los créditos concedidos (créditos comerciales) afecta a la rentabilidad de la entidad independiente BBVA de Juanjuí se refleja en las deficiencias demostradas en cuanto al importe de los créditos concedidos y la balanza de pagos.

Se tiene como **bases conceptuales** la variable **otorgamiento de créditos**, según Aisgroup (2019), este es un proceso de medición de riesgo importante y fundamental que, bien gestionado, puede asegurar una promoción estable de la cartera. Las evaluaciones y los criterios de evaluación son herramientas importantes que nos ayudan a calcular los riesgos que estamos tomando y determinar el nivel de riesgo.

Por otro lado, tiene en cuenta la gestión de riesgos, un proceso para medir y cuantificar los posibles efectos adversos del mercado sobre las inversiones financieras. El objetivo es reducir el riesgo de las inversiones financieras y desarrollar planes de respaldo y contingencia. Por esta razón, la gestión del

riesgo tiene como finalidad crear los informes y la tendencia que serán empleados para la toma de decisiones en caso que la previsión supere la tendencia. En lo concerniente al aspecto financiero, la gestión de riesgo tiene la finalidad de calcular la inestabilidad de las inversiones o de los activos y, a cambio, hace recomendaciones para la mitigación en caso de una crisis. Esta incertidumbre, que debe tenerse en cuenta en todas las valoraciones de inversiones, debe ser contrarrestada por diversas inversiones para reducir el riesgo de pérdida y compensar las posibles pérdidas. Arce (2015).

Una Cartera Sana se puede definir como el resultado de los esfuerzos para ayudar a definir pautas de ventas sólidas, pautas de crédito que mejoren y optimicen las ventas y minimicen el riesgo, en lugar de ser una cuestión de suerte o azar. Una política de cobranza revela segmentos de cartera, períodos impagos y realidades del mercado. La orientación brindada puede incluir estrategias para evitar pagos atrasados antes, durante y después de la emisión de productos crediticios. Las herramientas de preatribución van desde la identificación de productos y servicios hasta el cierre de acuerdos. Esta fase tiene un impacto significativo en el marketing de la empresa, la publicidad utilizada, la lealtad a la marca y la penetración. Los instrumentos de préstamo son principalmente modificaciones de cartera y análisis de crédito validados metodológicamente de manera óptima, especialmente para permitir que los nuevos clientes presten de manera más segura. Conocer el mercado y los factores puede brindarle información no oficial adicional para ayudarlo a conocer un poco más sobre quién está solicitando un préstamo. Los solicitantes deben tener en cuenta que deben justificar el flujo de ingresos en el reembolso del préstamo de la participada. De esta manera, podemos evaluar mejor la realidad de nuestros clientes, independientemente de si su economía es estable o no. Los asesores de crédito tienen la tarea básica de solicitar un documento en copia y verificar la información que contiene. Smart St (2019).

Se conceptúa otra variable índice de morosidad Según Pedrosa, s (2018), la morosidad es el acto de un deudor que no cumple con las obligaciones de un banco. Tenga en cuenta que una persona puede incumplir siempre que los

términos y las fechas de pago se acuerden entre las partes mediante la firma de contratos, facturas u otros documentos que creen obligaciones.

El volumen del crédito es el monto total de dinero otorgado en el negocio crediticio y aumenta según el tipo de crédito, operación, situación del negocio, los destinos geográficos, los destinos económicos, tales indicadores tienen la capacidad de medir el volumen de distribuciones en los sistemas financieros, siendo éstos supervisadas por la SBS. Este indicador crea un método económico y constante mediante los lineamientos para mejorar el acceso de los clientes al sistema financiero, está íntimamente relacionado con el propósito.

Las operaciones de crédito son contratos financieros destinados a procurar o facilitar efectivo a los usuarios finales a través de instituciones financieras. El interés es alto, así que tenga cuidado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

Tipo de investigación.

Esta investigación es del tipo Básica. CONCYTEC, (2018) Apunta a un conocimiento más completo mediante la comprensión de aspectos fundamentales de las relaciones que establecen los fenómenos, eventos o entidades observables. Es básica porque su propósito es recopilar información específica y tratar de desarrollar teorías descubriendo grandes teorías y principios.

Diseño de investigación.

El diseño del estudio según la teoría de (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) fue un estudio no experimental de corte transversal, y los estudios no experimentales se realizaron sin manipulación ni alteración de las variables de estudio. Una encuesta es la recopilación de información en un momento determinado, cuyo propósito es describir variables y analizar sus frecuencias y relaciones.

3.2. Variables y operacionalización.

Otorgamientos de créditos

Córdoba (2012) define que la gestión crediticia Recopile información histórica a través del análisis que se utiliza como base para predecir el comportamiento futuro. Los pronósticos deseables están relacionados con el comportamiento del crédito. Es decir, una estimación del tipo y monto de las obligaciones crediticias que se pueden pagar, y una estimación del monto máximo de crédito que debe aceptar un cliente individual.

Definición operacional: El otorgamiento de préstamos de consumo se medirá a través de sus dimensiones, gestión de riesgo y cartera sana.

Dimensiones.

- Gestión del riesgo.
- Cartera sana.

Indicadores.

- Los Procesos de medición.
- Los Procesos de cuantificación.
- La Inversión financiera.
- Los Planes de contingencia.
- Los Planes de cobertura.
- Las Políticas de ventas concretas.
- Las Políticas de crédito.
- Las Estrategia de prevención de mora.
- Situación del negocio.
- Las Políticas de cobranzas.

Escala de medición: Ordinal

Índice de morosidad

Definición conceptual: El índice o ratio relacionado a la morosidad tiene la finalidad de medir cual es volumen del crédito considerado moroso entre la totalidad de los préstamos y operaciones crediticias que realiza una entidad financiera” (López, 2010).

Definición operacional: El índice de morosidad se medirá a través de volumen créditos y operaciones de préstamo.

Dimensiones

- El Volumen de créditos.

- Las Operaciones de préstamo.

Indicadores

- Los Montos concedidos.
- Las Operaciones de crédito.
- Los Tipos de crédito.
- Los Tipo de operación.
- El Volumen de colocaciones.
- El Dinero.
- La Deuda.
- Los Fondos adicionales.
- El Interés.
- La Tasa de interés.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población: Según (Villasís, Arias, & Miranda, 2016) la población de investigación se describe como una serie de casos establecidos, restringido y accesible que brindan referencias para seleccionar muestras que cumplen con un conjunto de criterios predeterminados. El propósito de este artículo es especificar cada factor que se debe considerar en la elección de los participantes de la investigación al desarrollar un protocolo que incorpore el concepto de población de investigación. Para la presente se consideró un total de 52 colaboradores que forman parte de las diferentes áreas del BBVA agencia Pucallpa, 2021.

La distribución de la población se expone en la siguiente tabla:

PUESTOS	NÚMERO DE COLABORADORES
Gerentes	3
Sub gerentes	3
Ejecutivos	27
Asesores de ventanilla	8
Asesores digitales	3
Jefe de atención al cliente(JAC)	1
Asistente de atención al cliente(AAC)	1
Vigilancia	3
Personal de limpieza	3
Total	52

El criterio de inclusión: Se ha tenido en cuenta los siguientes elementos:

Se incluirá a 30 colaboradores que forman parte de los puestos de Gerentes y ejecutivos del BBVA Perú agencia Pucallpa.

Criterio de exclusión: Se excluye a los colaboradores que pertenecen a los puestos de Sub gerentes, Asesores de ventanilla, Asesores digitales, jefe de atención al cliente(JAC), asistente de atención al cliente(AAC), vigilancia y personal de limpieza.

Muestra:

De acuerdo a Villasís, Arias, & Miranda, (2016) detalla que todas las investigaciones siempre deben comprobar los números específicos de partícipes que será preciso contener con el propósito de lograr los ecuanímenes planteados desde un inicio.

Esta parte es considerada como el tamaño de muestra, que es estimado o calculado a través de fórmulas matemáticas o paquetes detallados. Esta organización varía de un estudio a otro y depende de cada variable, así como del diseño, las hipótesis formuladas y la escala

de medición. La muestra por lo tanto estuvo conformada por 30 empleados de BBVA Perú, agencia Pucallpa.

Integrantes de la muestra

Puestos	Número de colaboradores
Gerentes	3
Ejecutivos	27
Total	30

Muestreo:

Hernández & Mendoza, (2018) afirman que en este tipo de muestreo los sujetos a participar en un estudio son seleccionados de acuerdo al criterio del investigador más que a la aplicación de fórmulas estadísticas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Las técnicas es una herramienta que utilizan los investigadores para recopilar información que se utiliza en el desarrollo de la investigación, y la tecnología utilizada se convierte en investigación.

Su propósito básico es tomar una vista lateral de un sujeto de investigación para recopilar la mayor cantidad de información posible y registrarla para su posterior análisis.

La encuesta: A través de su aplicación, es posible obtener opiniones sobre nuestro tema de parte de quienes tienen experiencia y conocimiento sobre este tema y establecer de qué forma es el otorgamiento de créditos está relacionado con el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Instrumentos:

Se utilizará cuestionarios que forman parte de la técnica de la encuesta y permiten recuperar datos vinculados a las variables investigadas para dar solución al problema investigado.

Cabe señalar que la escala de Likert puede incluso establecer el nivel de consentimiento o desacuerdo para dar certeza a las opiniones y reacciones de los encuestados y reflejarlas en los comentarios.

Se utilizará el cuestionario como instrumento para recolectar la información de la investigación, estructurado en 20 preguntas que estarán dirigidas y se realizará la encuesta a los colaboradores denominados ejecutivos del BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021.

Validez:

Hernández (2014) afirma que los instrumentos de medición automatizan las variables que se investigan.

Confiabilidad:

Santos, G (2017) señala "el nivel en el que la aplicación repetida de un resultado a la misma variable arroja el mismo resultado de manera persistente y consistente".

3.5. Procedimientos.

Al elegir el tema por primera vez, se obtuvieron muchas opiniones, para ello se realizó una investigación en el marco de artículos científicos, libros, tesis y otros documentos, teniendo en cuenta los problemas que existen en nuestra sociedad que afectan al BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021. Según la síntesis de datos, las áreas de investigación aplicables y la participación de los trabajadores influyen en los estudios de investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

Para esta investigación, las referencias se obtuvieron a través de una encuesta a ejecutivos de la agencia BBVA Pucallpa. Las confiabilidades y las distribuciones de frecuencia se utilizan al recopilar, evaluar e investigar datos.

Se consideran las pruebas de normalidad y correlación de Spearman para mostrar los resultados. Estos conocimientos y resultados de la encuesta respaldan las respuestas a las preguntas planteadas al comienzo de la encuesta.

3.7. Aspectos éticos.

Este estudio está sujeto a la confidencialidad, transparencia, criterio objetivo y discreción de los datos obtenidos de los ejecutivos de la agencia Pucallpa de BBVA en Perú.

Por lo tanto, el presente estudio está sujeto a ajustes de acuerdo con el modelo de investigación especificado por el Colegio de Contadores de la Universidad Cesar Vallejo y las normas APA. Además, se respetan las características bibliográficas de cada autor, evitando todo tipo de inconvenientes en cuanto a la información citada, fechada y utilizada por los diferentes autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la variable Otorgamiento de créditos

Para este instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de la variable *Otorgamiento de Créditos*.

El presente instrumento está conformado por 10 items con una muestra de 30 colaboradores encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es del 95%.

Tabla 1

Resultados de la variable otorgamiento de créditos de alpha de cronbach

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad de la variable "otorgamiento de créditos"

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	10

Se considera que valores del alpha cronbach mayores a 0,7 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Así mismo para el valor de alpha para nuestro instrumento es 0.791, por lo que concluimos que nuestro instrumento es confiable.

Tabla 3*Estadísticas de total de elemento- otorgamiento de créditos***Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 01	39,20	12,510	,617	,752
Item 02	39,10	16,231	-,071	,823
Item 03	39,20	15,476	,072	,814
Item 04	39,33	11,816	,737	,734
Item 05	39,23	12,599	,729	,742
Item 06	39,47	12,740	,584	,757
Item 07	39,27	13,444	,426	,777
Item 08	39,47	12,533	,630	,751
Item 09	39,40	13,490	,496	,769
Item 10	39,33	13,678	,389	,782

Confiabilidad de la variable Índice de morosidad

De igual manera para este instrumento de recolección de datos se utilizará la técnica de Alpha de Cronbach para establecer la confiabilidad de la variable *Índice de morosidad*. El presente instrumento está conformado por 10 items con una muestra de 30 colaboradores encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es del 95%.

Tabla 4*Resultados de la variable índice de morosidad de alpha de cronbach*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5*Estadísticos de fiabilidad de la variable “índice de morosidad”***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	10

Se considera que valores del alpha cronbach mayores a 0,7 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Así mismo para el valor de alpha para nuestro instrumento es 0.863, por lo que concluimos que nuestro instrumento es confiable.

Tabla 6*Estadísticas de total de elemento- índice de morosidad***Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item 11	39,03	17,137	,462	,860
Item 12	39,47	16,120	,583	,850
Item 13	39,37	16,585	,683	,843
Item 14	39,23	16,185	,720	,839
Item 15	39,13	17,292	,536	,854
Item 16	39,33	17,057	,500	,856
Item 17	39,27	15,306	,774	,832
Item 18	30,13	18,326	,236	,877
Item 19	39,37	15,275	,651	,844
Item 20	39,37	16,585	,683	,843

4.2. Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 7

Prueba de normalidad para el otorgamiento de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Otorgamiento de créditos	,163	30	,042	,901	30	,009

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el otorgamiento de créditos se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 8

Prueba de normalidad para gestión del riesgo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del riesgo	,170	30	,027	,920	30	,027

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la gestión del riesgo se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utilizó la prueba no paramétrica.

Tabla 9

Prueba de normalidad para cartera de sana en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cartera sana	,184	30	,011	,878	30	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la cartera sana se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 10

Prueba de normalidad para el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Índice de morosidad	,162	30	,042	,876	30	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Referente al índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 11

Prueba de normalidad para el volumen de créditos en el bbva Perú agencia pucallpa 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Volumen de créditos	,163	30	,040	,870	30	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo al volumen de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

Tabla 12

Prueba de normalidad para las operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Operaciones de préstamo	,163	30	,040	,906	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En las operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad es menor al 0.05; por lo cual, aceptamos la hipótesis alterna y como consecuencia se utiliza la prueba no paramétrica.

4.3 Distribución de Frecuencias (Tablas Y Figuras)

Objetivo específico 1: Como el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en el BBVA agencia Pucallpa, 2021.

Dimensión 3: Volumen de créditos.

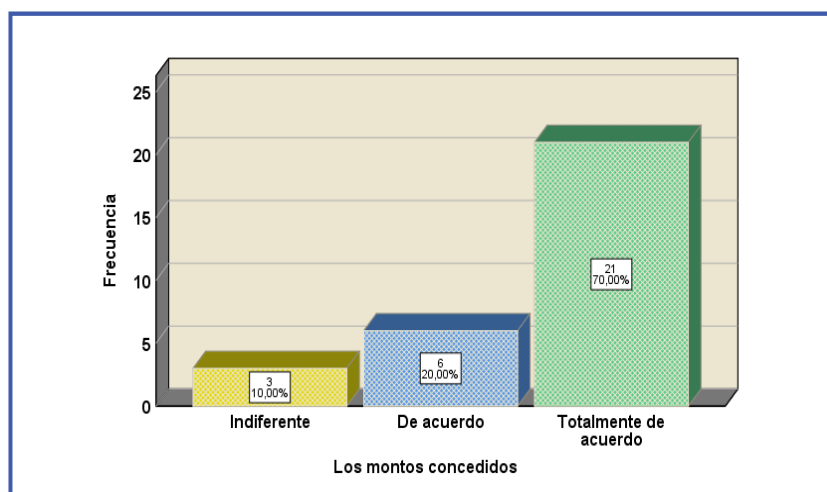
Tabla 13

Los montos concedidos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

Los montos concedidos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 1

Interpretación

El 70% de los 30 encuestados está completamente de acuerdo, mientras que el 20% está de acuerdo y finalmente el 10% se muestra indiferente. Por ello, la agencia BBVA Pucallpa está totalmente de acuerdo en que el monto del crédito se otorgará en función de la capacidad de pago del cliente. Cuanto mayor sea el volumen de créditos, mayor será la pérdida para ellos.

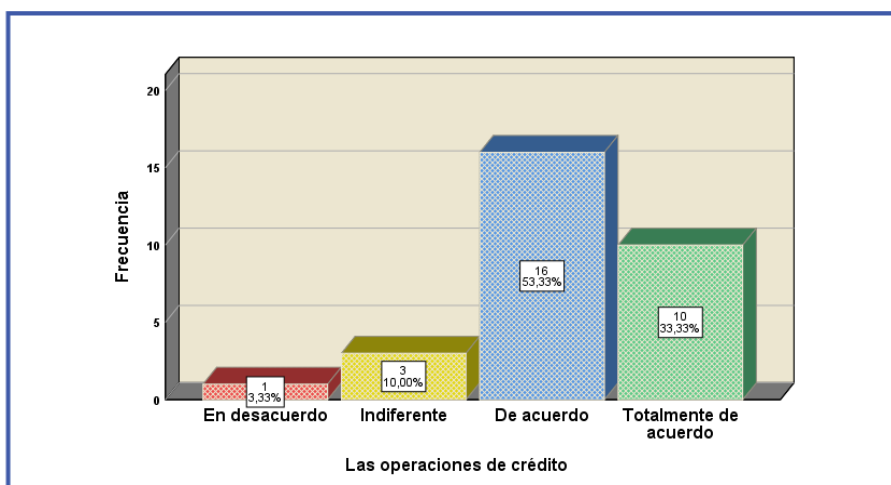
Tabla 14

Las operaciones de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	3	10,0	10,0	13,3
De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Las operaciones de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 2

Interpretación

El 53,3% de los 30 empleados encuestados está de acuerdo, mientras que el 33,3% está muy de acuerdo, el 10% se muestra indiferente y finalmente el 3,3% está en desacuerdo. Por lo tanto, en Agencias BBVA Pucallpa, la mayoría de los ejecutivos no aplican las mejores prácticas en el proceso de crédito, no investigan el entorno del cliente y no filtran los documentos proporcionados por el cliente para determinar si son correctos.

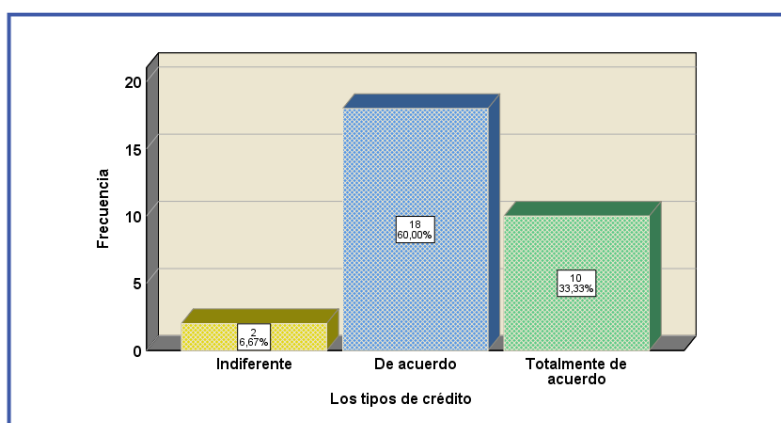
Tabla 15

Los tipos de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	18	60,0	60,0	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

Los tipos de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 3

Interpretación

El 60% de los 30 empleados encuestados está de acuerdo, mientras que el 33,3% está muy de acuerdo, y finalmente el 6,7% no está interesado. Por ello, en la agencia BBVA Pucallpa coinciden en que la concesión de un crédito depende en gran medida del perfil del cliente, otorgando un producto que sea compatible con la inversión que el cliente quiere realizar para salir ileso en el futuro.

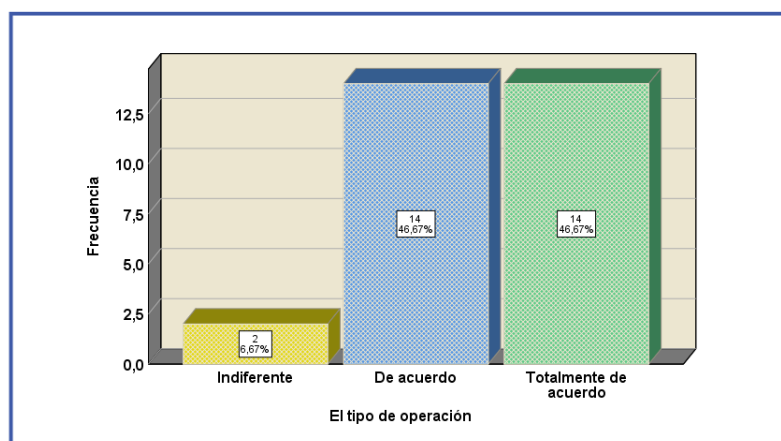
Tabla 16

El tipo de operación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	18	60,0	60,0	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

Los tipos de operación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 4

Interpretación

El 46,7% de los 30 colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 33,3% están totalmente de acuerdo, y finalmente el 6,7% son indiferente. Por consiguiente, en el BBVA agencia Pucallpa están de acuerdo y totalmente de acuerdo que el tipo de operación que se le otorga al cliente depende mucho de la garantía (hipotecaria y vehicular) que deja el deudor a fin de reducir el índice de morosidad.

Tabla 17

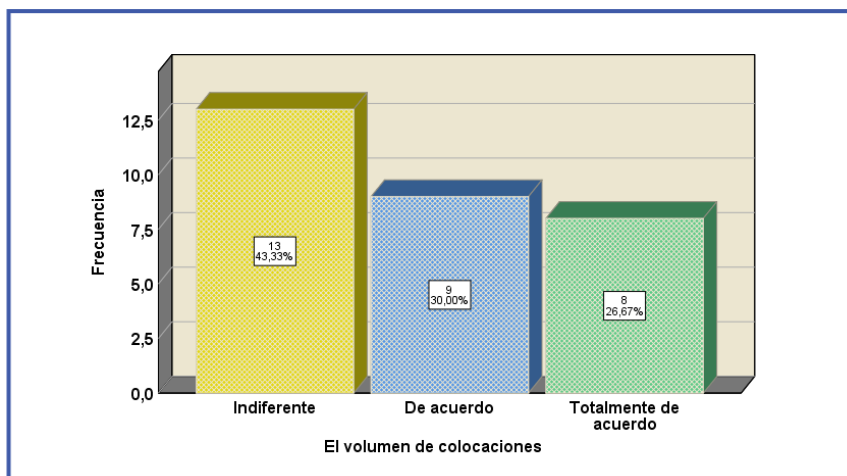
El volumen de colocaciones en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

El volumen de colocaciones en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	13	43,3	43,3	43,3
De acuerdo	9	30,0	30,0	73,3
Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

El volumen de colocaciones en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 5

Interpretación

El 43,3% de los 30 colaboradores encuestados son indiferentes, mientras que el 30% están de acuerdo, y finalmente el 26,7% están totalmente de acuerdo. El volumen de colocaciones es un factor importante en la determinación de la tasa de morosidad, y BBVA acepta diferentes niveles de riesgo a través de sus diferentes estructuras de cartera de crédito. De hecho, los préstamos hipotecarios tienen una menor probabilidad de impago que los préstamos al consumo. Si un banco concentra sus inversiones en líneas de crédito y sectores de alto riesgo, es probable que enfrente un mayor nivel de delincuencia que en áreas de diversificación de riesgo.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021.

Dimensión 4: Operaciones de préstamo.

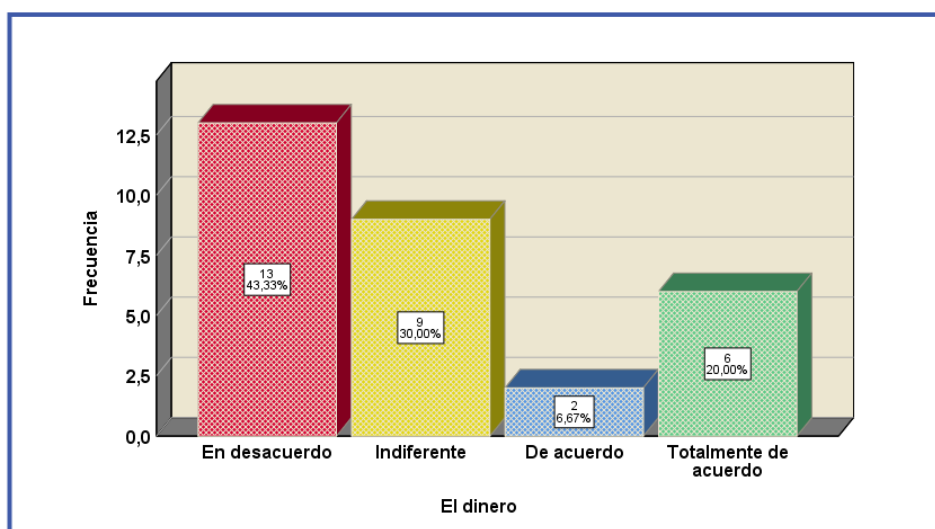
Tabla 18

El dinero otorgado en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
Indiferente	9	30,0	30,0	73,3
De acuerdo	2	6,7	6,7	80,0
Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

El dinero otorgado en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 6

Interpretación

El 43,3% de los 30 colaboradores encuestados están en desacuerdo, mientras que el 30% son indiferente, el 20% están totalmente de acuerdo y finalmente el 6,7% están de acuerdo. Por tanto, en el BBVA agencia Pucallpa están en desacuerdo ya que a menudo no es fácil distinguir claramente los préstamos de los servicios financieros. Pero no siempre es así, lo que busca un cliente con un préstamo no es el producto en sí, sino la satisfacción de una entidad con lo obtenido.

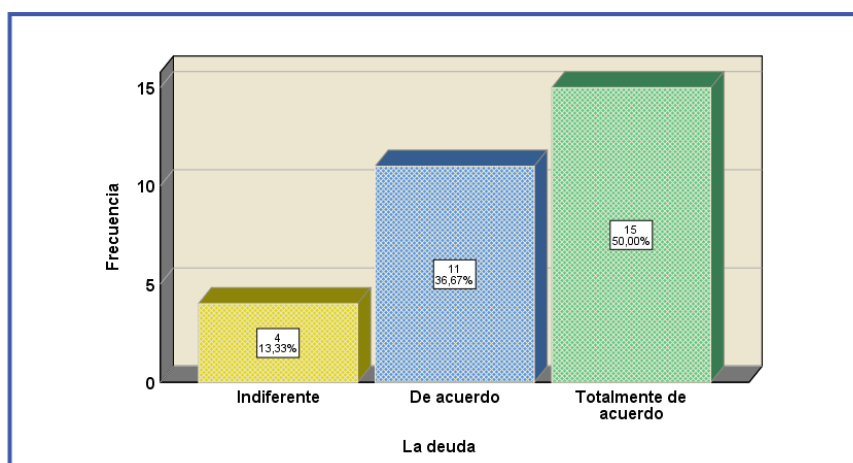
Tabla 19

La deuda adquirida en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	4	13,3	13,3	13,3
De acuerdo	11	36,7	36,7	50,0
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

La deuda adquirida en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 7

Interpretación

El 50% de los 30 encuestados está completamente de acuerdo; mientras que el 36,7% está de acuerdo, y finalmente el 13,3% se muestra indiferente. Por lo tanto, en la agencia BBVA Pucallpa, cuando se emita una deuda, ya sea por razones de inversión o de financiamiento, en la relación contractual celebrada, el deudor estará sujeto a la emisión de la deuda y a contraer la obligación de devolver el principal más interés.

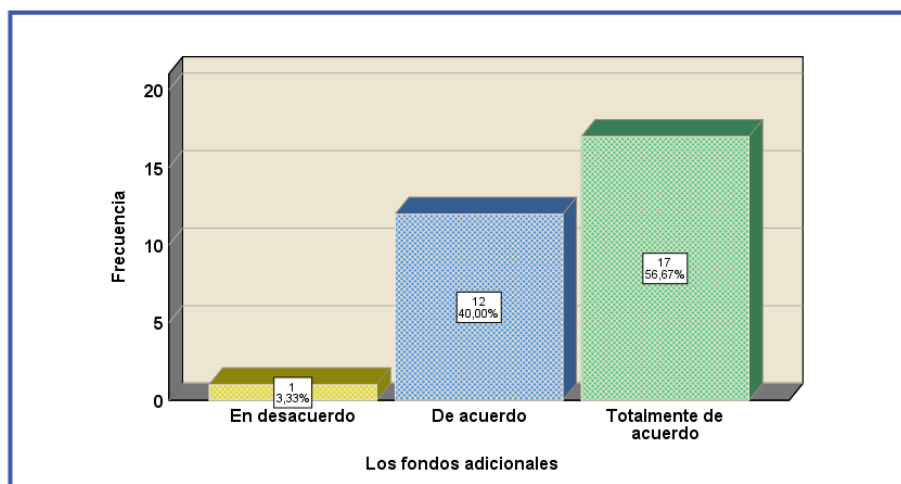
Tabla 20

Los fondos adicionales en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Los fondos adicionales en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 8

Interpretación

El 56,7% de los 30 empleados encuestados está muy de acuerdo, mientras que el 40% está de acuerdo, y finalmente el 3,3% no está de acuerdo. Por eso, en la agencia BBVA Pucallpa coinciden plenamente en que aumentar la deuda aumenta la actividad crediticia porque el banco recibe los ahorros o excedentes que producen las personas, empresas e instituciones y permite transferir estos fondos a otras empresas y particulares que los necesitan. Proyectos de inversión o financiación de gastos a corto plazo y planes de consumo.

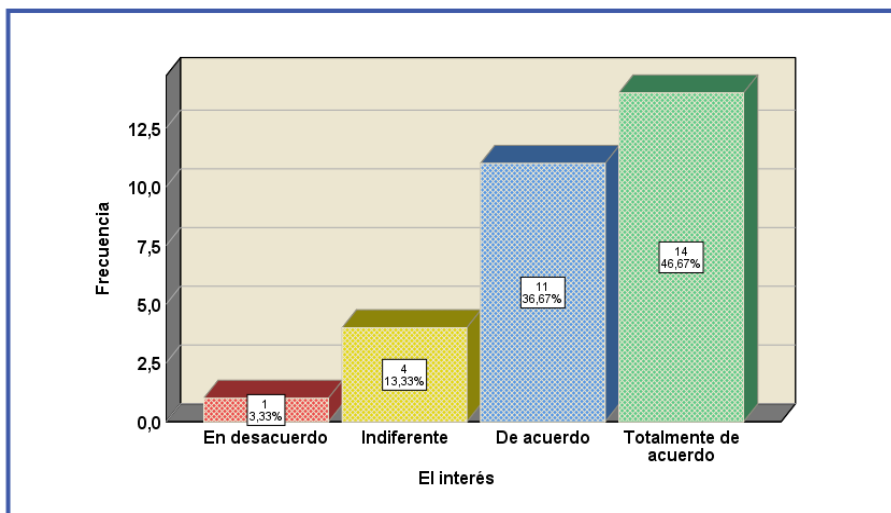
Tabla 21

El interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	4	13,3	13,3	16,7
De acuerdo	11	36,7	36,7	53,3
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 9

El interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 9

Interpretación

El 46,7% de los 30 colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 36,7% están de acuerdo, el 13,3% son indiferente y finalmente el 3,3% están en desacuerdo. Por ello, en la agencia BBVA Pucallpa coinciden plenamente en que el interés determina la utilidad que se genera de las inversiones en la actividad crediticia porque el interés es el dinero obtenido o pagado por la provisión de capital temporal. Su clasificación es de acuerdo a la tasa de interés pagada o la tasa de mora, en cuanto a su funcionamiento es importante referirse al monto de los intereses económicos pagados u obtenidos como consecuencia de las reglas del mercado debido a que no existe un límite legal para estos.

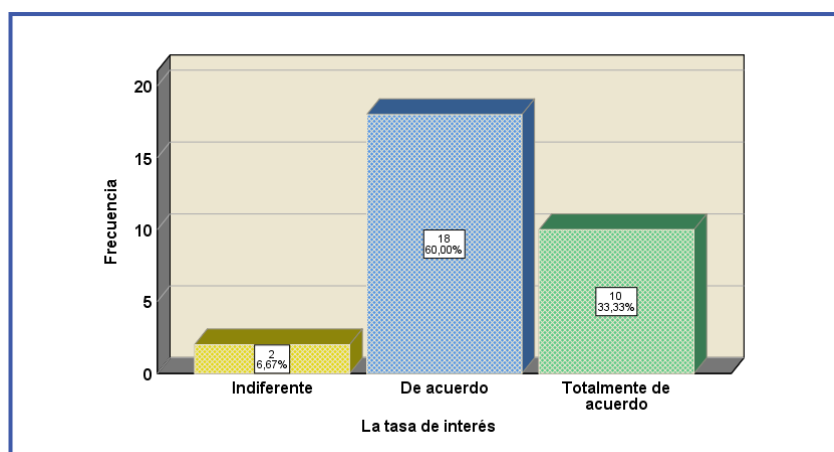
Tabla 22

La tasa de interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	18	60,0	60,0	66,7
Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

La tasa de interés en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 10

Interpretación

El 60% de los 30 colaboradores encuestados están de acuerdo, mientras que el 33.3% están totalmente de acuerdo y finalmente el 6,7% son indiferente. Por ello, la agencia BBVA Pucallpa está de acuerdo en que la tasa de interés determina la proporción de las utilidades del banco, sujeto a las condiciones del mercado y a las reglas del banco central.

Objetivos 3: Determinar cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021.

Dimensión 1: Gestión del riesgo.

Tabla 23

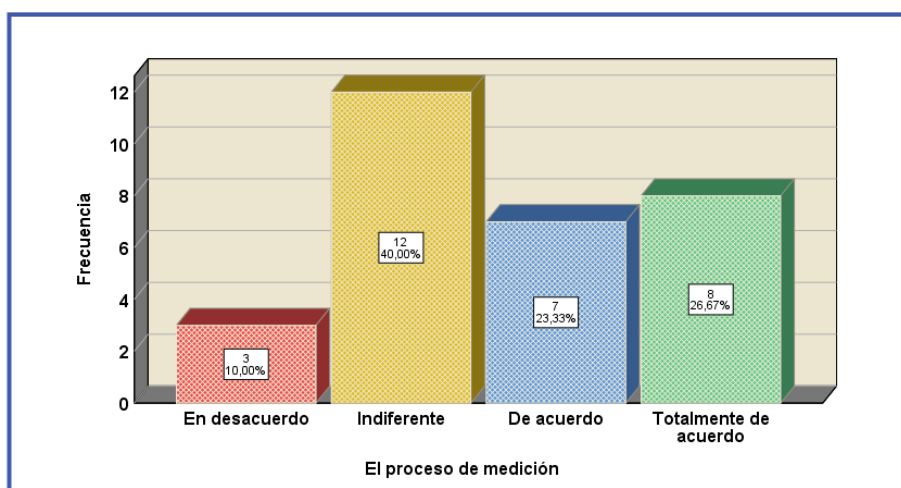
El proceso de medición en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

El proceso de medición en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indiferente	12	40,0	40,0	50,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	73,3
	Totalmente de acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 11

El proceso de medición en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 11

Interpretación

El 40% de los 30 colaboradores encuestados son indiferentes, mientras que el 26,7% indica totalmente de acuerdo; el 23.3% de acuerdo y el 10,00% en desacuerdo. La agencia de BBVA Pucallpa, en cambio, cuenta con 12 empleados que se mantienen al margen de sus funciones. En otras palabras, no les importa el alcance del daño y están influyendo en los préstamos a diferentes clientes.

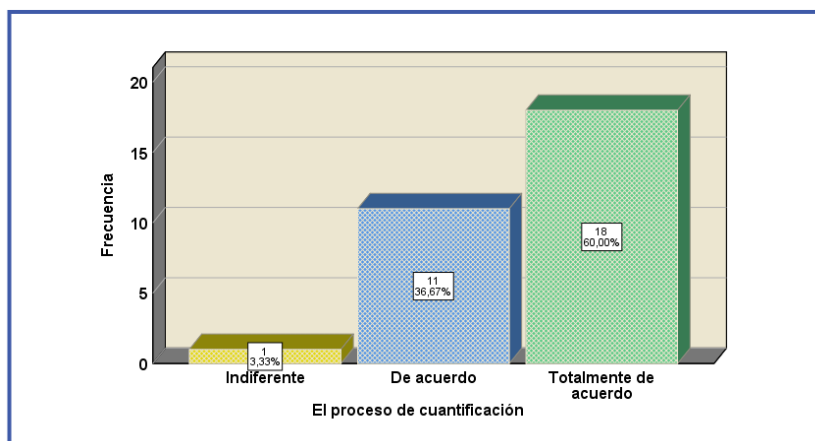
Tabla 24

El proceso de cuantificación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	11	36,7	36,7	40,0
Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 12

El proceso de cuantificación en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 12

Interpretación

El 60% de los 30 colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 36,7% está de acuerdo y finalmente el 3.3% son indiferente. En tanto, en el BBVA agencia Pucallpa, los 18 colaboradores están totalmente de acuerdo con el proceso de cuantificación, por que mide las transacciones económicas, por medio de herramientas necesarias para la hacer frente a la gestión de riesgos.

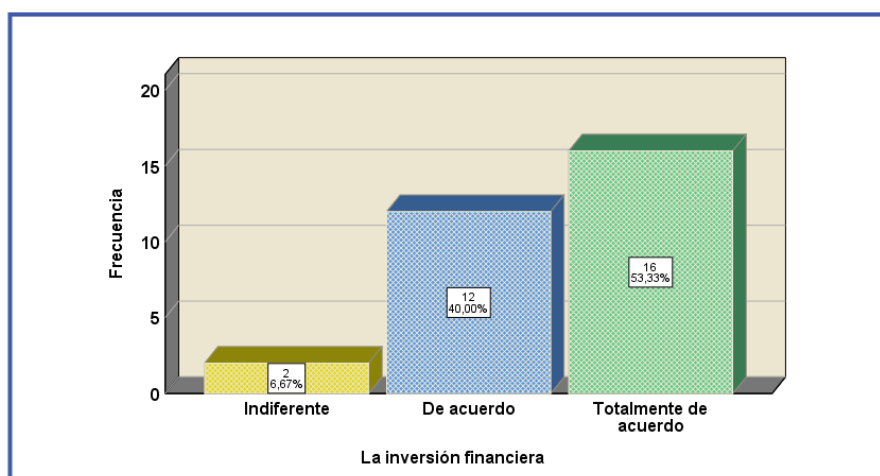
Tabla 25

La inversión financiera en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 13

La inversión financiera en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 13

Interpretación

El 53,3% de los 30 colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo, mientras que el 40% está de acuerdo y finalmente el 6.7% son indiferente. En tanto, en el BBVA agencia Pucallpa, los 16 colaboradores están totalmente de acuerdo y consideran que es importante conocer la inversión financiera, de los cuales determinará la cantidad de dinero que se pone a disposición para los diversos clientes.

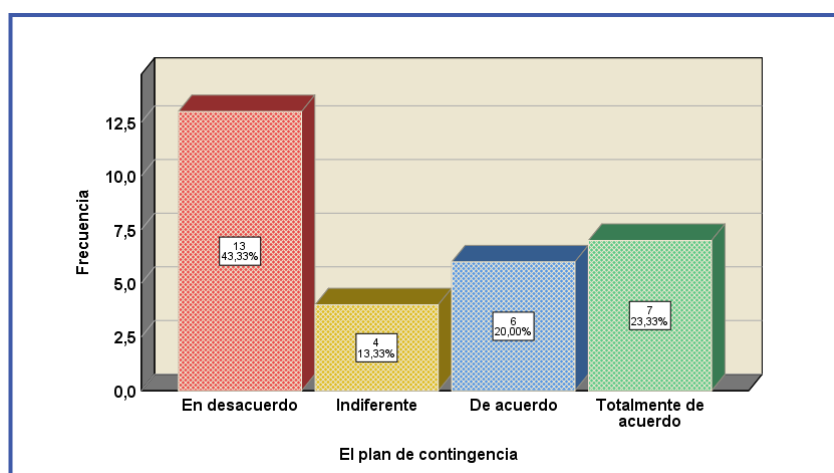
Tabla 26

El plan de contingencia en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 14

El plan de contingencia en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 14

Interpretación

El 43,3% de los 30 colaboradores encuestados están en desacuerdo, mientras que el 23,3% está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo y finalmente el 13.3% son indiferente. En tanto, en el BBVA agencia Pucallpa, los 13 colaboradores manifiestan que están disconformes, porque la entidad tiene una mala gestión de riesgos ya que no saben cómo aplicar la gestión del riesgo en sus carteras crediticias.

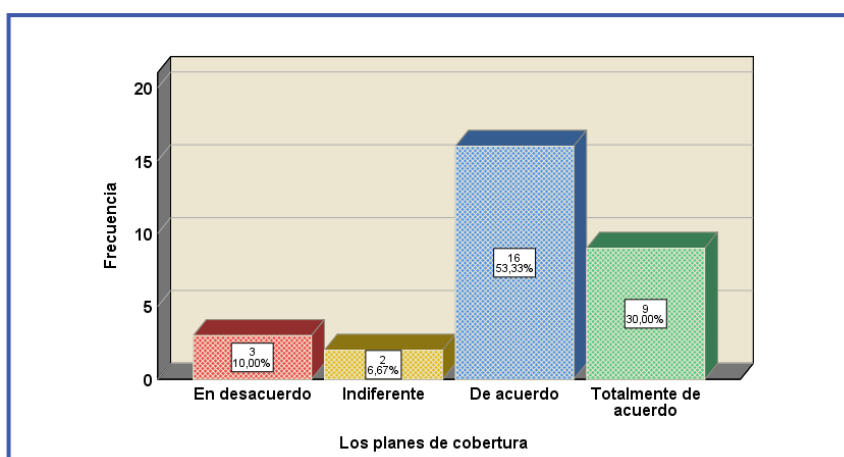
Tabla 27

Los planes de cobertura en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
Indiferente	2	6,7	6,7	16,7
De acuerdo	16	53,3	53,3	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 15

Los planes de cobertura en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 15

Interpretación

De los 30 empleados encuestados, el 53,3% estuvo de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 10% en desacuerdo y finalmente el 6,7% se mostró indiferente. En tanto, los 16 empleados de la agencia BBVA Pucallpa han acordado planes de cobertura, amparos y garantías en el otorgamiento de créditos a diversos clientes.

Objetivo específico 4: Determinar cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021.

Dimensión 2: Cartera sana.

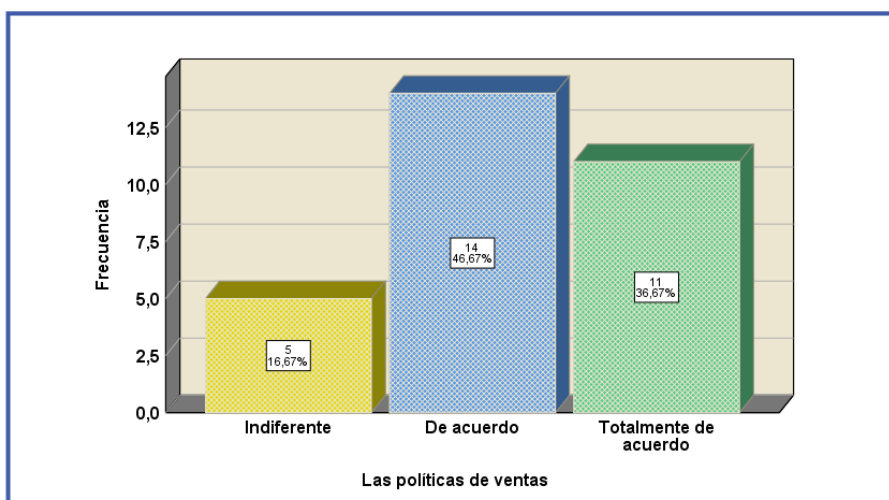
Tabla 28

Las políticas de ventas en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	5	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 16

Las políticas de ventas en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 16

Interpretación

El 46,7% de los 30 colaboradores encuestados están de acuerdo, mientras que el 36,7% está totalmente de acuerdo, y finalmente el 16.7% son indiferente. Por ende, en el BBVA agencia Pucallpa, los 14 colaboradores muestran conformidad con respecto a las políticas de ventas concretas porque por medio de ello pueden mantener una adecuada cartera sana, en beneficio de la entidad y trabajadores.

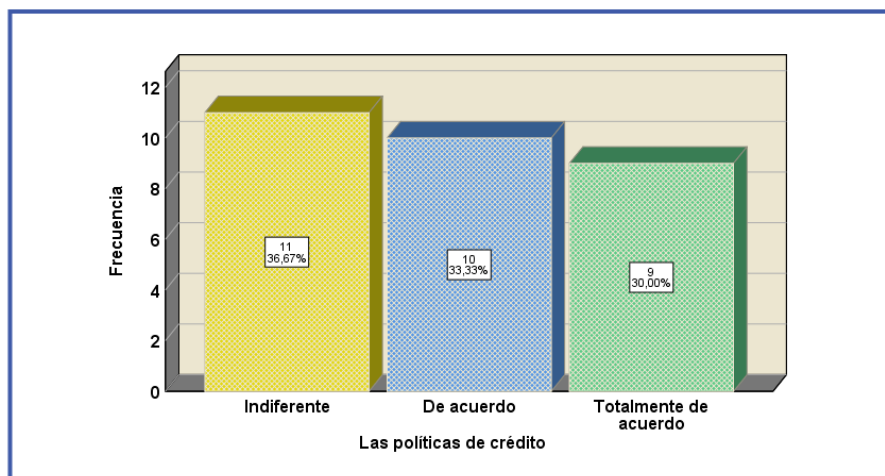
Tabla 29

Las políticas de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	11	36,7	36,7	36,7
De acuerdo	10	33,3	33,3	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 17

Las políticas de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 17

Interpretación

El 36,7% de los 30 colaboradores encuestados son indiferente, mientras que el 33,3% está de acuerdo, y finalmente el 30% están totalmente de acuerdo. La agencia de BBVA Pucallpa observamos que su política crediticia era muy flexible en cuanto a la generación y el seguimiento de los créditos, lo que generaba un análisis imperfecto de los créditos otorgados a los clientes y mayores tasas de morosidad. La flexibilidad de las políticas significa que no se están logrando controles adecuados sobre los documentos que prueban la viabilidad del préstamo.

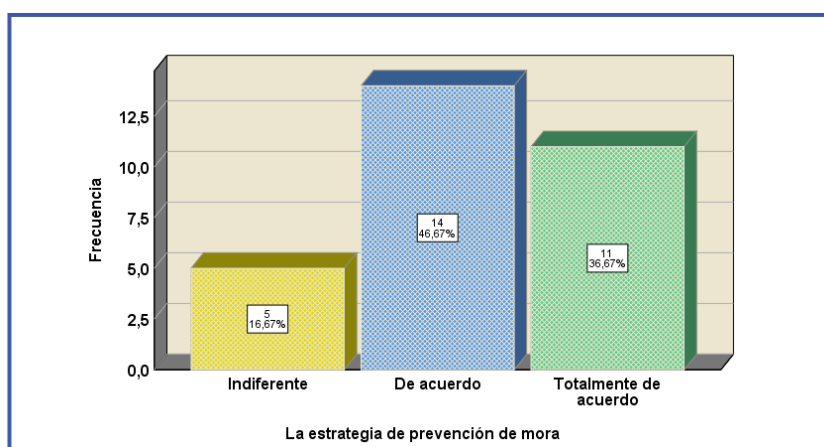
Tabla 30

La estrategia de prevención de mora en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	5	16,7	16,7	16,7
De acuerdo	14	46,7	46,7	63,3
Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 18

La estrategia de prevención de mora en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 18

Interpretación

El 46,7% de los 30 colaboradores encuestados están de acuerdo, mientras que el 36,7% están totalmente de acuerdo, y finalmente el 16,7% son indiferente. Por ello, los 14 trabajadores de la agencia BBVA Pucallpa han acordado una estrategia de de prevención de mora para el correcto cobro de los créditos y el mantenimiento de una cartera sana en beneficio de la empresa y sus trabajadores.

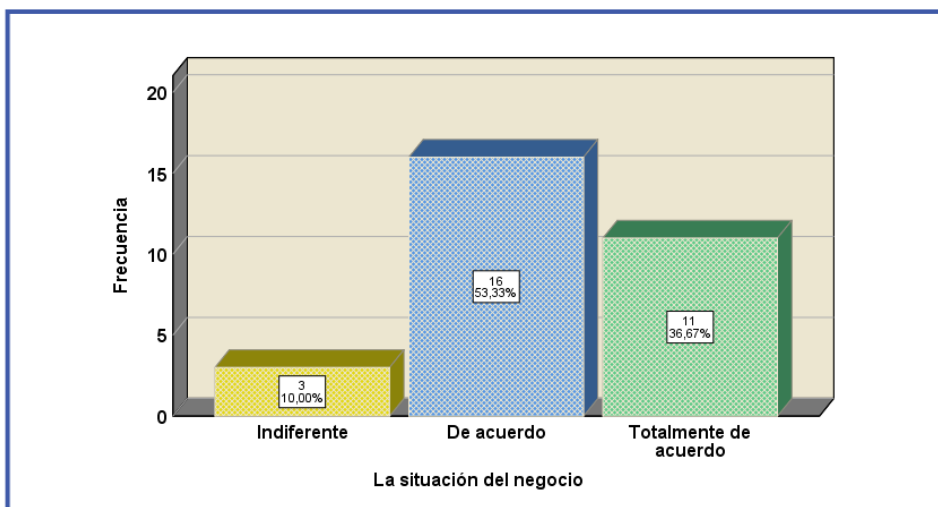
Tabla 31

La situación del negocio en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	3	10,0	10,0	10,0
De acuerdo	16	53,3	53,3	63,3
Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 19

La situación del negocio en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 19

Interpretación

El 53,3% de los 30 colaboradores encuestados están de acuerdo, mientras que el 36,7% están totalmente de acuerdo, y finalmente el 10% son indiferente. Por tanto, en el BBVA agencia Pucallpa, los 16 colaboradores, muestran conformidad con respecto a la situación del negocio del cliente para hacer viable su otorgamiento de crédito, es decir, se deriva del otorgamiento de un crédito al Cliente por el cumplimiento satisfactorio de los requisitos y condiciones señalados como obligatorios.

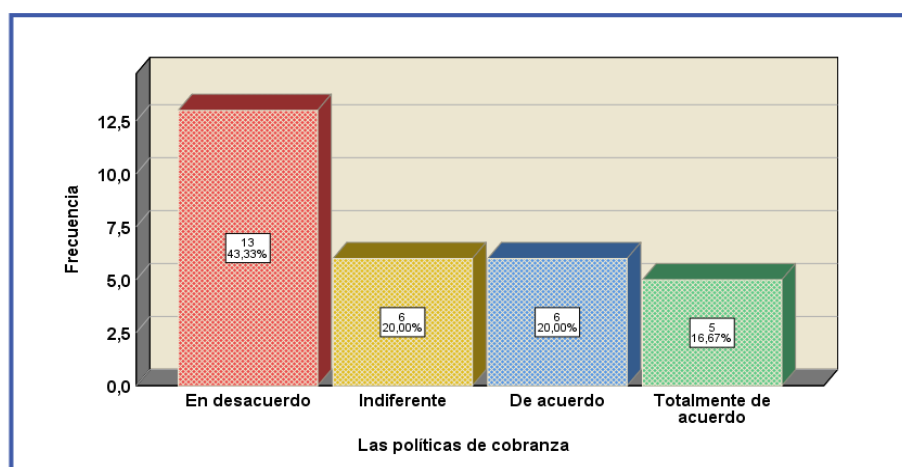
Tabla 32

Las políticas de cobranza en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	63,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 20

Las políticas de cobranza en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021.



Nota: Obtenida del cuestionario 20

Interpretación

El 43,3% de los 30 colaboradores encuestados están en desacuerdo, mientras que el 20% son indiferente, el 20% están de acuerdo y finalmente el 16.7% están totalmente de acuerdo. En tanto, en el BBVA agencia Pucallpa, los 13 colaboradores muestran discrepancia, con el tema de las políticas de cobranza, porque no observan resultados de óptima recuperación de créditos.

4.4 Prueba de hipótesis General

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Regla de decisión

Valor de Sig. > 0,05 la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

Valor de Sig. < 0,05 la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la alterna (Ha) es aceptada.

Tabla 33.

Correlación de rho spearman entre las variables otorgamiento de créditos y el índice de morosidad

			Otorgamiento de créditos	Índice de morosidad
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,569
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	,569	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

El análisis de Rho de Spearman es de 0.569 donde se obtuvo una relación positiva media y reveló un nivel de significancia de 0.01 menor que 0.05; por lo que se concluye que se relaciona significativamente entre las variables otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Por ello se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicos 1

Otorgamiento de créditos – Volumen de créditos

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Regla de decisión

Valor de Sig. > 0,05 la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

Valor de Sig. < 0,05 la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la alternativa (Ha) es aceptada.

Tabla 34.

Correlación de Rho Spearman entre otorgamiento de créditos y el volumen de créditos

			Otorgamiento de créditos	Volumen de créditos
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,615
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Volumen de créditos	Coeficiente de correlación	,615	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El análisis de Rho de Spearman es de 0.615 donde se dió una relación positiva media y reveló un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05; por lo que se concluye que se relaciona significativamente entre el otorgamiento de créditos y en volumen de crédito en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Por ello se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicos 2

Otorgamiento de créditos – operaciones de préstamo

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el otorgamiento de créditos y operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el otorgamiento de créditos y operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Regla de decisión

Valor de Sig. > 0,05 la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

Valor de Sig. < 0,05 la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la alterna (Ha) es aceptada.

Tabla 35.

Correlación de rho spearman entre otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo.

			Otorgamiento de créditos	Operaciones de préstamo
Rho de Spearman	Otorgamiento de créditos	Coeficiente de correlación	1,000	,496
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	Operaciones de préstamo	Coeficiente de correlación	,496	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

El análisis de Rho de Spearman es de 0.496 donde se dió una relación positiva débil y reveló un nivel de significancia de 0.005 menor que 0.005; por lo que se concluye que se relaciona significativamente entre el otorgamiento de créditos y operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Por ello se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicos 3

Gestión del riesgo - Índice de morosidad

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el índice de morosidad y la gestión del riesgo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Regla de decisión

Valor de Sig. > 0,05 la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

Valor de Sig. < 0,05 la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la alterna (Ha) es aceptada.

Tabla 36.

Correlación de rho spearman entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo

			Índice de morosidad	Gestión del riesgo
Rho de Spearman	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,449
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	30	30
	Gestión del riesgo	Coeficiente de correlación	,449	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	30	30

El análisis de Rho de Spearman es de 0.449 donde se dió una relación positiva débil y reveló un nivel de significancia de 0.013 menor que 0.05; por lo que se concluye que se relaciona significativamente entre el índice de morosidad y la gestión del riesgo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Por ello se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicos 4

Índice de morosidad – Cartera sana

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.

Regla de decisión

Valor de Sig. > 0,05 la hipótesis nula (Ho) es aceptada.

Valor de Sig. < 0,05 la hipótesis nula (Ho) es rechazada y la alterna (Ha) es aceptada.

Tabla 37.

Correlación de rho spearman entre el índice de morosidad y la cartera sana.

			Índice de morosidad	Cartera sana
Rho de Spearman	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,644
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Cartera sana	Coeficiente de correlación	,644	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

El análisis de Rho de Spearman es de 0.644 donde se dio una relación positiva media y reveló un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05; por lo que se concluye que se relaciona significativamente entre el índice de morosidad y la cartera sana en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Por ello se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Después de presentar y evaluar los resultados, se procede a realizar la discusión, de acuerdo a los antecedentes de la investigación y los lineamientos teóricos sobre otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. Teniendo en cuenta los indicadores y objetivos de la investigación.

En los resultados obtenidos, el otorgamiento de créditos se relaciona con la tasa de morosidad de la agencia peruana BBVA Pucallpa 2021. Se utilizó una encuesta de 30 empleados de la agencia para validar nuestro objetivo general. Por lo tanto, consideramos los resultados más importantes que prueban una relación consistente con nuestro propósito general.

Las políticas de crédito son muy flexibles con respecto al proceso de préstamo y su seguimiento, lo que resulta en un análisis imperfecto del crédito otorgado a los clientes, mayores tasas de morosidad y cambios débiles por parte de los ejecutores. La flexibilidad en las políticas de crédito hace que no se haya logrado un control adecuado sobre la documentación que acredite la viabilidad del préstamo. El 46,7% de los encuestados está de acuerdo en que una muy buena estrategia de prevención de la morosidad identifica la correcta gestión de la cobranza para lograr una cartera sana. Este resultado confirma un estudio realizado por Chipana (2018). Chipana realizó un estudio sobre la evaluación de la gestión crediticia en préstamos en la firma financiera Credinka Yunguyo y concluyó que las deficiencias en la gestión crediticia se debían al incumplimiento de los procedimientos de gestión crediticia. Esto se determina durante el proceso de crédito principalmente porque no se realiza una evaluación crediticia completa. En este estudio se exploraron varias teorías. Para la asignación de variables crediticias se utilizó la teoría de Aisgroup (2019). Este es un proceso fundamental e importante de medición del riesgo que, si se gestiona adecuadamente, puede promover carteras estables.

Las evaluaciones y los puntos de referencia son herramientas importantes que nos ayudan a calcular los riesgos que aceptamos y determinar el nivel de riesgo. Otra teoría que se ha estudiado sobre el desarrollo de la variable índice

de la morosidad es la de los autores Amat, Pujadas, & Lloret, (2016) cuando consideran que la morosidad y su gestión forma parte de la actividad empresarial de cualquier entidad financiera. Así, con su teoría trae consigo el conocimiento y la práctica que debe tener cada entidad, estructurando y organizando los cobros pertinentes para minimizar los índices de morosidad.

Objetivo específico N° 01, Se puede observar que el monto concedido del crédito depende de la capacidad de pago del cliente, cuanto mayor sea el volumen de crédito, mayor será el daño para ellos. En cuanto al volumen de inversiones, que es un factor importante en la determinación de las tasas de morosidad, el banco BBVA asume diferentes niveles de riesgo en diferentes estructuras de cartera de crédito. De hecho, los préstamos hipotecarios tienen una menor probabilidad de impago que los préstamos al consumo. Si un banco concentra sus inversiones en líneas de crédito y sectores de alto riesgo, es probable que enfrente un mayor nivel de morosidad que en áreas de diversificación de riesgo. Estos resultados son similares al estudio de González (2017). Para el análisis en el otorgamiento de créditos comerciales en la empresa industrial Lithographie Manix s.a.c., los expertos en litografía de Manix concluyeron que encontraron casi uno de cada siete créditos entregados en mal estado. Se utilizó la teoría de la SBS (2015), el volumen del crédito es el monto total de dinero otorgado en el negocio crediticio y aumenta según el tipo de crédito, operación, situación del negocio, los destinos geográficos, los destinos económicos, tales indicadores tienen la capacidad de medir el volumen de distribuciones en los sistemas financieros, siendo éstas supervisadas por la SBS. Este indicador crea un método económico y constante mediante los lineamientos para mejorar el acceso de los clientes al sistema financiero, está íntimamente relacionado con el propósito.

En relación al Objetivo específico N° 02, Se puede inferir que no es fácil distinguir claramente las operaciones de préstamo de los servicios financieros. Pero no siempre es así, lo que busca un cliente con un préstamo no es el producto en sí, sino la satisfacción de una entidad con lo obtenido. Por otra parte, cuando se emite un título de deuda, independientemente del motivo de la inversión o del financiamiento, la relación contractual obliga al deudor a emitir el

título de deuda y reembolsar el principal y los intereses. Los resultados son similares al estudio de Paredes (2019). Realizó una investigación sobre calificaciones crediticias y préstamos en el Banco Comercial de Lima y concluyó que los analistas que realizan la investigación en su mayoría no tienen y están tratando de obtener información cualitativa y cuantitativa sobre sus clientes. Esto incluye encuestas del entorno del cliente e información sobre las obligaciones que deben estar disponibles al momento de otorgar el crédito. Se utilizó la teoría de Delsol (2019). Esto significa que el prestatario debe pagar intereses y devolver el principal. Sin embargo, algunos de estos préstamos se ofrecen a tasas de interés muy altas. El plazo del préstamo puede ser de días o años, momento en el cual el préstamo debe ser cancelado.

En relación al Objetivo específico N° 03, El 60% de encuestados están totalmente de acuerdo con el proceso de cuantificación, por que mide las transacciones económicas, por medio de herramientas necesarias para la hacer frente a la gestión de riesgos. Así mismo, es importante conocer la inversión financiera, de los cuales determinará la cantidad de dinero que se pone a disposición para los diversos clientes. Los resultados reafirman el estudio de Vidal, (2017) “Morosidad y rentabilidad en cada uno de los bancos chilenos”, cuyo objetivo general: Demostrar de manera empírica que en el período de 2009 a 2015, las facturas impagas generadas por los clientes en Chile, la morosidad generada afectó negativamente la cuenta de resultados del banco, fundamentalmente la rentabilidad del banco; aceptando hipótesis de que la variación de la mora tiene un impacto en su rentabilidad. Se llega a la conclusión que una gestión adecuada del riesgo conduce a un rendimiento positivo y superior para garantizar la rentabilidad en el futuro. Esta teoría es apoyada por Arce (2015), quien describe el proceso de medición y cuantificación del potencial impacto negativo de los mercados sobre las inversiones financieras. Su objetivo es minimizar los riesgos potenciales de las inversiones financieras y también desarrollar planes de contingencia y planes de contingencia en caso de que esos riesgos se materialicen. Por tanto, la gestión de riesgos produce informes y tendencias que permiten tomar decisiones cuando las previsiones superan las tendencias. En términos financieros, la gestión de riesgos calcula la volatilidad

de una inversión o activo y la utiliza para hacer recomendaciones regulatorias en caso de crisis.

Esta incertidumbre debe tenerse en cuenta en cualquier valoración de inversión y equilibrarse con la diversidad de inversiones para reducir el riesgo de pérdida y compensar pérdidas potenciales.

En relación al Objetivo específico N° 04, El 46,7 % están de acuerdo con respecto a las políticas de ventas concretas porque por medio de ello pueden mantener una adecuada cartera sana, en beneficio de la entidad y trabajadores. Asimismo, demuestran que se ajustan a la situación empresarial del cliente para rentabilizar el préstamo. H. Se crea mediante el otorgamiento de una línea de crédito a un cliente que cumpla satisfactoriamente con los requisitos y condiciones marcados como obligatorios. Los resultados son parecidos al estudio de Chavarín (2015), quien, como objetivo planteó determinar el índice de morosidad y como esto interfiere en la rentabilidad aplicado a los países de México y Perú. Entre los resultados empíricos más importantes, pudimos confirmar la hipótesis de que los retrasos en los pagos afectan negativamente la rentabilidad de los bancos chilenos y son altamente significativos y predecibles. Por lo tanto, se concluye que los bancos deben seguir esta métrica para evitar el crecimiento de las reservas, la reestructuración continua de los préstamos, la amortización frecuente y la consiguiente pérdida de rentabilidad en las carteras de alto riesgo. La teoría se valida por Smart St (2019), define pautas de venta fijas, pautas de crédito que mejoren y optimicen las ventas minimizando el riesgo, más que una cuestión de suerte o azar. Una política de cobranza que revela los segmentos de la cartera, los períodos de mora y la realidad del mercado. Los lineamientos provistos pueden incluir estrategias para evitar retrasos en los pagos antes, durante y después de otorgar productos crediticios. Las herramientas previas a la concesión van desde la definición de un producto o servicio hasta el final de la venta.

VI. CONCLUSIONES

La información obtenida de la investigación nos permite sacar las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que los otorgamientos de crédito están asociados con el índice de morosidad de las instituciones de BBVA Perú Pucallpa 2021. Esto se debe a que la política de crédito es muy flexible en cuanto al proceso de otorgamiento de crédito y su seguimiento, lo que se traduce en una mala revisión ejecutiva de los documentos de crédito entregados a los clientes, lo que aumenta las tasas de incumplimiento. La flexibilidad de las políticas crediticias implica que no se puede lograr una supervisión adecuada de los documentos que prueban la viabilidad del crédito. Una estrategia de prevención de morosidad establece una adecuada gestión de cobro de deudas para mantener una cartera sana.
2. Se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, pues los montos concedidos del crédito son en funcionalidad a la capacidad de pago de los clientes, a más grande volumen de créditos, más grandes van a ser las pérdidas por los mismos. En cuanto al volumen de colocación, que es parte fundamental para determinar las tasas de morosidad, los bancos BBVA están expuestos a diferentes riesgos debido a la diferente estructura de sus carteras de inversión crediticia. De hecho, las hipotecas tienen una menor probabilidad de impago que los préstamos al consumo. Si un banco se enfoca en los sectores crediticios y riesgosos, es mucho más probable que enfrente tasas de incumplimiento más altas que los sectores que diversifican el riesgo.
3. Se determinó que el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, por lo que se puede deducir que muchas veces no es fácil diferenciar claramente entre operaciones de préstamos y servicios financieros. Pero no ocurre siempre, lo que el cliente busca con un préstamo no es el producto en sí, sino la satisfacción de una entidad con el dinero otorgado. Por otro lado,

cuando se adquiere una deuda ya sea por motivos de inversión o de financiación, en relación contractual que se contrae, se corresponde con el deudor emitir deuda y contraer la obligación de devolver el capital más intereses.

4. Se determinó que la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, esto implica que el proceso de cuantificación mida las transacciones económicas por medio de herramientas necesarias para hacer frente a la gestión de riesgos. Así mismo, es importante conocer la inversión financiera, de los cuales determinará la cantidad de dinero que se pone a disposición para los diversos clientes.

5. Se determinó que la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa 2021, esto implica a las políticas de ventas concretas porque si se realiza una adecuada gestión se puede mantener bajo el índice de morosidad dentro de una cartera, considerando, así como cartera sana. Así mismo, muestran conformidad con respecto a la situación del negocio del cliente para hacer viable su otorgamiento de crédito, es decir esto origina en conceder una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área comercial del BBVA Perú agencia Pucallpa, que antes de otorgar un crédito se recopile los documentos necesarios de los clientes, que se verifique o se realice filtros de su autenticidad, para determinar con exactitud si se otorga o no un crédito, de esta manera mitigar el riesgo de un aumento de morosidad en sus carteras y posterior deterioro.
2. Se recomienda a los ejecutivos y gerentes del BBVA Perú agencia Pucallpa, que al momento de la evaluación se acuerden con el cliente las condiciones del crédito, puede ser monto, tasa, plazo, pero debe ser transparente y honesto para que pueda medir la capacidad de pago y no sobre endeudarse. Los gerentes están constantemente bajo presión para lograr las metas que les pide la entidad, y estas metas se transmiten a los ejecutivos que, en la prisa por lograr las metas, no han podido cumplir con los parámetros establecidos. Los gerentes deben orientar esta presión en la búsqueda de nuevas formas de generar negocios, en cumplimiento de todo lo establecido en el banco.
3. Se recomienda a los clientes del BBVA Perú agencia Pucallpa, el uso responsable de los créditos otorgados por el banco, ya sea una tarjeta de crédito, un préstamo personal, incluso un crédito empresarial; para que en el futuro no haya inconvenientes en la evaluación crediticia realizada y puedan acceder a más créditos bancarios que necesiten.
4. Se recomienda a los ejecutivos del BBVA Perú agencia Pucallpa, que tengan la facultad de evaluar un crédito, sea capacitado obligatoriamente sobre la gestión de riesgos, las políticas de la entidad, el manejo de las circunstancias de manera realista. Usualmente los ejecutivos son muy buenos vendiendo, pero analizar un riesgo es diferente, se debe dar información en la capacitación sobre las consecuencias para el banco y más aún para el cliente si tenemos una gran cartera vencida.

5. Se recomienda al BBVA Perú agencia Pucallpa, que reestructuren las políticas de ventas, ya que uno de los puntos sería estipular un doble control en la aprobación de créditos por agencia, porque la delegación de la agencia la tienen solo los gerentes y se enfocan más en operaciones grandes por los montos y por las pequeñas operaciones no tanto, así mismo, necesitan monitorear el cumplimiento de ciertas observaciones realizadas por riesgos al post desembolso, esto ayudará a los ejecutivos a tener una cartera sana y a su vez controlar el índice de morosidad.

REFERENCIAS

- Aisgroup. (2019). *otorgamiento de credito/ scoring y rating*. Obtenido de <https://ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>
- Albarran, V., Montes, F., & Meza, I. (2015). El Riesgo no Pago en una Institución Microfinanciera del Municipio de tenancingo Estado de México, 2011-2014. (*Licenciatura*). Universidad Autónoma del Estado de México-Centro Universitario de UAEM Tenancingo, México.
- Amat, O., Pujadas, P., & Lloret , P. (2016). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Arce, M. (2015). *Documentación para la administración de riesgos*. Grupo Kaisen.
- Auccapuclla, M., & Velasquez, I. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero*. Lima.: Universidad Peruana Unión.
- Barrantes, M. (2021). Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad en la Agencia Mibanco Juliaca Año 2020. (*Tesis para obtener el Título Profesional*). Universidad César Vallejo, Lima.
- BBVA PERU. (2021). *MEMORIA ANUAL 2021*. PERU.
- Campos, L., Castañeda, C., & Inga , M. (2017). *La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. - período 2016 -provincia Huánuco*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. provincia Huánuco.: Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2791/TCO%2001001>
- Céspedes, J., & Encina, J. (2019). Evaluación de gestión de créditos otorgados y su incidencia en la rentabilidad del BBVA unidad independiente de Juanjui, 2017. (*Título Profesional de Contador Público*). Universidad César Vallejo, Tarapoto.

- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el Pago de Créditos y Rentabilidad de la Banca Comercial en México*. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Departamento de Estudios Regionales, INESER, México.
- Chipana, J. (2018). Evaluación de la Gestión Crediticia en el Otorgamiento de Créditos en la Financiera Credinka Agencia Yunguyo Periodo 2015 – 2016. (*Título Profesional de Contador Público*). Universidad Nacional del Antiplano, Puno.
- CONCYTEC. (2018). *Resoluciones Concytec*. Obtenido de <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>
- Delgado, W., & Huanca, M. (2018). El crédito financiero y su relación con el desarrollo de las MYPES del sector comercio de la ciudad de Tarapoto, San Martín. (*Tesis de Titulación*). Universidad Peruana Unión, Tarapoto.
- Delsol, S. (2019). *operaciones de prestamos bancarios, ofertas comerciales*. Jaen.
- Fiallos , J. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5737/1/T2376-MFGR-Fiallos-Determinantes.pdf>
- Gárate, J. (2017). Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en Clientes del Segmento Empresa del BBVA continental, Moyobamba, 2016. *Grado Académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- García, L., & Tuanama, L. (2020). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto,2019. (*Título Profesional de Contador Público*). Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Hernández , R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

- Hernández. (2014). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. . México: Editorial Mc Grawll Hill Education. .
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. mexico: sexta edición.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica sexta edición*. México: Editorial Mc Grawll Hill Education.
- López, R. (2010). *Diccionario Económico*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Mendoza. (2015). *¿Evaluación de riesgos cualitativa o cuantitativa?* <https://www.welivesecurity.com/la-es/2015/03/23/evaluacion-de-riesgos-cualitativa-o-cuantitativa/>.
- Paredes, E. (2019). *Calificación Crediticia y Otorgamiento de Créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 – 2018. (Grado Académico Maestra en Administración)*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima.
- 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.
- Ramírez, I. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco. (Título Profesional de Contador Público)*. Universidad César Vallejo, Lima.
- SBS. (2015). *Sistema financiero peruano 1990-2014: manteniendo el equilibrio entre desarrollo y estabilidad financiera*.
- Smart St. (2019). *Cartera Sana*.
- Tierra, J. (2015). *El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Cía. LTDA. del Cantón Ambato. (Título de Ingeniera Financiera)*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Vidal, S. (2017). La Morosidad y la Rentabilidad en los Bancos en Chile. *Optar al Título* . Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.

Villasís, M., Arias, J., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 206.

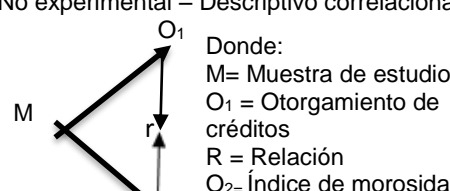
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Otorgamiento de créditos (cuestionario)	Córdoba, (2012) define que la gestión de crédito recopila información histórica a través de análisis que se utiliza como base para predecir el comportamiento futuro. La predicción que se busca se relaciona con el comportamiento crediticio, es decir, un pronóstico del tipo y monto de las obligaciones crediticias que puede ser reembolsado y una estimación de la cantidad máxima de créditos que debe aceptar el cliente individual.	El otorgamiento de créditos se medirá a través de sus dimensiones, gestión de riesgo y cartera sana.	Gestión del riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de medición. - Proceso de cuantificación. - Inversión financiera. - Plan de contingencia. - Planes de cobertura. 	Ordinal
			Cartera sana.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de ventas concretas. - Políticas de crédito. - Estrategia de prevención de mora. - Situación de negocio. - Políticas de cobranza. 	
Índice de morosidad (cuestionario)	Parrales, (2013). En el ámbito bancario, el índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera".	El índice de morosidad se medirá a través de volumen créditos y operaciones de préstamo.	Volumen de créditos.	<ul style="list-style-type: none"> - Montos concedidos. - Operaciones de crédito. - Tipos de crédito. - Tipo de operación. - Volumen de colocaciones. 	
			Operaciones de préstamo	<ul style="list-style-type: none"> - Dinero. - Deuda. - Fondos adicionales. - Interés. - Tasa de interés. 	

Matriz de consistencia

Título: Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre otorgamiento de crédito y el índice de morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021? - ¿Cómo el otorgamiento de créditos se relaciona con las operaciones de préstamo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021? - ¿Cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021? - ¿Cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar como el otorgamiento de créditos se relaciona con el volumen de créditos en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. - Determinar la relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. - Determinar cómo la gestión de riesgos se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. - Determinar cómo la cartera sana se relaciona con el índice de morosidad en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. 	<p>Hipótesis general Existe relación entre el otorgamiento de crédito y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre el otorgamiento de créditos y las operaciones de préstamo en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. - Existe relación entre el otorgamiento de créditos y el volumen de créditos en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. - Existe relación entre el índice de morosidad y la gestión de riesgo en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. - Existe relación entre el índice de morosidad y la cartera sana y en el BBVA agencia Pucallpa, 2021. 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>No experimental – Descriptivo correlacional.</p>  <p>Donde: M= Muestra de estudio O₁ = Otorgamiento de créditos R = Relación O₂= Índice de morosidad</p>	<p>Población Para este estudio se consideró un total de 52 colaboradores que forman parte de las diferentes áreas del BBVA agencia Pucallpa, 2021.</p> <p>Muestra La muestra lo conformaron 30 colaboradores del BBVA agencia Pucallpa, 2021</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Otorgamiento de Créditos</td> <td>Gestión del riesgo</td> </tr> <tr> <td>Cartera sana</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Índice de morosidad</td> <td>Volumen de créditos</td> </tr> <tr> <td>Operaciones de préstamos</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Otorgamiento de Créditos	Gestión del riesgo	Cartera sana	Índice de morosidad	Volumen de créditos	Operaciones de préstamos
Variables	Dimensiones										
Otorgamiento de Créditos	Gestión del riesgo										
	Cartera sana										
Índice de morosidad	Volumen de créditos										
	Operaciones de préstamos										

Anexo 2. Carta de aceptación

VIP



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Pucallpa, 16 de mayo del 2022

Señor(as):

Bardales Tamani, Minerva Alheli
Díaz Cabrera, Diana Yasmin
Estudiantes de la Universidad César Vallejo

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL INFORME DE
TESIS DE CONTABILIDAD


Referencia: Carta de Presentación de fecha 16 de mayo del 2022

De nuestra consideración:

Me dirijo a ustedes para saludarlos muy cordialmente y en atención al documento de la referencia, en donde solicitan autorización para la ejecución del informe de tesis de contabilidad sobre el tema “**Otorgamiento de Créditos y el Índice de Morosidad en el BBVA Perú de la agencia Pucallpa 2021**”, el Banco de la Agencia Pucallpa **AUTORIZA** el acceso a la información solicitada solamente y exclusivamente para fines de estudio, y bajo responsabilidad de los estudiantes del uso inadecuado de la información solicitada.

Aprovecho la oportunidad para expresarles mi estima personal.

Atentamente,


Karina Diesta Hidalgo
Sub Gerente
Agencia Pucallpa

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una “x” en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Otorgamiento de créditos	Respuesta				
	Dimensión 1: Gestión del riesgo.	1	2	3	4	5
1.	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					
2.	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?					
3.	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?					
4.	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					
5.	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					
	Dimensión 2: Cartera sana.					
6.	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?					
7.	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?					

8.	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?					
9.	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?					
10.	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?					



Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una “x” en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Índice de morosidad	Respuesta				
	Dimensión 3: Volumen de créditos.	1	2	3	4	5
11.	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?					
12.	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados?					
13.	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					
14.	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?					
15.	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?					
	Dimensión 4: Operaciones de préstamo					
16.	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?					
17.	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					
18.	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?					
19.	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					
20.	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					

Anexo 4. Validación de Instrumentos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Otorgamiento de Créditos
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	
Dimensión 1																	
01	Gestión del riesgo.																
	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?					X					X					X	
	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					X					X					X	
	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					X											
Dimensión 2																	
02	Cartera Sana.																
	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?					X					X					X	
	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?					X					X					X	
	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?					X					X					X	
	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?					X					X					X	
	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?					X					X					X	

Observaciones: Se sugiere la aplicación del instrumento, porque presenta pertinencia, claridad y relevancia.



Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Montoya Torres Silvia Virginia

DNI: 08100127

Especialidad del validador: Investigación

N° de años de Experiencia profesional: 20 años

21 de Mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Silvia V. Montoya Torres
 CONTADOR PÚBLICO COLIGADO
 Mat. 18-628

Mtro. Silvia Virginia Montoya Torres

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de Morosidad
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	
Dimensión 1																	
01	Volumen de créditos.																
	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?					X					X					X	
	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados?					X				X						X	
	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					X				X						X	
	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?					X				X						X	
	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?					X				X						X	
Dimensión 2																	
02	Operaciones de préstamo.																
	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?					X				X						X	
	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					X				X						X	
	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?					X				X						X	
	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					X				X						X	
	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					X				X						X	

Observaciones: Se sugiere la aplicación del instrumento, porque presenta pertinencia, claridad y relevancia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Montoya Torres Silvia Virginia

DNI: 08100127

Especialidad del validador: Investigación

N° de años de Experiencia profesional: 20 años

21 de Mayo del 2022
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Silvia V. Montoya Torres
 CONTRAJER PÚBLICO COLI G.050
 Mat. 10-6-23

Mtro. Silvia Virginia Montoya Torres

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Otorgamiento de Créditos
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	T	T	D	I	A	T	T	D	I	A	T	
Dimensión 1																	
01	Gestión del riesgo.																
	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?					X				X						X	
	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?					X				X						X	
	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					X				X						X	
	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					X				X						X	
Dimensión 2																	
02	Cartera Sana.																
	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?					X				X						X	
	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?					X				X						X	
	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?					X				X						X	
	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?					X				X						X	
	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?					X				X						X	

Observaciones: Excelente, un instrumento por indicador, un sistema de matriz equilibrado, para evaluar estadísticamente por Chi cuadrado entre otros modelos estadísticos; cada instrumento, responde a un indicador.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Ramírez Panduro Jorge Alfredo

DNI: 00127545

Especialidad del validador: Magister en Contabilidad con mención en auditoría

N° de años de Experiencia profesional: 30 años

20 de Mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Jorge A. Ramírez Panduro
A 1332511
AMR

Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de Morosidad
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	T	T	D	I	A	T	T	D	I	A	T	
Dimensión 1																	
01	Volumen de créditos.																
	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?					X					X					X	
	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados?					X					X					X	
	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					X					X					X	
	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?					X					X					X	
	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?					X					X					X	
Dimensión 2																	
02	Operaciones de préstamo.																
	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					X					X					X	

Observaciones: Excelente, un instrumento por indicador, un sistema de matriz equilibrado, para evaluar estadísticamente por Chi cuadrado entre otros modelos estadísticos; cada instrumento, responde a un indicador.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Ramírez Panduro Jorge Alfredo

DNI: 00127545

Especialidad del validador: Magister en Contabilidad con mención en auditoría

Nº de años de Experiencia profesional: 30 años

20 de Mayo del 2022
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Jorge A. Ramírez Panduro
A 1332511
ANR

Mg. Jorge Alfredo Ramírez Panduro

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Otorgamiento de Créditos
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	
Dimensión 1																	
01	Gestión del riesgo.																
	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?					X					X					X	
	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					X					X					X	
	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					X					X					X	
Dimensión 2																	
02	Cartera Sana.																
	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?					X					X					X	
	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?					X					X					X	
	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?					X					X					X	
	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?					X					X					X	
	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?					X					X					X	

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Flores Tananta, César Augusto

DNI: 43071519

Especialidad del validador: Gestión tributaria, contable y financiera

Nº de años de Experiencia profesional: 11 años

21 de Mayo del 2022
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA
DTP. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - UCV
Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Índice de Morosidad
TD=Totalmente en desacuerdo D=En desacuerdo I=Indiferente A=De acuerdo TA=Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	T	D	I	A	TA	
Dimensión 1																	
01	Volumen de créditos.																
	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?					X					X					X	
	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad en relación al volumen de créditos otorgados?					X					X					X	
	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					X					X					X	
	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?					X					X					X	
	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?					X					X					X	
Dimensión 2																	
02	Operaciones de préstamo.																
	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					X					X					X	
	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					X					X					X	

Observaciones: Se sugiere la aplicación del instrumento, porque presenta suficiencia y coherencia en las preguntas

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Flores Tananta, César Augusto

DNI: 43071519

Especialidad del validador: Gestión tributaria, contable y financiera

N° de años de Experiencia profesional: 11 años

21 de Mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. CÉSAR AUGUSTO FLORES TANANTA
DTP. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - UCV

Firma del Experto Informante.
Metodólogo

Anexo 5. Encuesta



Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una "x" en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Otorgamiento de créditos Dimensión 1: Gestión del riesgo.	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					X
2.	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?				X	
3.	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?				X	
4.	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					X
5.	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					X
Dimensión 2: Cartera sana.						
6.	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?				X	
7.	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?				X	
8.	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?				X	
9.	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?					X
10.	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?				X	



Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una "x" en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Otorgamiento de créditos Dimensión 1: Gestión del riesgo.	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	¿El proceso de medición determina la magnitud de la pérdida y la probabilidad de que dicha pérdida afecte el otorgamiento de créditos?					X
2.	¿El proceso de cuantificación determina el valor económico y temporal evaluando si afecta la gestión de riesgos?					X
3.	¿La inversión financiera determina la cantidad de dinero que se pone a disposición para el otorgamiento de créditos?					X
4.	¿El plan de contingencia determina las medidas a adoptar para una mejor gestión de riesgos?					X
5.	¿Los planes de cobertura determinan medidas de protección y resguardo al cliente en el otorgamiento de créditos?					X
Dimensión 2: Cartera sana.						
6.	¿Las políticas de ventas concretas determinan el proceso adecuado para mantener una cartera sana?					X
7.	¿Las políticas de crédito determinan las condiciones del otorgamiento de créditos para conservar una cartera sana?					X
8.	¿La estrategia de prevención de mora determina una adecuada gestión de recuperación de créditos para obtener una cartera sana?					X
9.	¿La situación del negocio determina la posición de rentabilidad que tiene el cliente haciendo viable el otorgamiento de crédito?				X	
10.	¿Las políticas de cobranza determinan procesos de gestión de mora en créditos vencidos a fin de mantener una óptima recuperación de créditos y así lograr una cartera sana?					X



Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una "x" en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Índice de morosidad Dimensión 3: Volumen de créditos.	Respuesta				
		1	2	3	4	5
11.	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?					X
12.	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad con relación al volumen de créditos otorgados?					X
13.	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					X
14.	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?					X
15.	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?		X			
Dimensión 4: Operaciones de préstamo						
16.	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?			X		
17.	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?					X
18.	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?		X			
19.	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					X
20.	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					X



Cuestionario

El siguiente instrumento ha sido elaborado con un propósito académico para conocer la relación entre el otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en el BBVA Perú agencia Pucallpa, 2021. En tal sentido, se le pide que lea cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con una "x" en el recuadro que usted considere conveniente de acuerdo con la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Índice de morosidad Dimensión 3: Volumen de créditos.	Respuesta				
		1	2	3	4	5
11.	¿Los montos concedidos determinan el valor asignado en función de la capacidad de pago como parte de la evaluación del volumen de créditos?				X	
12.	¿Las operaciones de crédito determinan el margen de rentabilidad con relación al volumen de créditos otorgados?					X
13.	¿Los tipos de crédito determinan los criterios a considerar según perfil de cliente para reducir el índice de morosidad?					X
14.	¿El tipo de operación determina las garantías del deudor a fin de reducir el índice de morosidad?				X	
15.	¿El volumen de colocaciones determina el riesgo de incremento del índice de morosidad?			X		
Dimensión 4: Operaciones de préstamo						
16.	¿El dinero otorgado determina la satisfacción del cliente en las operaciones de préstamo?					X
17.	¿La deuda adquirida determina las obligaciones del cliente con la entidad durante las operaciones de préstamo?				X	
18.	¿Los fondos adicionales determinan las captaciones de pasivos que incrementan el activo para las operaciones de préstamo?				X	
19.	¿El interés determina la utilidad que se genera por las colocaciones en las operaciones de préstamo?					X
20.	¿La tasa de interés determina el porcentaje de ganancia por una determinada cantidad en las operaciones de préstamo?					X