

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL
BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO,
PERIODO 2024**

PRESENTADO POR:

Br. EDGAR NUÑEZ ESPINOZA VILLAFUERTE
Br. EDI LASTEROS BARRIOS

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

ASESOR:

Mgt. JUAN CARLOS MEDINA DELGADO

**CUSCO – PERÚ
2025**



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Mgt. Juan Carlos Medina Delgado quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024.

Presentado por: Br. Edgar Núñez Espinoza Villa Fuerte DNI N° 72415522; presentado por: Br. Edi Lasteros Barrios DNI N° 70486439. Para optar el título Profesional/Grado Académico de Contador Público.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6º del *Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 27 de diciembre de 2025.

Firma

Post firma Juan Carlos Medina Delgado

Nro. de DNI 46757652

ORCID del Asesor 0000-0001-8986-0493

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:543283015?locale=es-MX

EDGAR NUÑEZ ESPINOZA VILLAFUERTE EDI L...

MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:543283015

122 páginas

Fecha de entrega

27 dic 2025, 1:14 p.m. GMT-5

20.963 palabras

Fecha de descarga

27 dic 2025, 1:32 p.m. GMT-5

117.825 caracteres

Nombre del archivo

MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDA....docx

Tamaño del archivo

2.3 MB

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

10%	 Fuentes de Internet
0%	 Publicaciones
1%	 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza, sabiduría y paciencia necesarias para seguir adelante en cada desafío de mi vida académica.

A mis padres, hermanos y familia, por su apoyo constante e incondicional, sus palabras de aliento en los momentos difíciles. Gracias por ser mi pilar fundamental, por confiar siempre en mis capacidades y enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación. Este logro es tan mío como suyo.

Edi Lasteros Barrios.

Dedico este trabajo a mis padres, por ser los pilares de mi vida y darme siempre su amor incondicional.

A mi hijo, mi mayor motivación, quien me impulsa a ser mejor cada día.

A mi esposa Alejandra, por su apoyo constante, su paciencia y por no dejarme caer.

Edgar Nuñez Espinoza Villafuerte.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía y fortaleza, a mi familia por su apoyo incondicional y a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por brindarme la formación académica y los valores que me han permitido crecer como persona y futuro profesional.

Edi Lasteros Barrios.

Agradezco a Dios por darme salud, fuerza y guía en cada paso de esta etapa.

A mis docentes de la Facultad de Ciencias Contables, por brindarme conocimientos y formar mi camino profesional con compromiso y vocación.

Edgar Núñez Espinoza Villafuerte.

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia al reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad y con la finalidad de optar la licenciatura académica de Contador Público, ponemos a consideración del jurado el presente trabajo de investigación titulado: “MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2024”, El presente estudio, se ha desarrollado teniendo en cuenta las líneas de la metodología de investigación, avances científicos y tecnológicos respecto al tema de investigación.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos se pone a disposición el trabajo de investigación titulado: “MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2024”. El presente trabajo es el resultado de un proceso extenso de investigación, de esfuerzo para contribuir con el desarrollo de la profesión contable y de nuestra universidad.

El enunciado del problema de investigación es ¿De qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?

Con la finalidad de dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar de qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- b) Determinar de qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- c) Determinar de qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente manera:

Capítulo I.- Planteamiento del problema, donde se detalla la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema y las razones del presente trabajo de investigación.
(Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo II.- Marco teórico, donde se desarrolla el Marco Legal relacionado al trabajo de investigación, Bases teóricas y definiciones de términos que son de vital importancia para entender de mejor manera la presente tesis. (Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo III.- Hipótesis y variables, donde se definen y justifican las hipótesis principales y secundarias, también se identifican y describen las variables dependientes e independientes. (Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo IV.- Metodología de la investigación, donde se desarrolla la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación que se plasma en un diseño de investigación, la población y muestra; así mismo se indican las técnicas, instrumentos y metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación. (Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

Capítulo V.- Análisis e Interpretación de Resultados, Luego de un trabajo arduo elaborado y poniendo en marcha el trabajo de campo se procedió a hacer el análisis e interpretación de los datos recolectados con lo que se desarrolló el presente trabajo de investigación. (Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

Como resultado se tendrá conclusiones claramente expresadas, así como también sugerencias, bibliografía consultada y los anexos de datos tanto de elaboración propia como la consultados de otros medios de investigación. (Reglamento de Grados y Títulos – FCCF-UNSAAC, 2018)

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
INTRODUCCIÓN	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FÍGURAS.....	XII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Justificación Teórica	3
1.3.2. Justificación Practica	3
LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.1.3. Antecedentes Locales.....	10
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Sistema Financiero.....	15
2.2.2. Morosidad de Créditos.....	17
2.2.3. Rentabilidad	28
2.3 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)	29

CAPÍTULO III	36
HIPÓTESIS Y VARIABLES	36
3.1. HIPÓTESIS	36
3.1.1. Hipótesis General.....	36
3.1.2. Hipótesis Específicos	36
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	36
3.2.1. Variable Independiente	36
3.2.2. Variable Dependiente.....	36
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
CAPITULO IV	39
METODOLOGÍA.....	39
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA.....	39
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	41
4.2.1. Tipo de investigación.....	41
4.2.2. Nivel de Investigación.....	41
4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS	42
4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO	42
4.5. TAMAÑO DE MUESTRA	43
4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA	43
4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
4.7.1. Encuesta	43
4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	44
4.8.1. Cuestionarios	44
4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS.....	45
CAPÍTULO V	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
5.1.1. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable morosidad de créditos	47
5.1.2. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable rentabilidad	60
5.2. INFORMACION DOCUMENTARIA.....	74
5.3 CONTRATACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	83
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	88

BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	95
ANEXO N° 01.....	95
MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO N° 02.....	97
ENCUESTA N° 01	97
ANEXO N° 03.....	102
ENCUESTA N° 02	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad	47
Tabla 2 Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad	48
Tabla 3 Cree que los procedimientos de cobranza implementados por el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos.....	50
Tabla 4 Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito	51
Tabla 5 La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia	52
Tabla 6 El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa.....	54
Tabla 7 La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú	55
Tabla 8 Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú	56
Tabla 9 Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad	57
Tabla 10 El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad	59
Tabla 11 Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio	60
Tabla 12 Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo..	61

Tabla 13 La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú	63
Tabla 14 Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio	64
Tabla 15 Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo	65
Tabla 16 Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante	67
Tabla 17 EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad	68
Tabla 18 El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú	69
Tabla 19 El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa	71
Tabla 20 El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa.....	72

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1 Sistema Financiero Nacional	17
Figura 2 Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad	47
Figura 3 Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad	49
Figura 4 Cree que los procedimientos de cobranza implementados por el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos.....	50
Figura 5 Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito	51
Figura 6 La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia	53
Figura 7 El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa	54
Figura 8 La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú	55
Figura 9 Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú	56
Figura 10 Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad	58
Figura 11 El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad	59
Figura 12 Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio	60
Figura 13 Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo	62

Figura 14 La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú	63
Figura 15 Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio	64
Figura 16 Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo	66
Figura 17 Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante	67
Figura 18 EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad	68
Figura 19 El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú	70
Figura 20 El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa	71
Figura 21 El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa.....	72

RESUMEN

La investigación titulada “Morosidad de créditos y la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024” tuvo como objetivo determinar la incidencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad del BCP Cusco. El estudio fue de tipo aplicado y nivel descriptivo, con una población conformada por 25 colaboradores. Se emplearon como técnicas la encuesta y el análisis documental, utilizando un cuestionario de 20 ítems, y los datos fueron procesados mediante el software SPSS. Los resultados evidenciaron que la morosidad de créditos incide de manera directa y significativa en la rentabilidad del banco, ya que el 76% de los encuestados indicó que la cartera morosa afecta negativamente los resultados económicos. Se concluye que la morosidad representa un factor relevante en el desempeño financiero del BCP Cusco, recomendándose fortalecer la gestión de cobranza mediante capacitaciones orientadas a la prevención de la morosidad y mejora en la recuperación de créditos.

Palabras claves: Cartera morosa, Creditos, Cobranza, Evaluacion crediticia.

ABSTRACT

The research entitled “Credit Delinquency and Profitability of Banco de Crédito del Perú in the City of Cusco, Period 2024” aimed to determine how credit delinquency affects the profitability of BCP Cusco. The study was applied in nature and descriptive in level, with a population of 25 employees. Data collection techniques included a survey and documentary analysis, using a 20-item structured questionnaire. Data processing and analysis were carried out using SPSS software. The results showed that credit delinquency has a direct and significant impact on the bank’s profitability, as 76% of respondents indicated that the delinquent loan portfolio negatively affects economic performance. It is concluded that credit delinquency is a relevant factor influencing the profitability of BCP Cusco. Therefore, it is recommended that the Risk Management Department strengthen debt recovery management through training programs focused on delinquency prevention and improved collection strategies.

Keywords: Non-performing loans, Non-performing loans, Collection, Credit assessment.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La morosidad en el sector crediticio es un problema de gran relevancia para las entidades financieras, y el Banco de Crédito del Perú (BCP) no es la excepción. Este fenómeno ocurre cuando los deudores incumplen con sus obligaciones de pago en los plazos establecidos, lo que provoca un retraso en los flujos de caja proyectados y afecta la capacidad del banco para cumplir con sus propios compromisos financieros.

La morosidad de los créditos es un problema que afecta directamente la rentabilidad de las instituciones financieras, como es el caso del Banco de Crédito del Perú (BCP). A nivel internacional, muchas entidades financieras han enfrentado dificultades debido a una mala colocación de créditos, lo que genera un alto índice de morosidad y, por ende, un riesgo financiero significativo. El BCP no es ajeno a esta realidad, pues la recuperación de los créditos se vuelve más difícil cuando los clientes incumplen con sus pagos, afectando la liquidez y la capacidad de la institución para seguir ofreciendo financiamiento a nuevos clientes y sectores claves, como las micro. y pequeñas empresas (MYPES).

El crecimiento de la morosidad en las instituciones financieras, incluido el BCP, implica un riesgo considerable para la estabilidad financiera y económica de la entidad. Cuando un banco no logra recuperar los créditos otorgados, se ve en la necesidad de aumentar sus provisiones para enfrentar pérdidas potenciales, lo que disminuye sus utilidades netas. Esta situación obliga al banco a replantear sus estrategias de colocación de créditos ya ser más conservador en la aprobación de nuevos financiamientos, limitando el crecimiento de su cartera de clientes y afectando su competitividad en el mercado.

En el contexto peruano, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el sistema financiero, del cual el BCP es un actor clave, ha experimentado un incremento en los créditos atrasados, alcanzando niveles preocupantes en años recientes. Durante la pandemia de COVID-19, la morosidad se vio agravada por la inmovilización social obligatoria y las dificultades económicas que enfrentaron muchos deudores. Aunque el BCP continuó operando, las medidas de refinanciamiento y prórrogas ofrecidas a sus clientes no lograron mitigar completamente el aumento de la cartera pesada, afectando su rentabilidad a corto y largo plazo.

La gestión inadecuada del riesgo crediticio puede llevar al BCP a enfrentar pérdidas significativas si la morosidad sigue en aumento. Un mal manejo de las evaluaciones crediticias y la falta de políticas efectivas para mitigar los riesgos asociados a los créditos incobrables puede resultar en un deterioro en la calidad de los activos del banco. Esto no solo reduce su capacidad de generar ingresos, sino que también podría dañar su reputación en el mercado, alejando a posibles inversionistas y clientes potenciales, afectando así su rentabilidad futura.

En conclusión, la morosidad de créditos representa una amenaza considerable para la rentabilidad del BCP, ya que impacta directamente en su liquidez, calidad de activos y capacidad de expansión en el mercado financiero. Para contrarrestar estos efectos negativos, es necesario que el banco implemente estrategias más rigurosas en la evaluación crediticia y en la recuperación de deudas, además de explorar nuevos mecanismos que permitan reducir los riesgos de morosidad, asegurando así su estabilidad financiera y crecimiento sostenible.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?

b) ¿De qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?

c) ¿De qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación contribuye a entender de mejor manera el rol de la evaluación crediticia en el incremento o decremento de la morosidad en la gestión del crédito.

Al realizar este estudio de Investigación los resultados nos permitirán medir el Problema Real y presentarlo en forma directa con el propósito de que los resultados revelados sirvan como antecedente de temas relacionados

1.3.2. Justificación Práctica

La Investigación nos permitirá crear mayor conciencia sobre la evaluación del cliente, como factor de morosidad dentro del grupo de los analistas, también nos permitirá resolver problemas relacionados entre la Morosidad de créditos y la Rentabilidad.

LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se encontró las siguientes limitaciones:

El presente estudio tiene algunas limitaciones, fundamentalmente en la obtención de información, dado que la población de informantes, caso los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, posiblemente no proporcionen la información correcta, distorsionando la investigación.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- b) Determinar de qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- c) Determinar de qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes Internacionales

a) (Viteri Medina , 2020) en su tesis titulado “La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit”

El presente análisis de caso tiene como propósito analizar la morosidad y las provisiones de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANCREDIT a través de la información financiera, permitiendo analizar y comparar, valiosa información que beneficia a la cooperativa. La morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada. Los perjuicios que puede ocasionar la morosidad entre las empresas relacionadas fueron argumentos suficientes para la aprobación de una directiva europea cuyo principal objetivo fue tratar de reducirla El proyecto se estableció dentro del enfoque histórico-lógico, dado que se obtendrá información del objeto de estudio, desde sus orígenes, así como los aportes que estas eventualidades han ocasionado. Desde otro ángulo de estudio se utilizó el método analítico-sintético que permitió la abstracción científica a través de libros, artículos indexados y tesis doctorales de las principales teorías y modelos de sistemas del tema en estudio; con el objeto de validar información que permita crear un modelo sistemático propio para dar cumplimiento a los objetivos planteados. (Viteri Medina , 2020)

b) (Salazar Mosquera , 2022) “Morosidad y resultados financieros en tiempos de COVID-19 en la Cooperativa Nuevo Amanecer”

La morosidad es un factor relevante para las instituciones financieras, permite saber el porcentaje de cartera vencida que tienen las instituciones y que alternativa pueden aplicar para recuperarla, evitando una posible crisis financiera. Para la realización de este análisis de caso se considera la Cooperativa Nuevo Amanecer de la parroquia Santa Rosa de la ciudad de Ambato la cual nos facilitó con la información requerida y sus estados financieros. En donde se aplicó el sistema de monitoreo PERLAS conocido también como sistema de alerta rápida, el análisis horizontal y el análisis de regresión para saber en cuanto varió la morosidad y su rentabilidad. Se identificó que los créditos de la institución financiera han disminuido considerablemente y su morosidad ha tenido un aumento del uno por ciento en el período 2019-2021, debido a la crisis sanitaria que se vive a nivel mundial por COVID-19, por lo que gerencia empezó a refinanciar los préstamos concedidos para recuperación de los mismos. (Salazar Mosquera , 2022)

c) (Jiménez Estrella , 2017) en su tesis titulado “Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015”

La institución financiera en la cual se realizó el presente Análisis de Caso es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1 de Julio” de la parroquia de Santa Rosa la cual ofrece distintos tipos de crédito a los emprendedores y público en general de la localidad. El objetivo primordial por el cual se realizó esta investigación es para conocer el comportamiento de la cartera crediticia y los resultados financieros, así mismo es verificar y controlar el proceso crediticio desde la concesión hasta la recuperación del crédito. Es importante que toda institución financiera posea un sistema adecuado que le permita conocer con más detalle cómo se está produciendo la recuperación de la cartera, por lo que se ha visto necesario diseñar una matriz de seguimiento que le permita a la

cooperativa tener una visión más amplia de cómo se encuentra la cancelación de cada cuota de los créditos otorgados por los socios. (Jiménez Estrella , 2017)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

a) (Lama Villar, 2023) en su tesis titulado “Cartera morosa y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales del Perú, periodo 2016-2020”

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la incidencia de la cartera morosa en los resultados económicos de las Cajas Rurales del Perú en el periodo 2016 – 2020, recurriendo a un diseño de estudio no experimental, correlacional – causal; en una muestra formada por 7 Cajas Rurales del país, los principales resultados arrojaron que a finales del año 2020 la cartera morosa y la cartera en alto riesgo llegaron a tener indicadores de 8.46% y 11.23% respectivamente, al mismo periodo se obtuvo un retorno sobre loa activos (ROA) y un rendimiento sobre el patrimonio (ROE) de -1.73% y -10.06% respectivamente, en todo el 2020 por el estado de emergencia de la COVID 19 el sistema financiero en su conjunto fue uno de los sectores más afectados, desencadenando en diciembre del 2020 una pérdida para el Sistema de Cajas Rurales de S/50,340,000, se aprobó la hipótesis de investigación al concluir que mediante el coeficiente de correlación de Spearman, la cartera morosa incide de manera negativa en los resultados económicos, con un coeficiente de -0.712 y una significancia de 0.000. (Lama Villar, 2023)

b) (Sánchez Ramos, 2018) en su tesis titulado “Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA Continental de Lince, año 2017”

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo determinar de qué manera la gestión del riesgo crediticio se relaciona con la cartera morosa del banco BBVA Continental de Lince. El tipo de investigación correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal, con una población de 36 ejecutivos analistas de crédito ubicados en 12 oficinas del banco BBVA

continental del distrito de Lince, la muestra está compuesta por 33 ejecutivos analistas de crédito. La técnica que se usó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado a los ejecutivos analistas de crédito. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicios de expertos y además está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach; la comprobación de las hipótesis realizó con la prueba de Spearman. En la presente investigación se llegó a la conclusión que la gestión del riesgo crediticio tiene relación con la cartera morosa en el banco BBVA Continental de Lince, 2017. (Sánchez Ramos, 2018)

c) (Alvarez Ayala) en su tesis titulado “Aumento de la cartera morosa y la relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017”

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación del aumento de la cartera morosa y la rentabilidad del banco de crédito del Perú en la región Callao, 2017. Según el desarrollo de la investigación se considera un diseño no experimental, debido a que las variables en el estudio no serán manipuladas. Está conformada por una población de 61 personas que laboran en las diversas agencias del banco de crédito pertenecientes a la región Callao, para la delimitación de se utilizó una formula estadística, con un margen de error de 0.05, un nivel de confiabilidad del 95% y el total de población investigada, por lo que la muestra quedara limitada por 53 personas de las diferentes áreas interrelacionadas en el análisis de la cartera morosa y de la rentabilidad. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el cual ha sido validado por jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach. Para la comparación de la hipótesis se procederá a utilizar Rho de Spearman, según la formula aplicada nos muestra la relación de nuestras variables y la validación de las hipótesis. Como parte final de la investigación se concluyó que la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad, por lo que este resultado obtenido ayudar a tener en claro que se debe mejorar los procesos de cobranzas y las

evaluaciones de créditos, de esa manera se puede minimizar los índices de morosidad mejorar los índices de rentabilidad. (Alvarez Ayala)

d) (Campos Laurencio, Castañeda Espinoza, & Inga Naupay, 2017) en su tesis titulado “La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - periodo 2016”- provincia Huánuco”

La investigación está basada en el estudio y análisis de la morosidad crediticia de los clientes hacia las instituciones financieras en sus diferentes variedades de producto de acuerdo al plan de negocio de inversión de las entidades financieras en la provincia de Huánuco y la influencia de estos en el resultado de dichas entidades, lo cual nos permitirá obtener resultados sólidos para un buen control de los créditos ofrecidos por las entidades financieras antes y después de la transacción de préstamos. De acuerdo al tipo de investigación estuvo enmarcada en una investigación aplicada y Correlacional, en la medida que las entidades financieras puedan establecer la influencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad de las instituciones financieras, los métodos utilizados fueron el descriptivo, analítico, explicativo, cuantitativo, lo cual nos permitió detallar, examinar y analizar la influencia de la morosidad crítica en la rentabilidad de las instituciones financieras, utilizando como técnica la encuesta, y a su vez también se utilizó el análisis documental que nos permitió conocer el punto de vista individual de cada trabajador. Todo esto con el fin de que los funcionarios y trabajadores involucrados en las entidades financieras conozcan la influencia de la morosidad crediticia en la rentabilidad de las instituciones financieras de la ciudad de Huánuco y así contribuir en pro del beneficio económico de las entidades financieras. (Campos Laurencio, Castañeda Espinoza, & Inga Naupay, 2017)

e) (García Elera) en su tesis titulado “Índice de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Financiera Confianza S.A.A. – Agencia Jaen 2018”

La presente investigación tiene por objetivo general determinar la magnitud del impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018; se establecieron los siguientes objetivos específicos: Analizar los estados financieros de la morosidad de los créditos MYPES de la Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018, se analizara la rentabilidad mediante análisis de ratios (ROA y ROE) de la Entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018, con esta investigación se tiene como objeto el relatar de qué forma el índice de morosidad aqueja o afecta a la rentabilidad de la Entidad Financiera Confianza S. A. A. – Agencia Jaén 2018. Está presente trabajo de investigación posee un diseño no Experimental de tipo Descriptivo y Explicativo teniendo como población a la entidad Financiera Confianza S. A. A la cual consta de 20 trabajadores. Para la investigación se hizo necesario aplicaran cuestionario el cual nos permitiría recolectar datos y medir la variable Independiente Índice de morosidad y la variable dependiente Rentabilidad. Dicha información será procesada y analizada atreves de la estadística Descriptiva estableciendo la relación que existe en cada variable. De la Misma Manera con en el análisis de la variable morosidad se determinara que esta afecta directamente los resultados en la Entidad Financiera, si bien cierto los créditos existen y cada vez la cartera morosa va ascendiendo, por tal motivo la recuperación de los créditos cada vez se hace más dificultoso de recuperarlos, porque por parte de los deudores no hay ninguna intención de abonar su deuda pendiente, esto conlleva a que la entidad genere gastos para poder recuperar el dinero otorgado en lo cual afecta la rentabilidad. (García Elera)

2.1.3. Antecedentes Locales

a) (Pérez Vallenás & Pérez Vallenás, 2019) en su tesis titulado “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, oficina principal Cusco 2019”

La investigación se realizó en el Banco Mi Banco oficina principal Cusco, donde se realiza colocaciones de créditos a los micro y pequeños empresarios, así mismo, se tienen que cumplir con los requisitos que exige la entidad financiera, siendo estos los documentos personales y del negocio, a su vez la entidad evalúa el historial crediticio, así como la capacidad de pago y garantías, por lo que la presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la evaluación crediticia con la morosidad de los clientes del Mi Banco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional. La población de estudio estuvo dirigido a 30 analistas de crédito de Mi Banco y se aplicó el instrumento a toda la población de estudio. Los resultados de la investigación muestran que, para el 50% de los analistas, la evaluación crediticia es adecuada, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; y para el 20% la evaluación crediticia es regular, para ello se tiene una morosidad de riesgo medio; en conclusión se puede afirmar, según la prueba Chi cuadrado, que existe relación entre la evaluación crediticia y la morosidad, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es negativa al 45%; es decir que, a mayor o mejor evaluación crediticia se tendrá menor morosidad con los clientes de Mi Banco. (Pérez Vallenas & Pérez Vallenas, 2019)

b) (Jiménez Garriazo , 2018) en su tesis titulado “Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016”

El presente trabajo de investigación titula la Gestión del Riesgo Crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda. Año 2016, en el que se planteó como objetivo de investigación: Determinar si la Gestión del Riesgo Crediticio repercute en los niveles de Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Amauta Ltda. de Quillabamba en el año 2016. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional. El diseño de

investigación es no experimental. La población de estudio está conformada por la totalidad de trabajadores de la COOPAC El Amauta Ltda., el tamaño de la muestra es de 10 trabajadores, a quienes se aplicó las encuestas. Los resultados de la investigación se expresan en las conclusiones siguientes: Primero el personal de la COOPAC el Amauta Ltda. involucrados en la Gestión del Riesgo Crediticio son un total de 10: el jefe de créditos y 5 analistas de crédito, 04 promotores de crédito; quienes poseen la experiencia suficiente para dar la validez interna y consistencia a los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación, ellos cuentan con un tiempo de permanencia menor de 5 años; lo que les ha permitido adquirir la experiencia y destrezas para conocer de cerca a los socios y propiamente la Gestión del Riesgo Crediticio aun sin recibir las capacitaciones pertinentes. Segundo La Gestión del Riesgo Crediticio de la COOPAC el Amauta Ltda. año 2016, está basada en el desarrollo de estrategias, políticas y herramientas de evaluación de crédito, que han sido establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Consejo de Administración, lo que permite mantener el Riesgo de Crédito dentro de parámetros aceptables. (Jiménez Garriazo , 2018)

c) (Navarro Pérez , 2017) en su tesis titulado “La morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA Pto. Mdo. – 2016”

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación existente entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA Pto. Mdo. - 2016. Se desea una muestra de 20 trabajadores de dicha institución. El tipo de estudio es correlacional, el diseño es descriptivo correlacional de corte transversal y para recabar información se realizaron técnicas como: encuesta y observación directa, así mismo se utilizaron los siguientes instrumentos como: fichas bibliográficas y cuestionario. El cuestionario aplicado a los trabajadores consta de dos partes, el primero relacionado con la variable Morosidad de 12 ítems, y para ello se

mejoró la escala de Likert, con cinco escalas de medición: 1) Casi siempre; 2) Siempre, 3) Medianamente; 4) Casi nunca; 5) Nunca. El segundo, relacionado a la variable Rentabilidad de 12 artículos. Asimismo, se ha confirmado que el coeficiente de correlación entre las variables morosidad y rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA Pto. Mdo. - 2016, es de 0,884; y que existe una consecuencia positiva en relación a las variables de estudio. Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad. Mdo. - 2016, es de 0,884; y que existe una consecuencia positiva en relación a las variables de estudio. Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad. Mdo. - 2016, es de 0,884; y que existe una consecuencia positiva en relación a las variables de estudio. Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad. (Navarro Pérez , 2017)

d) (Gibaja Velazco & Guevara Valencia , 2020) en su tesis titulado “Análisis de los indicadores macroeconómicos que determinan la morosidad de la banca múltiple del Perú para el periodo 2011 al 2018”

En esta investigación se pretende medir el nivel de relación que tienen los indicadores macroeconómicos más importantes en la morosidad de créditos a la banca múltiple peruana, con el PBI, la inflación, liquidez, tipo de cambio y la tasa de interés activa y pasiva, para el periodo 2011 al 2018. Con información mensual del periodo 2011-2018, y para los 3 bancos más importantes del Perú (BBVA, Scotiabank, BCP), se estima un modelo Panel data dinámico, considerando este modelo para contrastar la información cross-section cuya Nota es primordialmente la SBS y el BCRP. Se usan indicadores para la calidad de cartera (Morosidad) y los indicadores de las variables propuestas a nivel macroeconómico. La investigación encuentra que un incremento en el tipo de cambio de la liquidez en la economía conlleva un aumento de la morosidad. Por otro lado, un aumento de la tasa de interés interbancaria trae una disminución de

la morosidad y un aumento de la tasa interbancaria en moneda extranjera trae una disminución de la morosidad. Finalmente, un incremento de la morosidad actual trae un aumento en la morosidad futura. (Gibaja Velazco & Guevara Valencia , 2020)

e) (Pacheco Guerrero & Valencia Pareja, 2016) en su tesis titulado “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013”

El presente reporte de investigación, tiene por objeto determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013 en base a la forma como se evalúan los créditos en la actualidad, y como consecuencia determinar el nivel de incidencia moratoria por efecto de la evaluación crediticia por parte del analista en la caja municipal Cusco periodo 2013. La investigación será de enfoque cuantitativo por que mide fenómenos y se usa la recopilación de datos para probar la hipótesis, es secuencial y utiliza la estadística que serán procesados en una hoja de cálculo Excel y el programa SPSS; se utiliza el diseño cuantitativo no experimental. El propósito del trabajo de investigación es dar a conocer el proceso de la evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Portal Espinar Periodo 2013 ; así como la importancia del cómo realizar una evaluación crediticia de manera exigente y eficaz revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos y verificando la veracidad de todos los documentos presentados para dicha evaluación siendo muy cuidadosos con los aspectos cualitativos y cuantitativos. Comprender y conocer estos aspectos ayudará al analista de créditos conocer a sus clientes y su situación financiera y así determinar si cuenta con la solvencia económica suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras. Opinamos que una evaluación de calidad traerá como resultado una buena cartera de créditos ya que se minimiza el riesgo de

contraer morosidad a corto y largo plazo. En conclusión, nuestra tesis busca demostrar que existe una relación directa entre la evaluación de créditos y los índices de Morosidad de créditos otorgados por la Agencia Espinar de la Caja Municipal Cusco Periodo 2013. (Pacheco Guerrero & Valencia Pareja, 2016)

2.2. BASES TEÓRICAS

Se desarrollan los siguientes aspectos que son de suma importancia para la realización de nuestro trabajo de investigación.

2.2.1. Sistema Financiero

El sistema financiero se encuentra comprendido por los conjuntos de instituciones intermediarios y mercados donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo, existen dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos, más acordes con las preferencias de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero, y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros. (Jaime Flores , 2017)

El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero en los que se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores a un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo, se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura para sus operaciones. (Jaime Flores , 2017)

En nuestro país, las entidades de regulación y supervisión del sistema financiero son los siguientes:

- **La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS):** La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones. (SBS, 2016)

Misión: “Proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia de los sistemas supervisados, así como fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo”. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016)

¿Qué regula y supervisa la SBS?

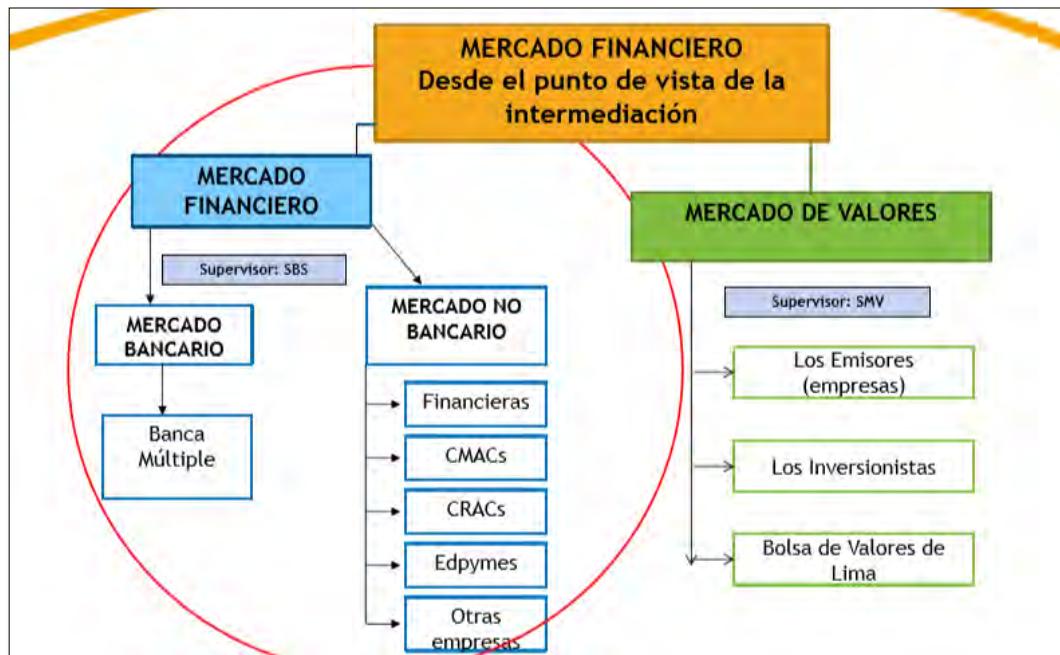
1. Empresas del Sistema Financiero.
 2. Empresas del Sistema de Seguros.
 3. Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
 4. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- **El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP):** El BCRP es una entidad autónoma cuya finalidad es preservar la estabilidad monetaria, mediante el control de la inflación. (SBS, 2016)

FUNCIONES:

1. Regular la moneda y el crédito del sistema financiero.
2. Administrar las Reservas Internacionales (RIN).
3. Emitir billetes y monedas.
4. Informar sobre las finanzas nacionales.

- **La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV):** La SMV es un organismo que tiene por finalidad velar por la protección del inversionista, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2016) (SBS, 2016)
- MISIÓN:** Proteger al inversionista y promover el desarrollo de los mercados de valores, de productos y del sistema de fondos colectivos. (SBS, 2016)

Figura 1
Sistema Financiero Nacional



Nota: (SBS, 2016)

2.2.2. Morosidad de Créditos

La morosidad en el sistema de microfinanzas se refiere al incumplimiento o demora en el pago de los créditos concedidos al llegar su fecha de vencimiento, los cuales están destinados a fomentar el crecimiento y desarrollo de pequeños y microempresarios. (Valdivia Ore , 2017)

Se considera que un crédito está en morosidad cuando el deudor ha incumplido con los pagos durante un período de tres meses. Durante este tiempo, la entidad financiera puede comenzar a aplicar intereses moratorios y, si la deuda persiste, podría iniciar acciones legales para recuperar el monto adeudado. (Valdivia Ore , 2017)

El término "moroso" puede resultar confuso, ya que se emplea de manera indistinta para describir diferentes conceptos. En el ámbito jurídico, el retraso en el cumplimiento de una obligación se conoce como "mora". Por lo tanto, se califica como moroso al deudor que se retrasa en su obligación de pago. Así, un cliente se considera en mora cuando su obligación ha vencido y demora su cumplimiento de manera culpable. (Valdivia Ore , 2017)

La mora del deudor, desde una perspectiva formal, no implica un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino que se refiere a un cumplimiento tardío. La consecuencia inmediata de que el deudor entre en mora es el devengo de intereses moratorios, que actúan como compensación por los daños y perjuicios causados al acreedor debido al retraso en el cobro. Una vez que el deudor está en mora, debe abonar tanto el monto principal de la deuda como los intereses moratorios que corresponden, los cuales se calculan en función del tiempo transcurrido y tienen como objetivo compensar los costos financieros generados por el retraso en el pago. (Valdivia Ore , 2017)

Al mismo tiempo, la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos de cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos). (Schettino, 2015)

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Schettino, 2015)

2.2.2.1 Provisiones

2.2.2.1.1 Provisión Genérica: Las provisiones genéricas son aquellas que se establecen de manera preventiva sobre los créditos directos y la exposición equivalente al riesgo crediticio de los créditos indirectos, específicamente para deudores que han sido clasificados en la categoría Normal, según la Resolución 11356-2008 y sus normas modificatorias. Estas provisiones buscan mitigar el riesgo asociado a la cartera crediticia, permitiendo a las entidades financieras anticipar posibles pérdidas por impagos. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008).

2.2.2.1.2 Provisión Específica: Las provisiones específicas son aquellas que se establecen sobre los créditos directos y la exposición equivalente al riesgo crediticio de los créditos indirectos, dirigidas a deudores clasificados en categorías de mayor riesgo que la categoría Normal, según lo estipulado en la Resolución 11356-2008 y sus normas. modificatorias. Estas provisiones se crean con el fin de cubrir posibles pérdidas asociadas a la cartera de créditos que presenta un mayor nivel de riesgo, asegurando así una adecuada gestión del riesgo crediticio en las entidades financieras. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008).

2.2.2.2 Políticas Internas

2.2.2.2.1 Políticas de Crédito: Las Políticas de Créditos son directrices que regulan el proceso de otorgamiento de créditos, enfocándose principalmente en la recuperación efectiva de los mismos dentro del plazo acordado. Estas políticas priorizan la recuperación de las cuentas por cobrar, asegurando así la salud financiera de la entidad. (Deza Figueroa , 2019)

Las políticas de crédito son los lineamientos, normas, procedimientos, diseñados considerando la legislación financiera vigente del país, con la finalidad de guiar de manera adecuada en la toma de decisiones de los funcionarios y demás personal vinculado a las operaciones crediticias, constituyendo de esta manera una herramienta de apoyo muy importante para la prestación del servicio crediticio. (Arias Maqui & Rodriguez Roldan, 2020)

Las políticas de crédito son un conjunto de pasos a seguir en situaciones recurrentes, diseñadas para alcanzar los objetivos establecidos por la institución. Estas normas proporcionan una guía clara y detallada sobre cómo deben aplicarse, lo que facilita el logro de las metas trazadas.

(Del Valle Cordoba)

Estas políticas actúan como orientaciones y consideraciones, ofreciendo pautas generales para abordar los problemas cotidianos que puedan surgir dentro de una entidad. Su implementación asegura una gestión coherente y eficiente del proceso crediticio, permitiendo a la organización adaptarse a las circunstancias cambiantes mientras se mantiene enfocada en sus objetivos estratégicos. (Del Valle Cordoba)

Algunos lineamientos que debe tener las políticas de crédito son: La capacidad de pago del cliente, el historial crediticio y garantizar que los procedimientos de cobranza son efectivos. (Del Valle Cordoba)

2.2.2.2 Políticas de Cobranza: Las políticas de cobranza son procedimientos establecidos por una entidad para garantizar el cobro oportuno de sus cuentas por cobrar pendientes. Estas normas son esenciales, ya que ayudan a prevenir la acumulación de cuentas incobrables, asegurando así la salud financiera de la organización. (Lawrence, 2012).

Las políticas de cobro son los procedimientos que utiliza la empresa para recuperar los créditos otorgados a sus clientes. “Para que cualquier sistema de cobranzas tenga éxito, debe

generar ingresos. Este objetivo se complica y se vuelve menos probable de alcanzar cuando se introducen requisitos adicionales, como mantener una buena reputación, rehabilitar al deudor, asegurar la prontitud en el pago y garantizar la viabilidad económica.” Según el objetivo que la empresa defina en relación a la cobranza de los créditos, este servirá como base para establecer las políticas de cobro. (Caamaño Pacheco, 2019).

Las políticas de cobro de una empresa son los procedimientos utilizados para recuperar cuentas que han vencido. La efectividad de estas políticas se puede medir, en parte, mediante el análisis del nivel de cuentas incobrables estimadas. Una gestión de cobranza exitosa está estrechamente relacionada con una política de crédito efectiva; Además, es fundamental que las políticas de cobranza se centren en la recuperación sin dañar la relación con el cliente. La empresa debe ser cautelosa y evitar un enfoque demasiado agresivo en sus gestiones de cobro. Los diferentes procedimientos de cobranza que implementa la empresa dependerán de su política general en este ámbito. (Caamaño Pacheco, 2019).

En nuestro país se dan tres tipos de cobranza, la entidad financiera decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago. (Caamaño Pacheco, 2019).

a) **Cobranza Administrativa:** Este tipo se lleva a cabo antes de que la deuda venza. Su objetivo es evitar atrasos en los pagos mediante recordatorios y comunicación constante con el cliente. Se enfoca en mantener al cliente informado sobre sus obligaciones y puede incluir incentivos para el pago anticipado. (Caamaño Pacheco, 2019).

La fase denominada cobranza administrativa comienza cuando los créditos entran en la etapa inicial de retraso o mora, lo cual generalmente ocurre dentro de un período de 1 a 90 días de atraso.) (Calderón Bandera, 2021).

b) Cobranza Extrajudicial: Cuando se han agotado todas las acciones y recursos disponibles para lograr el cumplimiento por parte del deudor sin éxito, se inicia la cobranza extrajudicial. Esta fase, que ocurre entre 91 y 120 días después del vencimiento de la deuda, busca recuperar el crédito a través de entidades externas a la empresa. En algunos casos, la propia empresa puede contar con un equipo especializado para llevar a cabo esta tarea.

La cobranza extrajudicial se caracteriza por un enfoque más firme en la comunicación con el deudor, donde se le informa sobre las posibles consecuencias legales si no se regulariza la situación. Aunque no se involucran los tribunales en esta etapa, el tono de las gestiones puede ser más persuasivo para incentivar el pago. (Caamaño Pacheco, 2019).

Esta fase es crucial para evitar que la deuda avance a la cobranza judicial, que comienza generalmente después de 120 días de atraso. En esta última etapa, se puede recurrir a procesos legales para recuperar la deuda, lo que puede incluir embargos o juicios. (Caamaño Pacheco, 2019).

Es importante destacar que una gestión efectiva en la cobranza extrajudicial puede ayudar a resolver la situación antes de que se requiera una intervención legal, preservando así las relaciones comerciales y evitando costos adicionales para ambas partes. (Molina Aznar, 2002).

c) Cobranza Judicial: En esta fase de cobranza extrajudicial, se busca que el cliente entienda que, si no se encuentra una solución a su situación de mora, es muy probable que la empresa recurra a un profesional en asuntos legales para buscar la recuperación de la deuda a través de un proceso judicial. (Molina Aznar, 2002).

2.2.2.3 Calidad de cartera

2.2.2.3.1 Créditos en categoría normal: En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas ya medianas empresas, corresponden a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponden a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

(Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.2.2.3.2 Créditos en categoría CPP (con problemas potenciales): En el ámbito de los créditos corporativos, estos se otorgan a grandes y medianas empresas que exhiben una situación financiera sólida y una rentabilidad adecuada. Estas empresas presentan un nivel moderado de endeudamiento patrimonial y un flujo de caja suficiente para cumplir con sus obligaciones de capital e intereses. Sin embargo, es posible que su flujo de caja se vea comprometido en el futuro, lo que podría dificultar el cumplimiento de los pagos. Además, pueden registrar incumplimientos ocasionales en el pago de sus créditos, siempre que no superen los 60 días calendario. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

En cuanto a los créditos destinados a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, estos abarcan a los deudores que tienen un atraso en el pago de entre 9 y 30 días calendario. Por otro lado, los créditos hipotecarios para vivienda se refieren a aquellos deudores que presentan un atraso en sus pagos que oscilan entre 31 y 60 días calendario. Esta clasificación permite a las

entidades financieras evaluar el riesgo asociado a cada tipo de crédito y tomar decisiones informadas sobre la gestión del mismo. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.2.2.3.3 Créditos en categoría deficiente: En el caso de los créditos corporativos dirigidos a grandes y medianas empresas, se refiere a aquellos créditos otorgados a deudores que presentan una situación financiera débil, con un flujo de caja insuficiente para cubrir la totalidad del capital e intereses de sus deudas. Estas empresas muestran una proyección de flujo de caja que no indica mejoría a lo largo del tiempo y son altamente sensibles a cambios en variables económicas significativas, además de tener una capacidad limitada para generar utilidades. También se considera que están en esta categoría si se registran detrás en el pago de sus créditos que oscilan entre 61 y 120 días calendario. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Para los créditos destinados a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se consideran aquellos en los que los deudores presentan atrasos en el pago que van de 31 a 60 días calendario. En cuanto a los créditos hipotecarios para vivienda, se refiere a aquellos créditos donde los deudores muestran atrasos en el pago entre 61 y 120 días calendario. Esta clasificación permite a las entidades financieras evaluar el riesgo asociado a cada tipo de crédito y gestionar adecuadamente su cartera. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.2.2.3.4 Créditos en categoría dudoso: En el caso de los créditos corporativos a grandes y medianas empresas, estos se refieren a los créditos otorgados a deudores que enfrentan una situación financiera crítica, caracterizada por un flujo de caja insuficiente que no les permite cubrir tanto el capital como los intereses de sus deudas. Además, presentan un alto nivel de endeudamiento patrimonial y su proyección de flujo de caja no muestra indicios de mejora, siendo altamente sensibles a variaciones en variables económicas significativas. También se consideran

en esta categoría aquellos que tienen atrasos en el pago que van de 121 a 365 días calendario.

(Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Para los créditos dirigidos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, se incluyen aquellos deudores que tienen atrasos en el pago entre 61 y 120 días calendario. En cuanto a los créditos hipotecarios para vivienda, se refiere a los créditos donde los deudores muestran atrasos en el pago que oscilan entre 121 y 365 días calendario. Esta clasificación es fundamental para la gestión del riesgo crediticio y la toma de decisiones en las entidades financieras. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.2.2.3.5 Créditos en categoría pérdida: Esto quiere decir que las deudas son consideradas incobrables pese a que pueda existir un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo posible que incumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en estado de insolvencia decretada, ha pedido su propia quiebra, presentando incumplimientos mayores a 120 días. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

- **Riesgo normal:** Aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

(Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

- **Riesgo su estández:** Aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

(Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

- **Riesgo dudoso:** Son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses). (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)
- **Riesgo fallido:** Son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo. La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 19)

2.2.2.4 Causas de la morosidad

2.2.2.4.1 Factores macroeconómicos: Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa, debido a la naturaleza de los problemas financieros. Aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad. (Valdivia Ore , 2017)

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente

de la economía es la que determina la morosidad actual, o en períodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores. (Valdivia Ore , 2017)

2.2.2.4.2 Factores microeconómicos: El comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. (Valdivia Ore , 2017)

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, Incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes. (Valdivia Ore , 2017)

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos. (Valdivia Ore , 2017)

Por otro lado, la selección adversa también actúa en contra de las instituciones que intentan aumentar rápidamente su participación en el mercado de crédito, ya que, si una entidad intenta arrebatar a los clientes de otro banco, éste probablemente sólo deje marchar a sus peores clientes. Si dicha expansión se hace en un área o segmentos nuevos, los problemas de selección adversa se podrían multiplicar ya que los primeros clientes que acudirán a la nueva entidad serán los de peor calidad. (Valdivia Ore , 2017)

2.2.3. Rentabilidad

La rentabilidad se considera uno de los indicadores más significativos para evaluar el éxito de un sector, subsector o negocio en particular. Una rentabilidad sostenida, acompañada de una política de dividendos, fortalece las unidades económicas. La reinversión adecuada de utilidades puede traducirse en expansión de la capacidad instalada, actualización tecnológica y nuevas iniciativas para explorar mercados, o una combinación de todos estos aspectos. (Valdivia Ore , 2017)

El término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades de una empresa y diversos aspectos, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, el número de acciones, etc. (Valdivia Ore , 2017)

Chavez sostiene que, la rentabilidad es un término que se aplica a cualquier actividad económica que moviliza recursos materiales, humanos y financieros para lograr un resultado específico. Aunque el término se usa de manera muy diferente en la literatura económica, con muchas escuelas de pensamiento relacionadas con uno u otro aspecto del mismo, la rentabilidad se conoce comúnmente como una medida de la producción realizada durante un período de tiempo y capital utilizado en ello. (Valdivia Ore , 2017)

2.2.3.1 Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica, combinada representada por el ROI (Return on Investment), mide la capacidad de una empresa para generar beneficios a partir de sus recursos totales invertidos. (Valdivia Ore , 2017)

Un resultado positivo indica que la empresa está utilizando eficientemente sus recursos para generar ganancias. Este indicador es fundamental para evaluar cómo la empresa está manejando sus activos y si está logrando un rendimiento adecuado en relación con su inversión.

Rentabilidad económica= Utilidad neta / Activo total * 100

La rentabilidad económica calcula la capacidad que poseen los activos de una empresa para generar valor.

Así, la rentabilidad económica nos indica el beneficio que se va a obtener por cada sol invertido, por lo que es una herramienta muy útil a la hora de comparar diferentes oportunidades de inversión que se puedan presentar. (Valdivia Ore , 2017)

2.2.3.2 Rentabilidad Financiera

Denominada también rentabilidad sobre el capital y ROE por su nomenclatura en inglés (Return on Equity), este tipo de rentabilidad relaciona el beneficio neto que se obtiene con los recursos que se necesitan para obtenerlo, es decir, con el capital total inicial (Valdivia Ore , 2017)

Rentabilidad económica= Utilidad neta / Patrimonio total * 100

La rentabilidad financiera, representada por el ROE (Return on Equity), se centra en la rentabilidad que obtienen los accionistas sobre su inversión en la empresa. (Valdivia Ore , 2017)

Por tanto, la rentabilidad financiera son los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones. (Valdivia Ore , 2017)

2.3 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVES)

a) **Activos líquidos:** Incluye caja, fondos disponibles en el Banco Central de Reserva, en empresas del sistema financiero nacional y en bancos del exterior de primera categoría, fondos interbancarios netos activos, títulos representativos de deuda negociable emitidos por el Gobierno Central y el Banco Central de Reserva, y certificados de depósito y bancarios emitidos por empresas del sistema financiero nacional. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

b) Activo Financiero: Acudiendo de nuevo a las NIIF, nos encontramos con que un activo financiero son caja, un instrumento de patrimonio neto de otra entidad, un derecho contractual para recibir efectivo u otros activos financieros de otra entidad, para intercambiar activos o pasivos financieros con otra entidad bajo condiciones que son potencialmente favorables a la entidad, o un contrato que se liquidará o podrá ser liquidado con instrumentos de patrimonio propio y siempre que si no es un derivado, obligue o pueda obligar, a recibir una cantidad variable de sus instrumentos de patrimonio propio. Si es un derivado, pueda ser o será, liquidado mediante una forma distinta al intercambio de una cantidad fija de efectivo o de otro activo financiero por una cantidad fija de instrumentos de patrimonio propio de la empresa; a estos efectos no se incluirán entre los instrumentos de patrimonio propio, aquéllos que sean, en sí mismos, contratos para la futura recepción o entrega de instrumentos de patrimonio propio de la empresa.

(Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

c) Agencia: Forma de organización frecuentemente usada por bancos en el exterior, cuya oficina cumple funciones de representación y depende legalmente de las decisiones que adopte la oficina matriz. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

d) Activo total: Agrupa las cuentas representativas de fondos disponibles, los créditos concedidos a clientes y a empresas y derechos que se espera sean o puedan ser convertidos en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los bienes y derechos destinados a permanecer en la empresa y los gastos pagados por adelantado. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

e) Cartera atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

f) **Colocación De Créditos:** La función principal de las Entidades Financieras es intermediar los fondos disponibles, provenientes de las captaciones y recursos propios aportados por los accionistas y los generados por el negocio, a personas o empresas debidamente identificados y que son calificados como sujetos de crédito. (Jaime Flores , 2017)

g) **Cartera de alto riesgo:** Es la suma de los créditos reestructurados, refinaciados, vencidos y en cobranza judicial. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

h) **Cartera pesada:** Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

i) **Créditos castigados:** Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral. (Superintendencia de banca, seguros y AFP, 2015)

j) **Créditos directos:** Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar una suma de dinero determinada, en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

k) **Créditos soberanos:** Créditos con bancos centrales, tesoros públicos y otras entidades del sector público que posean partidas asignadas por el tesoro público para pagar específicamente dichas exposiciones. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

l) **Créditos revolventes:** Son aquellos créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta

corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se consideran dentro de este tipo de crédito los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

m) Créditos o revolventes: Son aquellos créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 9)

n) Cartera De Clientes: Una cartera de clientes comprende varios grupos que forman parte de la base de clientes de una empresa, es decir, es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes. (Valdivia Ore , 2017)

o) Cartera De Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y créditos en cobranza judicial. (Valdivia Ore , 2017)

p) Deuda Vencida: Son créditos mayores a 30 días, que no han sido cancelados. (Valdivia Ore , 2017)

q) Déficit: El déficit es una situación en la que los gastos superan a los ingresos, las importaciones superan a las exportaciones, las pérdidas superan a las ganancias, etc. Es decir, el déficit se refiere a una situación de escasez de un bien. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

r) Estrategias de cobranza: La estrategia de cobranza implica el desarrollo de actividades y tácticas destinadas a lograr el cobro de deudas (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

s) Endeudamiento total en el sistema financiero: Para fines de esta norma, es la suma de los créditos directos, avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias y cartas de crédito que

posee un deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos castigados. (Resolucion SBS N°11356-2008, 2008, pág. 10)

t) **Gestión de cobro:** El responsable de llevar a cabo la gestión del crédito debe ejecutar su propio diseño de control de gestión, asegurando que todas las actividades que realiza la compañía contribuyen a alcanzar los objetivos globales (Santandreu Martinez, 2009).

u) **Incumplimiento de pagos:** Si un préstamo continua en morosidad, puede entrar en incumplimiento de pago. El momento en que se considera que un préstamo está en incumplimiento varía según el tipo de préstamo recibido (StudentAid, 2016, citado en Perez Vallenas & Perez Vallenas, 2019).

v) **Liquidez:** Es la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar las obligaciones que esta contrae a corto plazo. La liquidez dentro de la empresa es interesante ya que se les daría importancia a cualquier problema que pudiera tener la empresa con fin de solucionarlo y nos ayuda a que disminuya el número de cierres de empresas que la pérdida de beneficios (Eguia Candia, 2019, pág. 53).

w) **Líneas de Crédito:** La línea de crédito es la cantidad máxima de dinero disponible que el banco otorga a un cliente para que este pueda disponer en el momento que lo desea, varía de acuerdo al tipo de crédito y de acuerdo a las condiciones del crédito. (Deza Figueroa , 2019)

x) **Morosidad:** Es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago. (Valdivia Ore , 2017)

y) **Mora:** Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada. (Valdivia Ore , 2017)

z) Riesgo: Se entiende como la compenetración entre la incertidumbre de pago y la perdida que representa el mismo para la institución financiera, es decir, la posibilidad de que las cuentas por cobrar no sean efectivas y que se occasionen pérdidas por ello (Levy, 2009, pág. 206).

aa) Préstamo: Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero) (Pedrosa, 2016).

bb) Plazo: Es el tiempo durante el cual se va a utilizar el préstamo. El plazo contará desde que se inicia el contrato hasta que se abone la última cuota, devolviendo así la totalidad del principal y sus intereses (Pedrosa, 2016).

cc) Prestamista: Es el agente que presta el dinero, y al cual debe devolverse junto a unos intereses (Pedrosa, 2016).

dd) Sistema Financiero: Un sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas. En primer lugar, los intermediarios financieros, como un banco. Los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones. En segundo lugar, los mercados financieros, como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. (Jaime Flores , 2017)

ee) Transacciones Financieras: Una transacción financiera es un acuerdo, comunicación o movimiento llevado a cabo entre un comprador y un vendedor en la que se intercambia un activo contra un pago. Implica un cambio en el estatus en las finanzas de dos o más negocios o individuos. El comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que

generalmente intercambian productos de valor, como información, bienes, servicios o dinero. Seguiría siendo una transacción el intercambio de bienes en un momento dado, y del dinero en otro diferente. Este tipo de operación se conoce como una transacción de dos partes, siendo la primera parte la entrega de dinero, y la parte segunda la recepción de bienes. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2017)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

La morosidad de créditos incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicos

- a) Las provisiones en la morosidad de créditos inciden significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- b) Las políticas internas inciden significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- c) La calidad de cartera incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Variable Independiente

X. MOROSIDAD DE CREDITOS

3.2.2. Variable Dependiente

Y. RENTABILIDAD

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIBALES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	La morosidad de créditos ocurre cuando una cantidad considerable de clientes no cumplen con sus pagos a tiempo o no pueden realizarlos. Esto provoca que el banco enfrente una cartera de créditos en mora, lo cual es resultado de una selección adversa que impacta de manera directa en su liquidez y en su capacidad para operar como intermediario (BBVA, 2024)	La cartera morosa incluye todos los créditos que no han sido pagados dentro del plazo acordado, lo que los coloca en situación de mora. Debido a esto, se clasifican según el número de días de retraso o según los cambios realizados en el contrato original por las dificultades de pago del deudor. (BBVA, 2024)	X.1 Provisiones X.2 Políticas Internas X.3 Calidad de cartera	X.1.1 Provisiones Genéricas X.1.2 Provisiones Específicas X.2.1 Políticas de crédito X.2.2 Políticas de cobranza X.3.1 Normal X.3.2 CPP X.3.3 Deficiente X.3.4 Dudososo X.3.5 Perdida
MOROSIDAD DE CREDITOS				

VARIABLE	La rentabilidad es la relación entre la utilidad proporcionada por una inversión y la cantidad original de dinero invertido. Para que una empresa se considerada rentable, el resultado debe ser mayor a otra inversión de similar riesgo. (Coz Yglecias & Huaman Huanuco , 2019)	La rentabilidad es el rendimiento de una empresa, producto de una operación económica al final de un determinado periodo, el cual se representa a través de márgenes de utilidad, así como el ROA y el ROE. (Coz Yglecias & Huaman Huanuco , 2019)	Y.1 Rentabilidad económica	Y.1.1 Inversión Y.1.2 Eficiencia Y.1.3 Costos y gastos operativos Y.1.4 Análisis del mercado
DEPENDIENTE (Y)				
RENTABILIDAD			Y.2 Rentabilidad financiera	Y.2.1 Ingresos Y.2.2 Patrimonio Y.2.3 Accionistas Y.2.4 Crecimiento de utilidades

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

Somos una institución del sistema financiero peruano y el proveedor líder de servicios financieros en el país. Además, representamos el principal activo del grupo financiero Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. Nuestro objeto social es desarrollar todas aquellas actividades y operaciones que la legislación permite a las empresas bancarias (CIIU N° 6519). (BCP, 2023)

La historia de nuestra institución se remonta a finales del siglo XIX. El Banco de Crédito del Perú se constituyó como sociedad anónima el 3 de abril de 1889 con el nombre de Banco Italiano. Seis días después iniciamos nuestras operaciones. Sin embargo, el 21 de enero de 1942 adoptamos la razón social actual. La escritura pública se custodia en el Archivo General de la Nación, asentado a fojas 87 del protocolo de instrumentos públicos del notario Carlos Sotomayor y bajo el número 126. (BCP, 2023)

BCP se encuentra autorizado para funcionar como banco por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), de acuerdo con la licencia de funcionamiento emitida por Resolución SBS N.º 5487-2009. (BCP, 2023)

Siempre hemos estado involucrados en el desarrollo del Perú y seguimos siendo parte de su historia. Por tal razón, contamos con la franquicia bancaria líder en el país, incluyendo los negocios de banca mayorista y retail. Además, como parte de nuestra estrategia de incrementar nuestra presencia en segmentos no bancarizados, en 2009 adquirimos la Empresa Financiera Edyficar S.A. (institución orientada a microfinanzas) y, en 2014 el Banco de la Microempresa S.A. “Mibanco” (especializado en el sector de las micro y pequeñas empresas). (BCP, 2023)

Posteriormente, en 2015, orientamos nuestros esfuerzos a la consolidación de un sólido modelo de negocios de microfinanzas y concluimos con la fusión de Mibanco y Edyificar, unión que fortaleció el capital social de Mibanco y su posición como líder del sector microfinanciero en el Perú. (BCP, 2023)

Al 31 de diciembre de 2023, BCP posee el 94.9% del capital social de Mibanco. Nuestras operaciones en Perú, incluidas las de Mibanco, son supervisadas y reguladas por la SBS y el BCRP.

Actualmente, somos la institución financiera más grande del Perú en términos de activos totales, que se ubicaron en S/180 mil millones (o US\$48.4 mil millones) al cierre de 2023, total de préstamos directos brutos, que se ubicaron en S/119 mil millones (o US\$32 mil millones), depósitos totales, que ascendieron a S/122 mil millones (o US\$32.4 mil millones), y el patrimonio contable, que se ubicó en S/24 mil millones (o US\$6.5 mil millones). En términos de salud financiera, al 30 de noviembre de 2023, nuestra ratio de capital global fue de 17.5%, por encima del ratio de capital mínimo regulatorio requerido de 10%. (BCP, 2023)



4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación hemos aplicado la investigación aplicada. La investigación aplicada se explora con el fin de hacer, actuar, construir y modificar, con el objetivo de conocer la realidad económica, cultural, política y social de un área determinado, proponiendo soluciones fáciles y reales, necesarias a los problemas identificados. (Hernández Sampieri, 2014)

El presente trabajo es de tipo aplicada ya que su objetivo es resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad, estudiando hechos y fenómenos de utilidad práctica, el problema está establecido y es conocido por el investigador. (Hernández Sampieri, 2014)

4.2.2. Nivel de Investigación

La siguiente investigación está bajo el enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y explicativo.

El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio cada etapa precede a la siguiente y no se puede saltar pasos. El orden es riguroso; parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernández Sampieri, 2014)

4.2.2.1. *Nivel descriptivo*

Orientada al descubrimiento de las propiedades particulares del hecho o situación problemática y también a la determinación de la frecuencia con que ocurre el hecho o situación problemática. (Dueñas, 2013).

La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri, 2014)

4.2.2.2. Nivel explicativo

A través del nivel explicativo se busca encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, debe señalarse las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. (Hernández Sampieri, 2014)

4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

Estará conformada por 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Lepkowski (2008) citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) (p.174)

La población del presente trabajo de investigación está compuesta por los colaboradores de diferentes áreas como la Gerencia de Finanzas, la Gerencia de riesgos, y los analistas de crédito del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

OFICINA	TOTAL
Gerencia de Finanzas	5
Gerencia de riesgos	6
Analistas de crédito	14
TOTAL	25

4.5. TAMAÑO DE MUESTRA

La muestra es un subconjunto del universo o población en que se realiza la investigación con el propósito de generalizar los resultados. En la presente investigación se aplicó la muestra intencionada que es la elección por métodos no aleatorios, sin ninguna fórmula matemática o estadística, elección según el criterio del investigador, quien procura que la muestra sea la más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia. Según Hernández Sampieri, Fernandés Collado y Baptista Lucio, (2014{}) (p.175) La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra será no probabilística ya que se tomará el total de la población que son 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA

La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio. (Hernández Sampieri, 2014)

4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta o del vaciado de datos que nos permitirá obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y análisis cuantitativo del contenido de datos. (Hernández Sampieri, 2014)

4.7.1. Encuesta

La encuesta se describe como una técnica de recolección de datos que permite obtener información de una muestra de individuos mediante la formulación de preguntas previamente

diseñadas. Según Sampieri, la encuesta es una herramienta cuantitativa que se utiliza para obtener datos sobre opiniones, comportamientos, actitudes y características de una población específica. (Hernández Sampieri, 2014)

La encuesta es un método estructurado y sistemático para recopilar datos cuantitativos de una muestra representativa, con el fin de describir o analizar aspectos específicos de una población, por ello se realizó una encuesta a 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.

4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

“La estadística inferencial nos permite dar respuestas a preguntas (hipótesis) sobre poblaciones grandes a partir de datos de grupos pequeños o muestras” Los cuestionarios son un plan formal para recabar información y alcanzar los objetivos de la investigación, el cuestionario nos permite uniformizar y estandariza la información recopilada. Se va aplicar procesamiento estadístico elemental, para cuantificar las frecuencias de respuesta y porcentajes que representan éstas; así como Estadígrafos o gráficas estadísticas, para facilitar la observación y la comparación de resultados ya matematizados para ello utilizaremos el programa Microsoft Excel. (Hernández Sampieri, 2014)

4.8.1. Cuestionarios

Un cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.

EL cuestionario es el instrumento de investigación que a través del procedimiento estandarizados de interrogación que permite la comparabilidad de respuestas, obtiene mediciones cuantitativas de una gran variedad de aspectos objetivos y subjetivos de una población (Hernández Sampieri, 2014).

4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS

Utilizando el programa estadístico SPSS, “se demostró la hipótesis mediante la técnica de la hipótesis nula que es la afirmación que se pondrá a prueba. Y mediante intervalos de confianza que es un método de comprobación de hipótesis, y se basa en una estimación de los parámetros de la misma. En este tipo de prueba, la fórmula consiste en encontrar la media de la muestra y se compara con el error estándar para determinar cuál es mayor y aceptar la hipótesis nula. En otras palabras, esto se aproxima a cuán seguro (o convencido) se está de la hipótesis y el nivel de confianza”. (Hernández Sampieri, 2014)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se contrasta la hipótesis del trabajo de investigación “MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2024”

Este estudio comprende el cumplimiento de los objetivos siguientes:

- Objetivo General

Determinar de qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

- Objetivos Específicos:

a) Determinar de qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

b) Determinar de qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

c) Determinar de qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

5.1.1. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable morosidad de créditos

1. ¿Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad?

Tabla 1

Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad

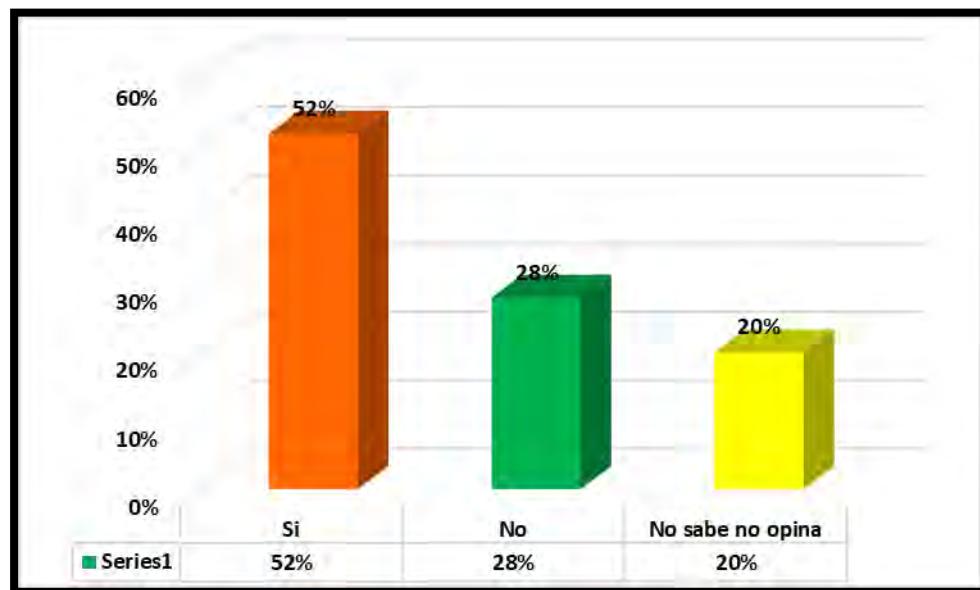
Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	52%
No	7	28%
No sabe no opina	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 2

Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad



Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 1 y en la Figura N° 2, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 52% indicó que la política de provisiones de la entidad si afecta significativamente su rentabilidad, por otro lado, el 28% indicó que no afecta la rentabilidad del banco y el 20% restante no sabe ni opina del tema.

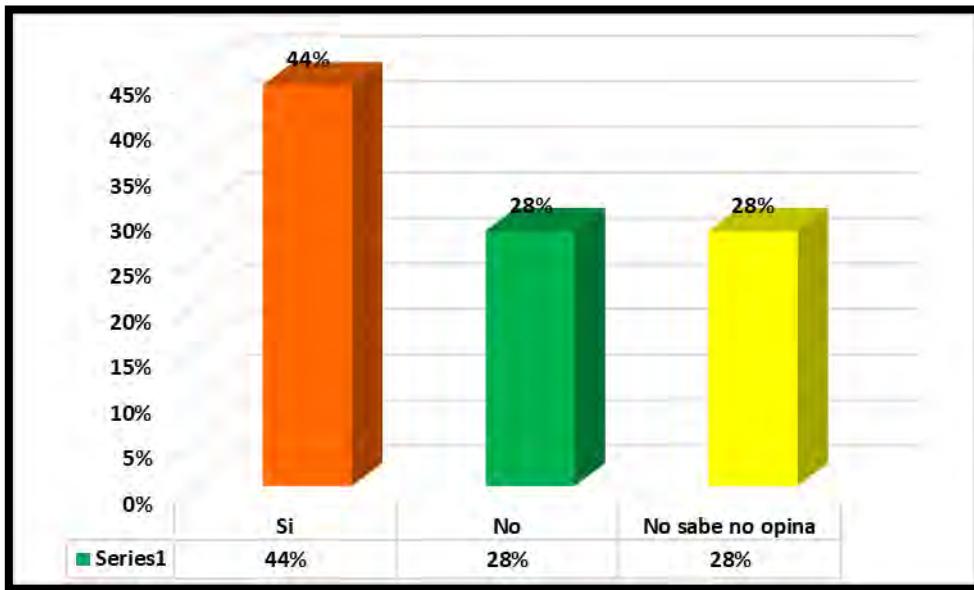
2. ¿Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad?

Tabla 2
Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	44%
No	7	28%
No sabe ni opina	7	28%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 3
Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 2 y en la Figura N° 3, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 44% indicó que las provisiones si permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad, por otro lado, el 28% indicó que las provisiones no mejoran la rentabilidad y el 28% restante no sabe no opina del tema.

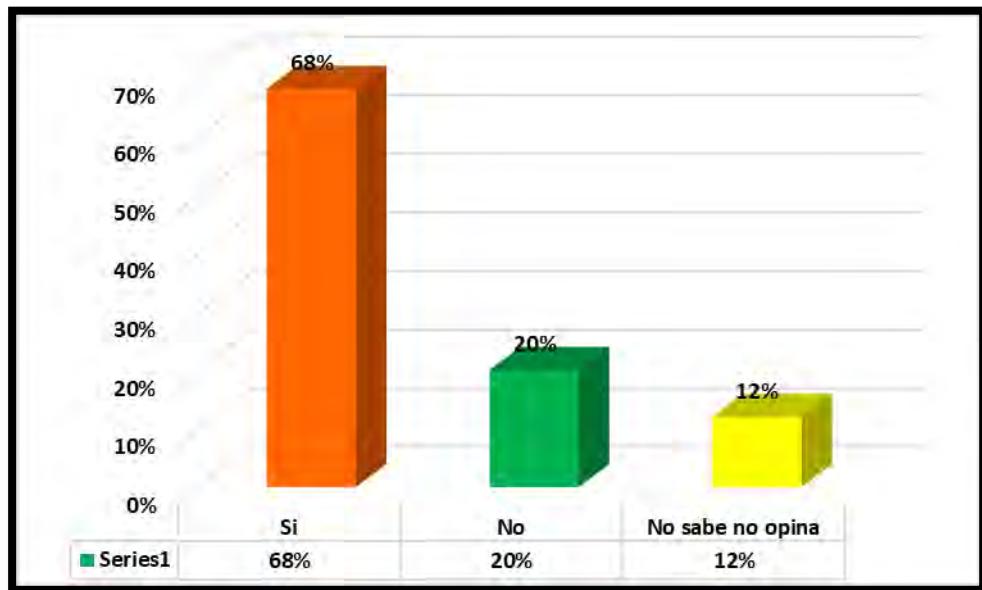
3. ¿Cree que los procedimientos de cobranza implementados por el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos?

Tabla 3
Cree que los procedimientos de cobranza implementados por el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	17	68%
No	5	20%
No sabe no opina	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 4
Cree que los procedimientos de cobranza implementados el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 3 y en la Figura N° 4, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 68% indicó que los procedimientos de cobranza implementados por el banco, si son adecuados y

efectivos para recuperar los créditos, el otro 20% indicó que no son efectivos los procedimientos de cobranza y el 12% no sabe/no opina.

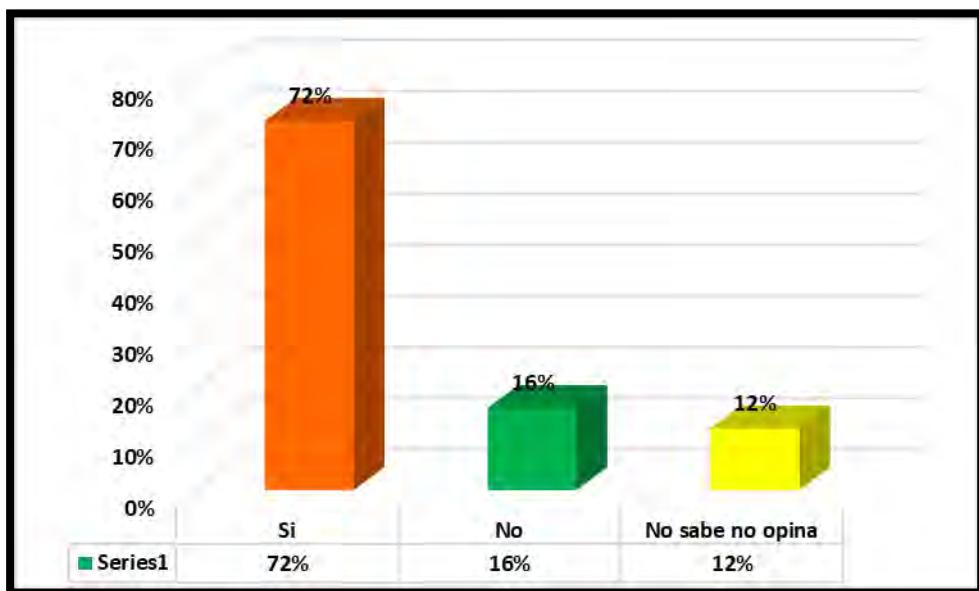
4. ¿Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito?

Tabla 4
Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	18	72%
No	4	16%
No sabe/no opina	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 5
Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 4 y en la Figura N° 5, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 72% considera que los gestores de créditos si cumplen con las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito, el otro 16% indicó que los gestores no cumplen con las políticas de crédito y el 12% no sabe no opina del tema.

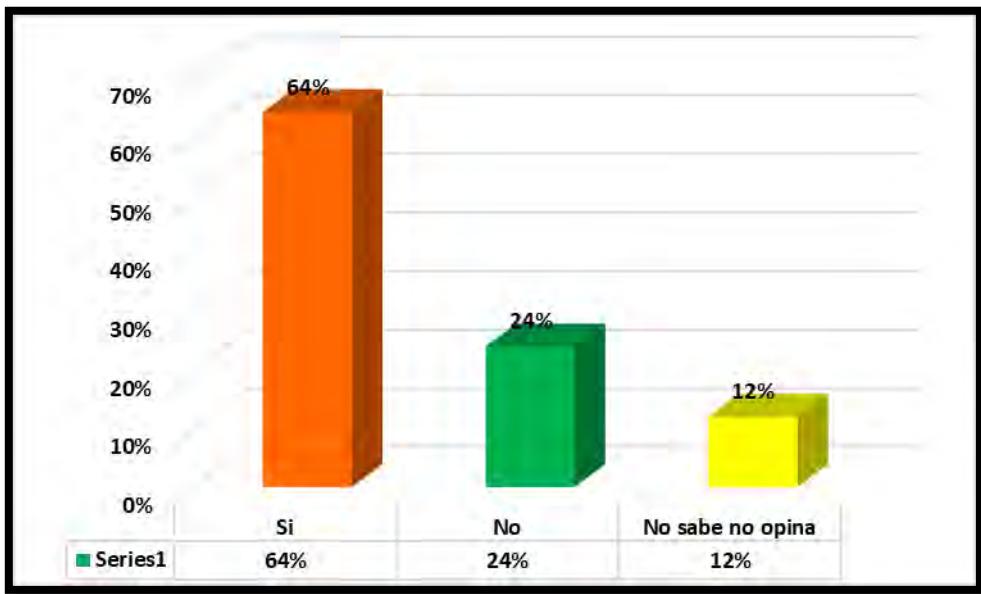
5. ¿La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia?

Tabla 5
La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	16	64%
No	6	24%
No sabe no opina	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 6
La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 5 y en la Figura N° 6, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 64% indicó que la calidad de cartera si depende directamente de una correcta evaluación crediticia, el otro 24% indicó que no siempre depende de la evaluación crediticia y el 12% restante no sabe no opina del tema.

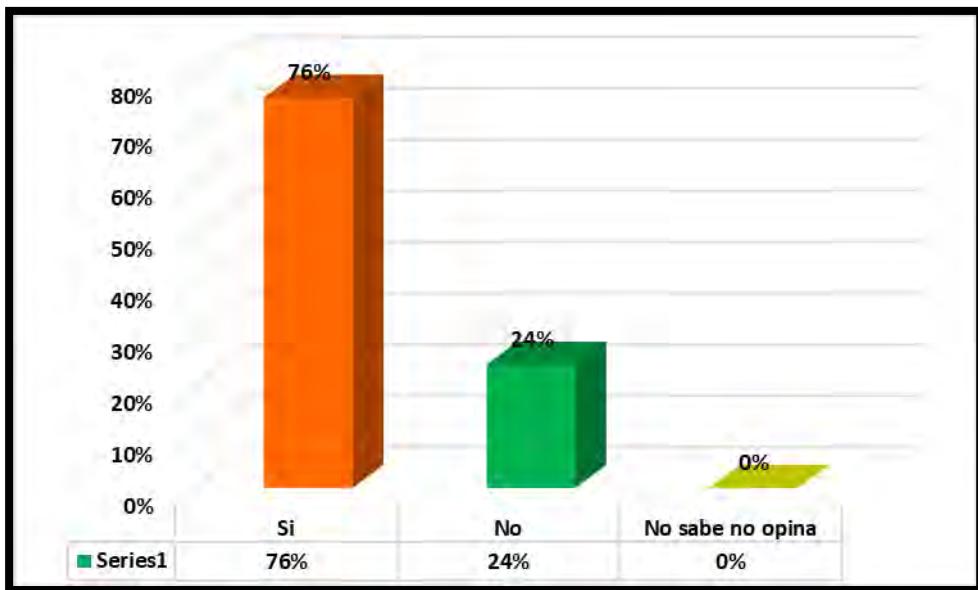
6. ¿El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa?

Tabla 6
El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	19	76%
No	6	24%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 7
El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 6 y en la Figura N° 7, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 76% indicó que el crecimiento en las colocaciones si influye en el incremento de la cartera morosa, por otro lado, el 24% indicó que las colocaciones no influyen en el incremento de la cartera morosa.

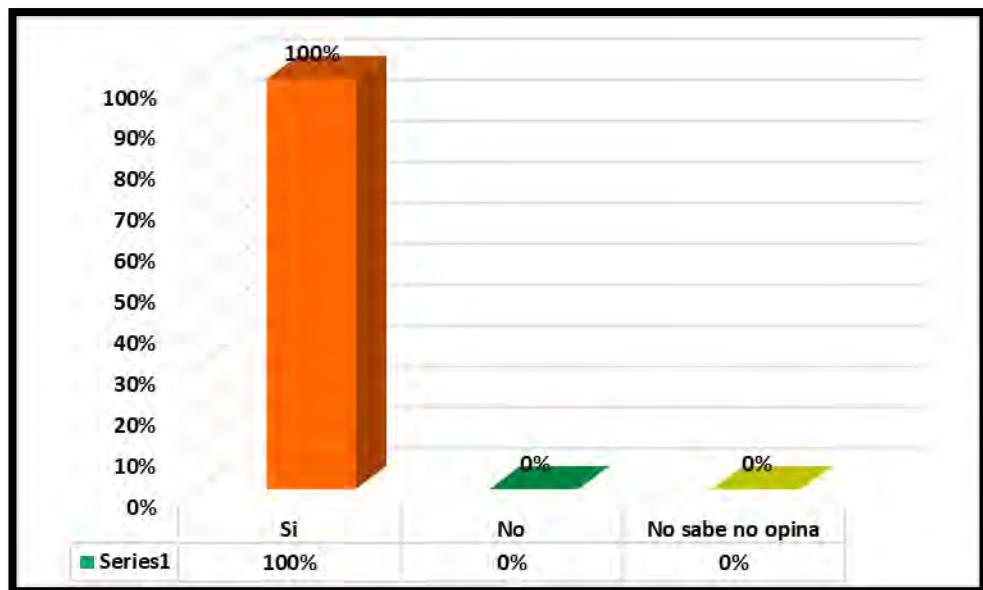
7. ¿La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú?

Tabla 7
La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 8
La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 7 y en la Figura N° 8, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 100% indicó

que la calidad de cartera si está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú.

8. ¿Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú?

Tabla 8

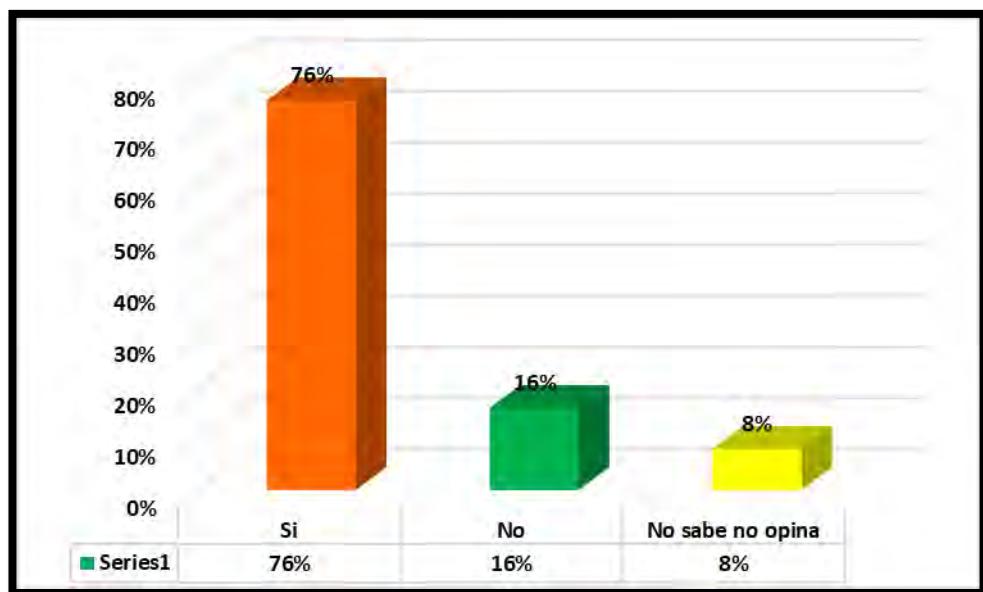
Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	19	76%
No	4	16%
No sabe no opina	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 9

Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

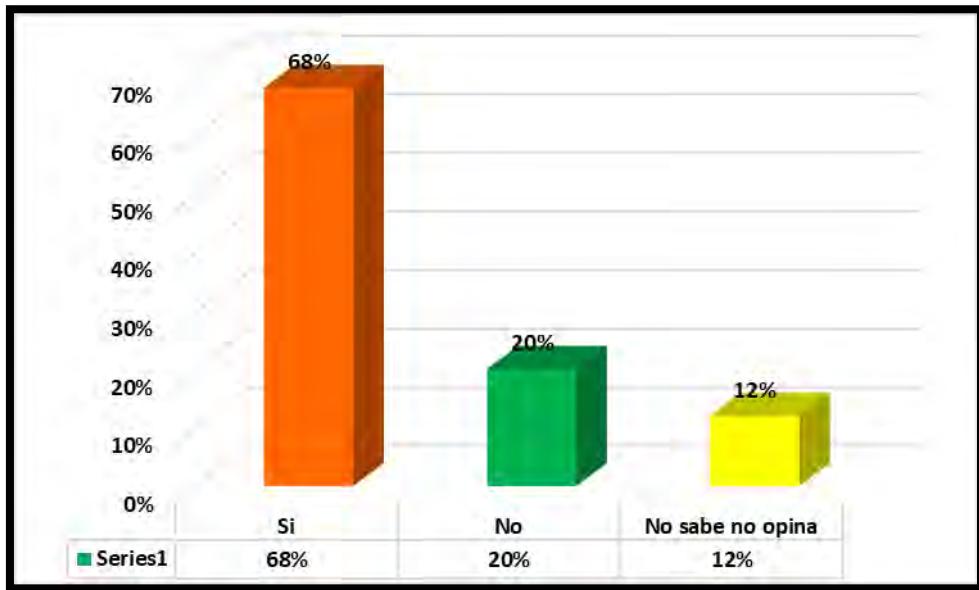
Como se observa en la Tabla N° 8 y en la Figura N° 9, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 76% indicó que la cartera morosa si tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú, por otro lado, el 16% indicó que no tiene un impacto significativo y el 8% restante no sabe/no opina del tema.

9. ¿Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad?

Tabla 9
Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	17	68%
No	5	20%
No sabe/no opina	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 10**Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad**

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 9 y en la Figura N° 10, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 68% indicó que una adecuada gestión del riesgo crediticio si ayuda a mitigar el incremento de la morosidad, por otro lado, el 20% indicó que no y el 12% restante no sabe no opina del tema.

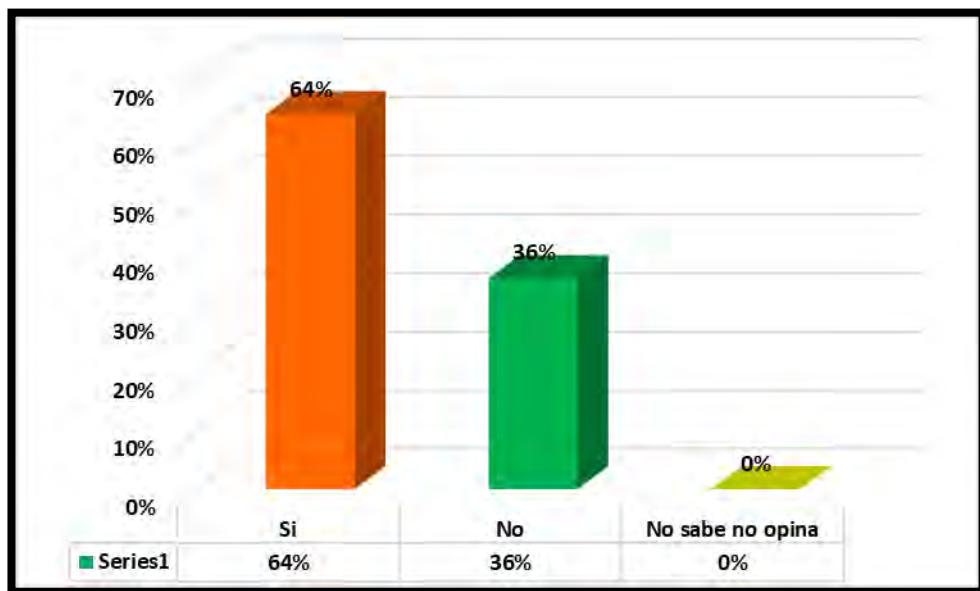
10. ¿El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad?

Tabla 10
El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	16	64%
No	9	36%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 11
El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 10 y en la Figura N° 11, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 64% indicó que el tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos si origina el aumento de la

morosidad, por otro lado, el 36% indicó que la evaluación de créditos no origina el aumento de la morosidad.

5.1.2. Encuesta – realizada de acuerdo a la variable rentabilidad

11. ¿Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio?

Tabla 11

Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio

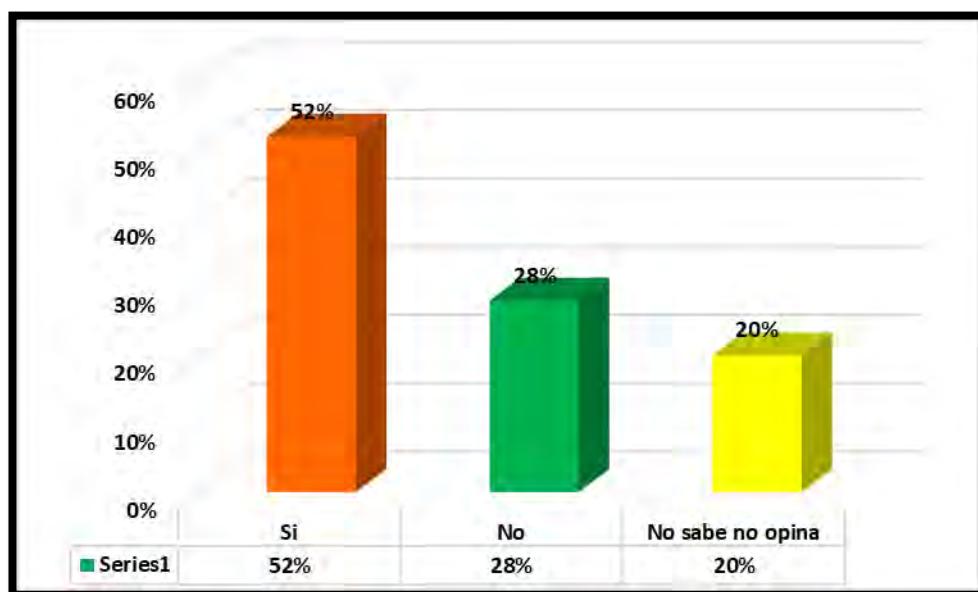
Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	52%
No	7	28%
No sabe no opina	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

Figura 12

Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio



Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 11 y en la Figura N° 12, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 52% considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú si recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio, por otro lado, el 28% indicó que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú no recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio y el 20% restante no sabe/no opina del tema.

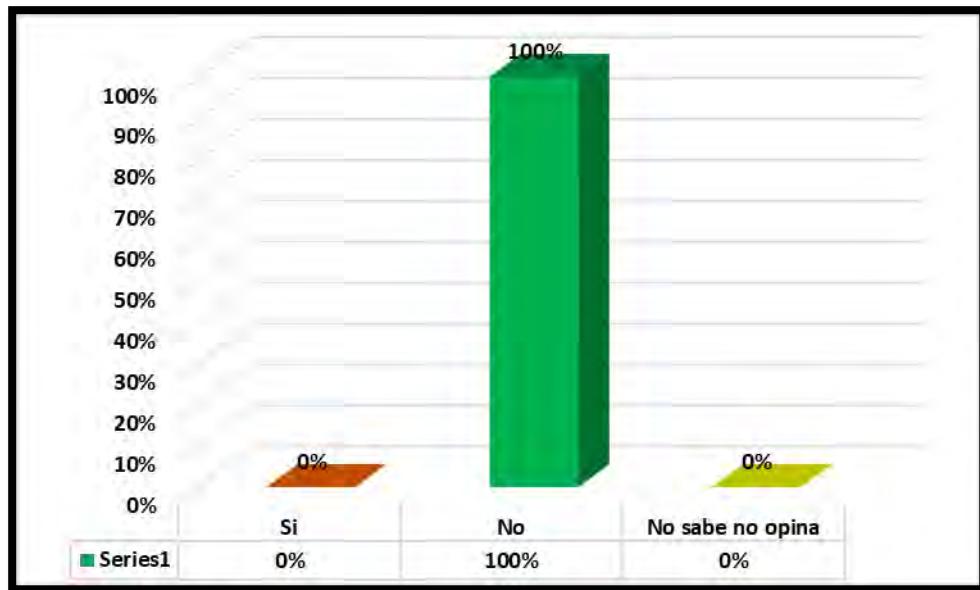
12. ¿Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo?

Tabla 12
Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	0	0%
No	25	100%
No sabe/no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 13
Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 12 y en la Figura N° 13, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 100% indicó que no es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo.

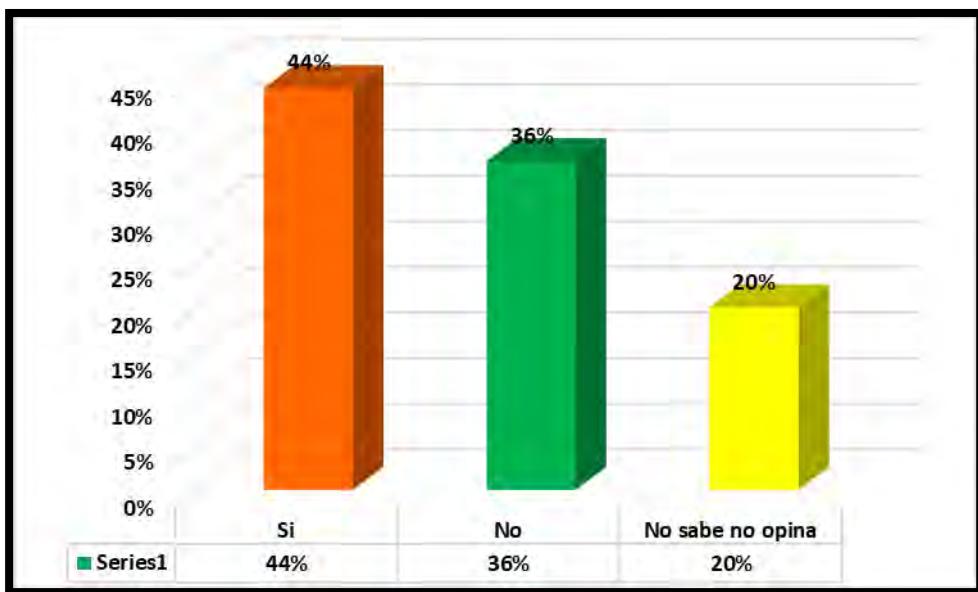
13. ¿La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú?

Tabla 13
La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	44%
No	9	36%
No sabe no opina	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 14
La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 13 y en la Figura N° 14, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 44% indicó que

la evaluación de Ratios si puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú, por otro lado, el 36% indicó que no y el 20% restante no sabe/no opina del tema.

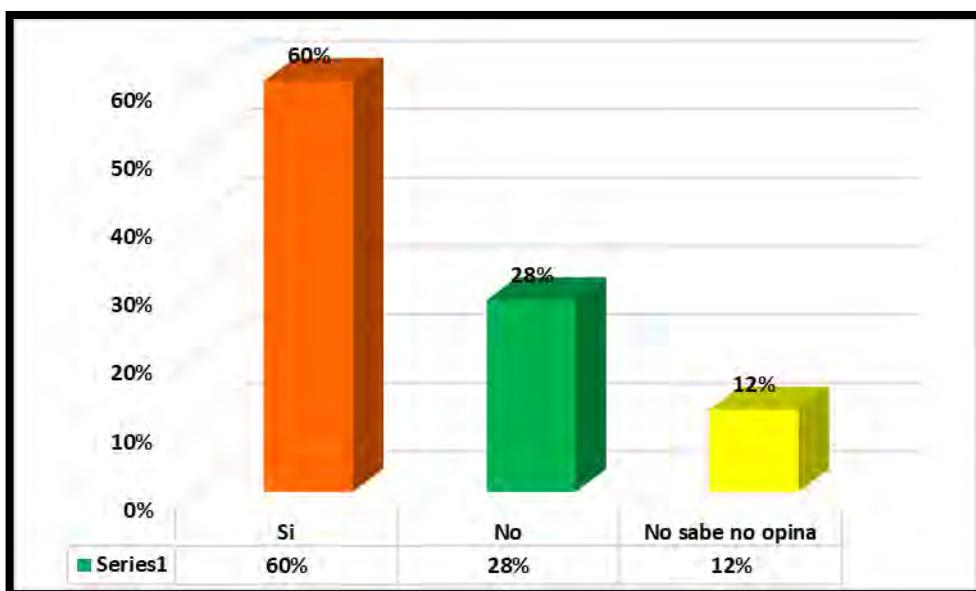
14. ¿Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio?

Tabla 14
Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	15	60%
No	7	28%
No sabe/no opina	3	12%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 15
Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 14 y en la Figura N° 15, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 60% considera que tener una baja probabilidad de impacto si depende de tener una adecuada gestión del riesgo crediticio, el otro 28% indicó que un bajo impacto no depende de una adecuada gestión del riesgo, el 12% indicó desconocer del tema.

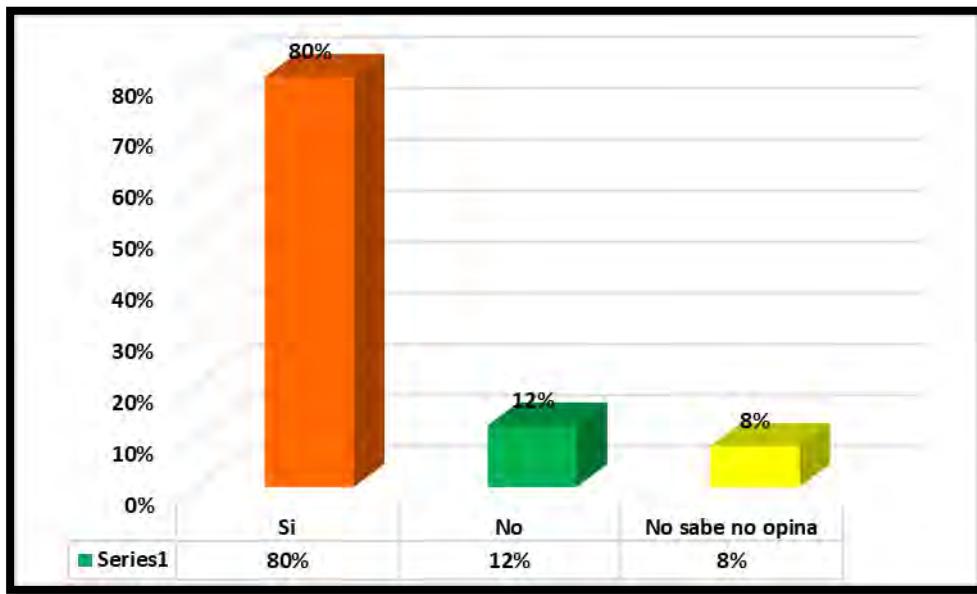
15. ¿Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo?

Tabla 15
Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	20	80%
No	3	12%
No sabe no opina	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 16
Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 15 y en la Figura N° 16, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 80% indicó que cumplir con las normas SBS si garantiza tener una óptima gestión del riesgo, el otro 12% indicó que no garantiza tener una óptima gestión del riesgo y el 8% restante no sabe no opina del tema.

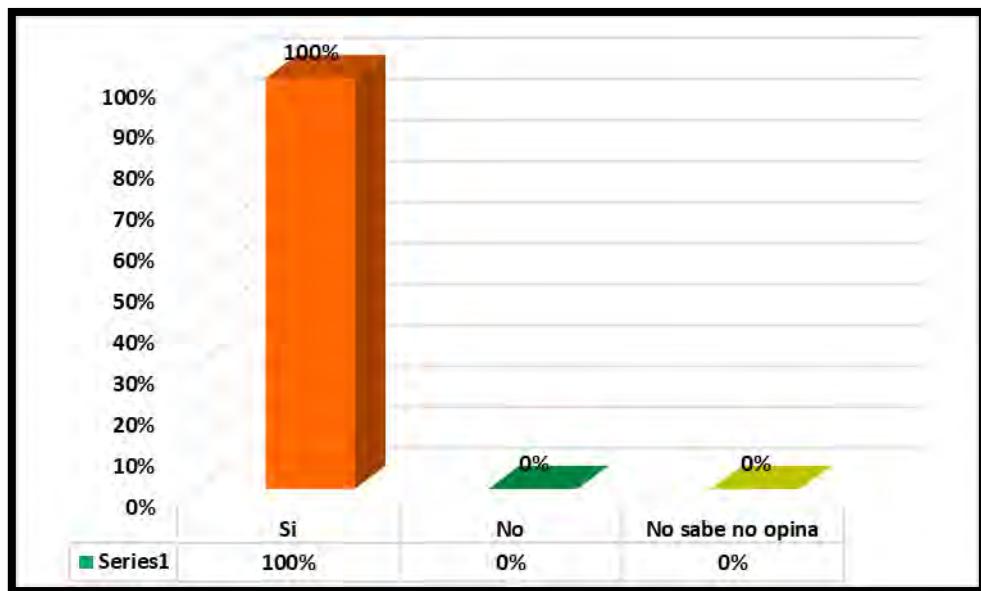
16. ¿Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante?

Tabla 16
Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
No sabe no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 17
Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante



Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 16 y en la Figura N° 17, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 100% indicó que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio si es importante.

17. ¿EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad?

Tabla 17

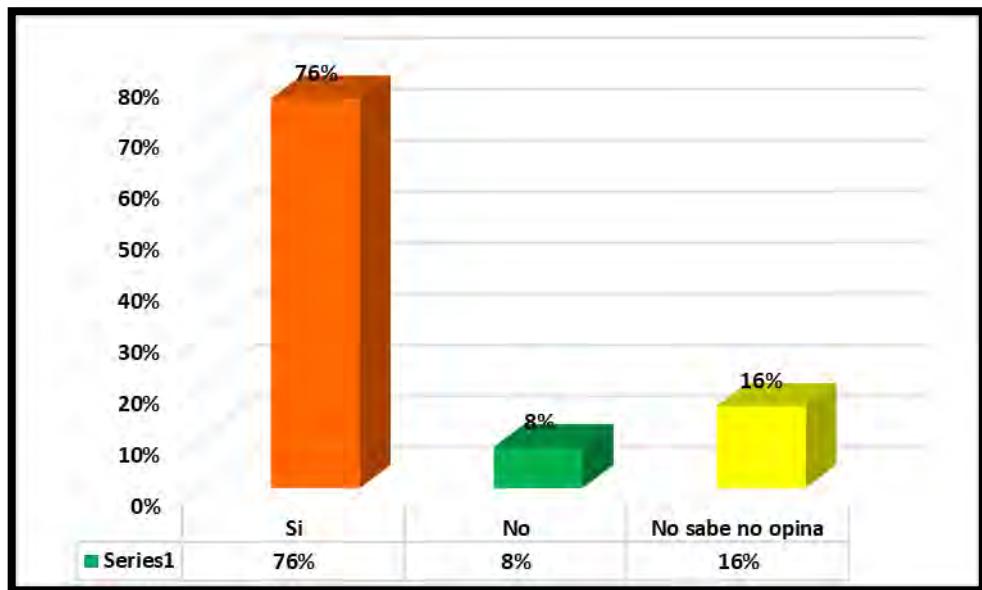
EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	19	76%
No	2	8%
No sabe no opina	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 18

EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 17 y en la Figura N° 18, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 76% indicó que el análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú si es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad, por otro lado, el 8% indicó que no y el 16% restante no sabe/no opina del tema.

18. ¿El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú?

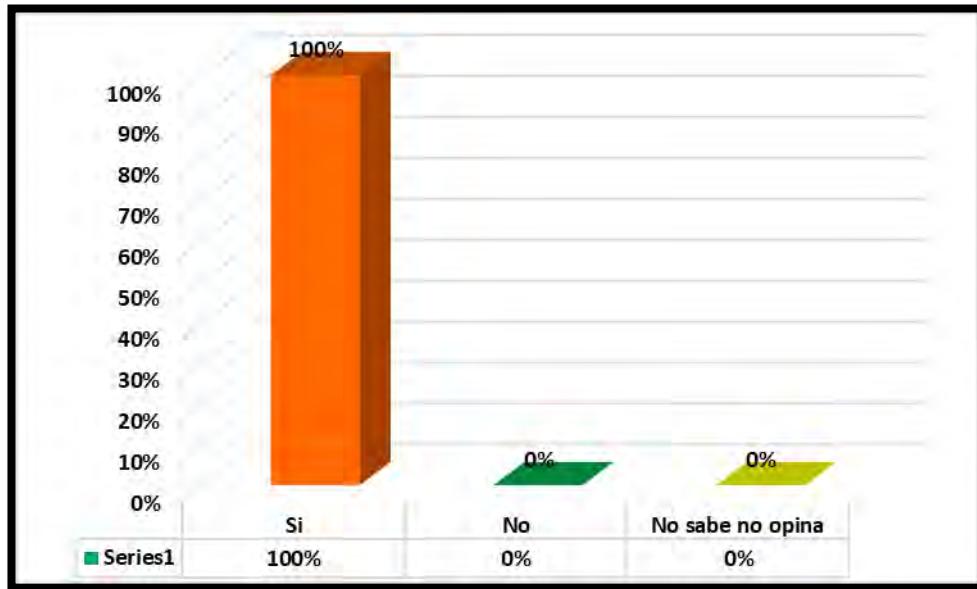
Tabla 18
El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
No sabe/no opina	0	0%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Figura 19

El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú



Nota: Encuesta aplicada

Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 18 y en la Figura N° 19, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 100% indicó que el aumento de cartera morosa si influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú.

19 ¿El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa?

Tabla 19

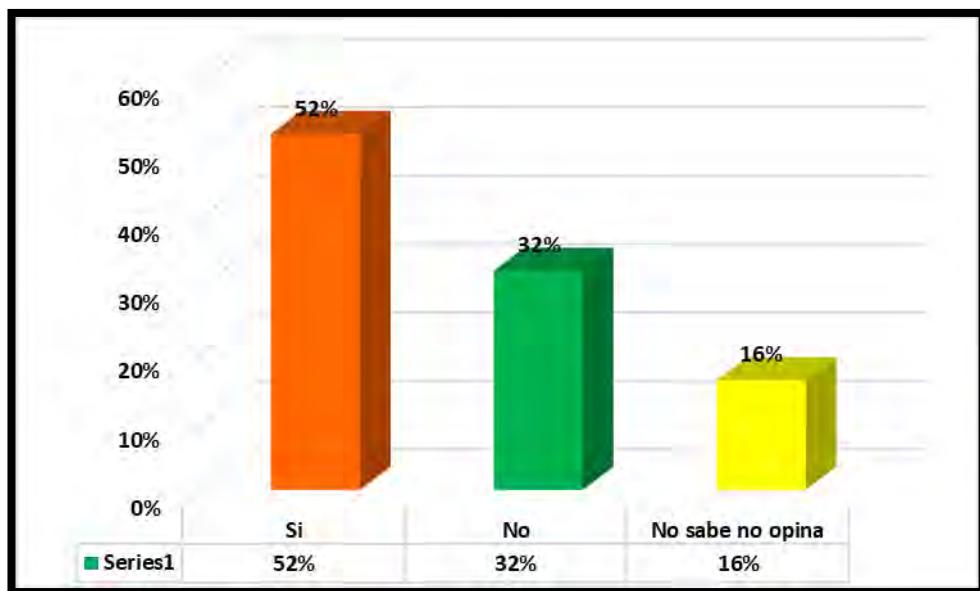
El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	52%
No	8	32%
No sabe no opina	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 20

El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 19 y en la Figura N° 20, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 52% indicó que el

Banco de Crédito del Perú si realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa, por otro lado el 32% indicó que no realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa y el 16% restante no sabe/no opina del tema.

20. ¿El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa?

Tabla 20

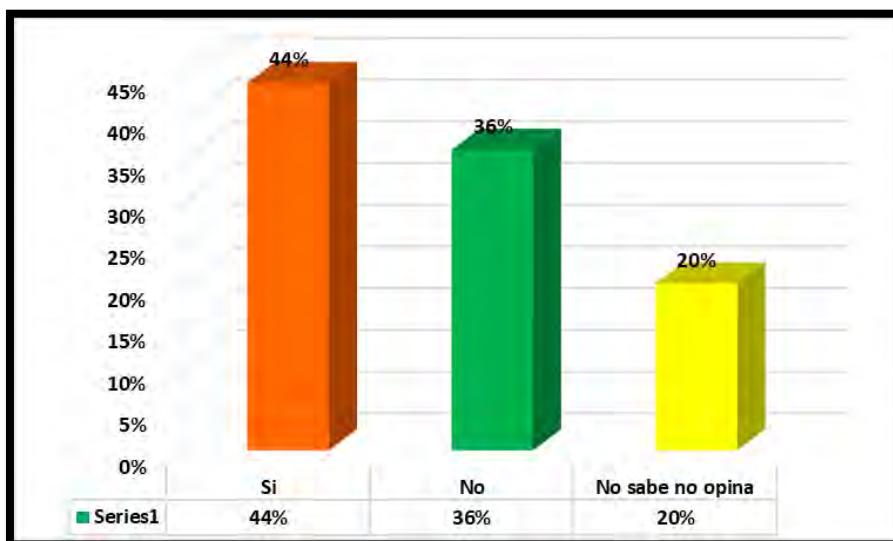
El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa

Respuesta	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	11	44%
No	9	36%
No sabe/no opina	5	20%
TOTAL	25	100%

Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Figura 21

El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa



Nota: Encuesta aplicada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

Como se observa en la Tabla N° 20 y en la Figura N° 21, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 44% indicó que el Banco de Crédito del Perú si gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa, por otro lado el 36% indicó que el Banco de Crédito del Perú no gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa y el 20% restante no sabe/no opina del tema.

5.2. INFORMACION DOCUMENTARIA

MEMORIA ANUAL 2023

Desempeño económico

Como resultado de nuestra actividad y la operación de nuestros negocios, generamos valor económico que distribuimos entre nuestros diferentes grupos de interés:

Valor económico generado y distribuido (en miles de soles) (GRI 201-1)

	2020	2021	2022	2023
Valor económico directo generado	11,447,314	11,680,009	14,883,739	18,108,207
Ingresos Financieros	8,289,160	7,796,510	10,355,228	13,529,940
Otros Ingresos ¹	3,158,154	3,883,499	4,528,511	4,578,267
Valor económico distribuido	11,579,525	8,332,855	12,154,400	16,205,757
Costos operativos ²	2,033,092	2,336,209	2,642,349	2,985,969
Provisión para créditos, neta de recuperados	4,290,028	1,423,231	1,481,676	2,637,833
Salarios y beneficios de los empleados ³	1,595,337	1,816,496	2,080,962	2,255,247
Pagos a Gobierno ⁴	154,837	1,053,559	1,514,314	1,519,845
Pago a proveedores de capital	3,388,506	1,691,632	4,415,743	6,794,551
Intereses de deudas y préstamos	2,084,767	1,649,576	2,294,628	3,655,269
Pago de dividendos a los accionistas	1,303,739	42,056	2,121,115	3,139,283
Inversiones en la comunidad ⁵	117,725	15,189	19,356	30,907

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Préstamos vencidos e improductivos para promover la pequeña empresa y el desarrollo comunitario

Préstamos vencidos e improductivos para promover la pequeña empresa y el desarrollo comunitario ²⁶	2021		2022		2023	
	Número	Valor S/ millones	Número	Valor S/ millones	Número	Valor S/ millones
Préstamos Reactiva (Banca PyME)	7,641	775	9,738	699	6,742	416
Préstamos Reactiva (Banca Negocios)	88	87,952	149	90,169	11	6
Créditos MiVivienda	1,525	66	1,541	63	2,123	81
Total	9,254	88,793	11,428	90,931	8,876	503

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Morosidad

Respecto a la calidad de cartera del sistema bancario evidencia, la tasa de morosidad se situó en 4.3% a diciembre del 2023, por encima de los niveles de 3.9% de 2022 y 3.8% de 2021 y 2020.

Morosidad¹²

Morosidad (%) del sistema bancario	Dic. 20	Dic. 21	Dic. 22	Dic. 23
Cartera atrasada / Cartera total	3.8	3.8	3.9	4.3%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Depósitos

Los depósitos del sistema financiero privado aumentaron en 3.4% del 2022 al 2023. Los depósitos en moneda nacional (MN) crecieron en +5.9% en el 2023, un incremento mayor al del 2022 (+4.0%). Por su parte, los depósitos en moneda extranjera (ME) expresados en soles se redujeron en -1.0% en el 2023, una reducción menor al del 2022 (-7.0%).

Depósitos (MMM S/)

Depósitos del sistema financiero (saldos fin de período)	Dic. 20	Dic. 21	Dic. 22	Dic. 23
Depósitos en moneda nacional (MN)	274	260	268	281
Depósitos en moneda extranjera (ME)	130	147	137	136
Total	404	407	405	417

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Utilidad neta y ROE

La banca continúa mostrando recuperación luego del impacto producido por la pandemia a causa del COVID-19, sin embargo, se evidenció un incremento de las provisiones, lo cual se reflejó en

la Utilidad Neta. En ese aspecto, la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) en el 2023 se ubicó en niveles de 14.3% a diciembre del 2023 (17.3% en el 2022).

Utilidad neta y ROE¹³ (MMM S/)

	2020	2021	2022	2023
Utilidad Neta del sistema Bancario (MMM S/)	2,112	7,218	10,119	9,226
ROE %	4.0%	13.3%	17.3%	14.30%

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Principales indicadores de gestión

Utilidad operativa

El margen financiero bruto del BCP aumentó en 22.5% con respecto al 2022. Los ingresos por intereses de los activos rentables subieron en 30.7%, compensados parcialmente por el incremento en gastos por intereses de 59.3%, principalmente por obligación al público y mayores gastos por adeudados y obligaciones financieras. Como resultado, se alcanzó un margen neto por intereses (MNI) de 5.72% para el 2023, cifra mayor que el 4.57% del 2022.

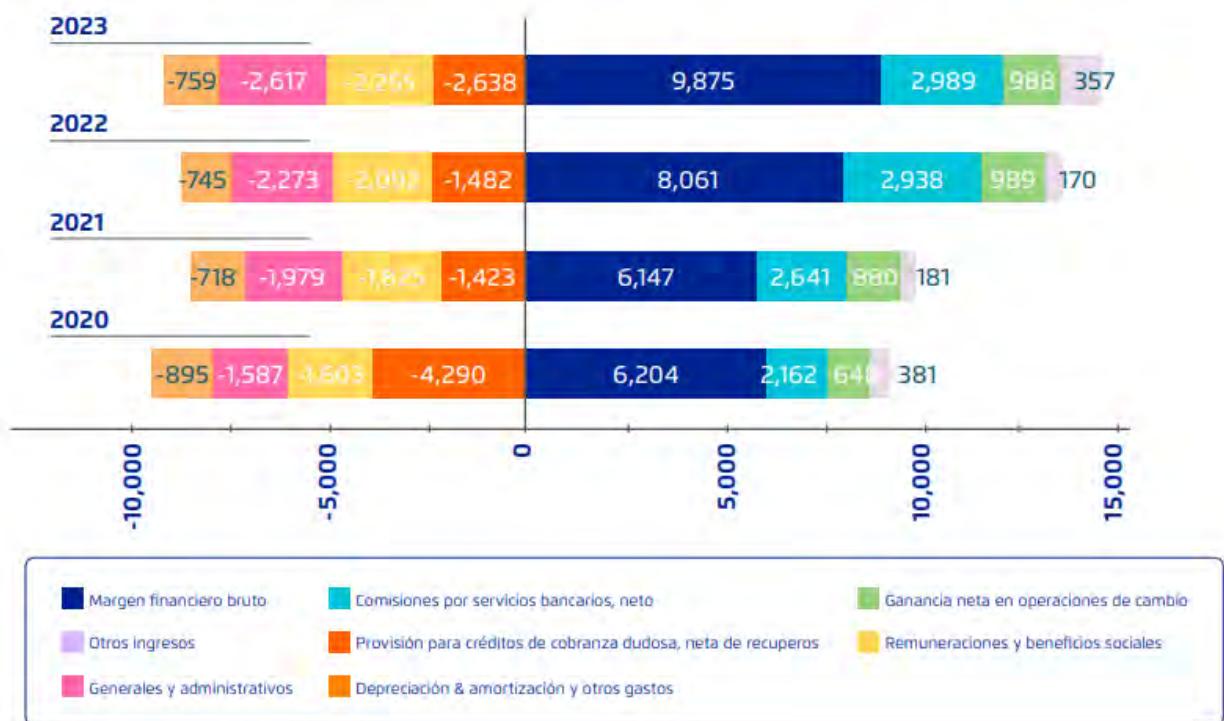
Cifras del banco ¹⁴ (1)	2022	2023 (2)
Rentabilidad		
Utilidad neta (S/ millones)	4,484	4,665
Utilidad neta por acción (S/ por acción) (3)	0.346	0.360
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%) (4)	21.20	20.3
Retorno sobre activo promedio (ROAA) (%)	2.50	2.6
Margen neto por intereses (MNI) (%)	4.57	5.72
Ratio Operativos (%) (5)		
Gastos operativos sobre ingresos operativos	41.00	38.7
Gastos operativos sobre activos promedios	2.70	3.02
Balance (fin de periodo, en S/ millones)		
Activos	178,288	179,230
Colocaciones netas	116,749	112,373
Depósitos	120,628	122,433
Patrimonio neto	22,001	23,975
Capital		
Activo total sobre patrimonio (Nº de veces)	8.11	7.5
Ratio BIS (%)	14.43	17.46
Tier 1 ratio (%) (6)	10.00	13.1
Tier 1 common equity ratio (%) (7)	12.00	12.7
Calidad de cartera (%)		
Índice de cartera atrasada (8)	3.93	4.17
Provisiones sobre cartera atrasada	142.40	140.6
Índice de cartera deteriorada (9)	5.52	6.03
Otros Datos		
Número de acciones, neto (en millones)	12,176.00	12,973
Precio promedio por acción (en S/)	2.80	2.7

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Las provisiones para créditos de cobranza dudosa presentaron un incremento importante de +78.0% debido a que se registraron mayores provisiones específicas en créditos Consumo y PyMEs.

Utilidad operativa

(S/ millones)



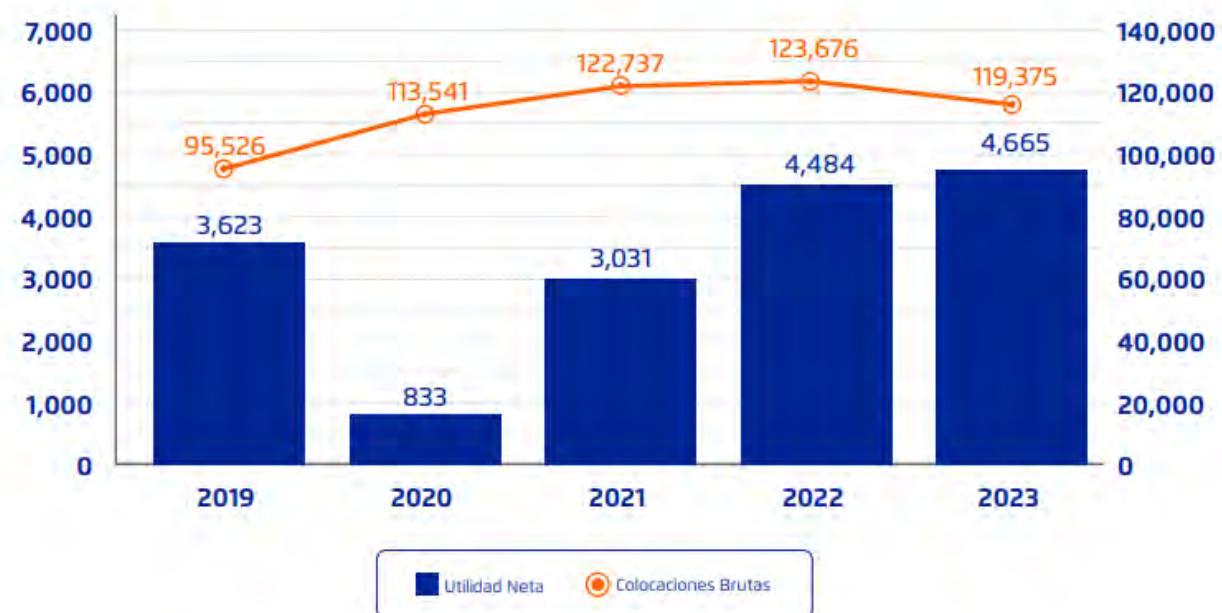
Nota: Memoria Anual BCP 2023

Utilidad neta

En 2023, a pesar de la recesión económica y la inflación en descenso, el BCP logró una utilidad neta de S/4,665 millones, un incremento del 4% en comparación con 2022. Este crecimiento se debió a mayores ingresos por intereses netos en segmentos corporativos y pequeños negocios, así como a ingresos no financieros por productos derivados y comisiones bancarias. Sin embargo, el resultado fue parcialmente contrarrestado por mayores provisiones y gastos operativos. El indicador de eficiencia mejoró en 2.3 puntos porcentuales, situándose en 38.7%.

Utilidad neta y colocaciones brutas

(S/ Millones)



Nota: Memoria Anual BCP 2023

Estados Financieros 2023

	2023	2022
	S/’000	S/’000
Activo		
Fondos disponibles:		
Caja y canje	3,994,617	4,314,046
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	23,503,847	23,185,499
Depósitos en bancos del país y del exterior	2,162,321	1,815,287
Fondos sujetos a restricción	155,462	342,915
Rendimientos devengados del disponible	65,418	49,201
	29,881,665	29,706,948
Fondos interbancarios	55,660	267,059
Inversiones:		
A valor razonable con cambios en resultados	362,360	1,011
Disponibles para la venta	18,175,618	14,093,715
A vencimiento	8,882,781	8,957,052
	27,420,759	23,051,778
Cartera de créditos, neto	112,372,799	116,748,791
Inversiones en subsidiarias y asociadas	2,771,052	2,567,840
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	1,031,534	961,504
Otros activos, neto	5,696,744	4,983,610
Total activo	179,230,213	178,287,530
Riesgos y compromisos contingentes	93,849,559	93,925,057

Nota: Memoria Anual BCP 2023

	2023	2022
	S/000	S/000
Pasivo y patrimonio		
Depósitos y obligaciones	122,432,691	120,628,440
Fondos interbancarios	354,593	-
Cuentas por pagar por pactos de recompra	7,583,519	10,879,734
Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades	10,142,822	7,251,352
Valores, títulos y obligaciones en circulación	10,350,260	13,287,386
Otros pasivos	4,391,817	4,239,749
Total pasivo	155,255,702	156,286,661
Patrimonio		
Capital social	12,973,175	12,176,365
Reserva legal	4,554,566	4,274,300
Reserva facultativa	1,711,176	2,202,856
Resultados no realizados	(648,271)	(1,138,583)
Resultados acumulados	5,383,865	4,485,931
Total patrimonio	23,974,511	22,000,869
Total pasivo y patrimonio	179,230,213	178,287,530
Riesgos y compromisos contingentes	93,849,559	93,925,057

Nota: Memoria Anual BCP 2023

Estado consolidado de resultados por los años terminados el 31 de diciembre de 2023, de 2022 y de 2021

	2023	2022	2021
Ingresos y gastos financieros			
Ingresos financieros	16,526,934	13,002,030	9,777,661
Gastos financieros	(4,455,300)	(2,776,800)	(1,871,900)
Margen financiero bruto			
Provisión para pérdidas crediticias en cartera de préstamos	(3,774,900)	(2,299,341)	(2,193,858)
Recuperación de préstamos castigados	313,405	321,151	323,538
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	(3,461,495)	(1,978,190)	(1,870,320)
Margen financiero bruto	8,610,139	8,247,040	6,035,441
Ingresos no financieros			
Comisiones por servicios bancarios, neto	3,096,714	3,034,281	2,718,530
Resultado de productos financieros derivados de negociación	101,855	4,804	72,095
Resultado neto en valores	(80,521)	(24,657)	(132,712)
Ganancia neta en operaciones de cambio	997,648	1,003,855	891,739
Otros ingresos no financieros	355,973	213,264	155,000
	4,471,669	4,231,547	3,704,652
Gastos operativos			
Remuneraciones y beneficios sociales	(3,071,113)	(2,888,728)	(2,585,269)
Generales y administrativos	(2,944,336)	(2,580,473)	(2,249,233)
Depreciación y amortización	(435,817)	(418,722)	(409,429)
Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados	20,523	(14,954)	(14,807)
Impuestos y contribuciones	(162,185)	(193,846)	(182,760)
Otros gastos operativos	(288,244)	(204,761)	(210,105)
	(6,881,172)	(6,301,484)	(5,651,603)
Ganancia neta por diferencia de cambio	(6,815)	(6,035)	107,858
Utilidad antes de impuesto a la renta	6,193,821	6,171,068	4,196,348
Impuesto a la renta	(1,527,751)	(1,668,871)	(1,151,815)
Utilidad neta	4,666,070	4,502,197	3,044,533
Atribuible a:			
Accionistas del Banco de Crédito del Perú	4,653,039	4,480,438	3,036,113
Interés no controlador	13,031	21,759	8,420
	4,666,070	4,502,197	3,044,533
Utilidad neta básica y dilutiva por acción atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú	0.3587	0.3454	0.2340

Nota: Memoria Anual BCP 2023

5.3 CONTRATACIÓN Y CONVALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

La morosidad de créditos incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTADÍSTICO IBM SPSS STATISTICS V. 25

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo según las encuestas, a continuación, confrontamos la hipótesis utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics V.25:

Arribando a los siguientes resultados:

Tablas cruzadas

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Incidencia de la morosidad de créditos * Rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

Tabla cruzada Incidencia de la morosidad de créditos*Rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024

		Rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024			
		Si	No	No sabe no opina	Total
Incidencia de la morosidad de créditos	Si	Recuento	17	0	0
		% dentro de Incidencia de la morosidad de créditos	100,0%	0,0%	0,0%
	No	Recuento	1	4	0
		% dentro de Incidencia de la morosidad de créditos	20,0%	80,0%	0,0%
	No sabe no opina	Recuento	0	0	3
		% dentro de Incidencia de la morosidad de créditos	0,0%	0,0%	100,0%
	Total	Recuento	18	4	3
		% dentro de Incidencia de la morosidad de créditos	72,0%	16,0%	12,0%
					100,0%

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,889 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	34,204	4	,000
Asociación lineal por lineal	22,132	1	,000
N de casos válidos	25		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Prueba de Hipótesis – Chi Cuadrado

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	,798 ,000
N de casos válidos		25

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Hipótesis alterna

Ho: Hipótesis Nula

Ha: La morosidad de créditos incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Ho: La morosidad de créditos no incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.

$P = \text{Sig.}=0.000 < 0.05$  se acepta Ha.

ANALISIS.

Del resultado obtenido $P = \text{Sig.}=0.000 < 0.05$ se comprueba la hipótesis

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se ha logrado cumplir con el objetivo de determinar de qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Como se observa en la Tabla N° 8 y en la Figura N° 9, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 76% indicó que la cartera morosa si tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú, por otro lado, el 16% indicó que no tiene un impacto significativo y el 8% restante no sabe no opina del tema.

SEGUNDO: Se ha logrado cumplir con el objetivo de determinar de qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Como se observa en la Tabla N° 1 y en la Figura N° 2, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 52% indicó que la política de provisiones de la entidad si afecta significativamente su rentabilidad, por otro lado, el 28% indicó que no afecta la rentabilidad del banco y el 20% restante no sabe no opina del tema.

TERCERO: Se ha logrado cumplir con el objetivo de determinar de qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Como se observa en la Tabla N° 3 y en la Figura N° 4, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 68% indicó que los procedimientos de cobranza implementados por el banco si son adecuados y efectivos para

recuperar los créditos, el otro 20% indicó que no son efectivos los procedimientos de cobranza y el 12% no sabe/no opina.

CUARTO: Se ha logrado cumplir con el objetivo de determinar de qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Como se observa en la Tabla N° 5 y en la Figura N° 6, de acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, el 64% indicó que la calidad de cartera si depende directamente de una correcta evaluación crediticia, el otro 24% indicó que no siempre depende de la evaluación crediticia y el 12% restante no sabe/no opina del tema.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la Gerencia de Riesgos implementar capacitaciones para los gestores de recuperación, con el fin de prevenir la morosidad y optimizar la gestión de cobranza. Estas capacitaciones deben enfocarse en fortalecer sus habilidades de comunicación efectiva con los clientes, recordándoles oportunamente las fechas de vencimiento de sus créditos y resaltando la importancia de mantener un historial.

SEGUNDO: Se recomienda implementar herramientas de monitoreo en tiempo real para detectar patrones de comportamiento de pago, como retrasos recurrentes, y actuar de inmediato. Esto permite a la Gerencia de Riesgos ya los analistas anticiparse a problemas de mora y tomar medidas preventivas antes de que se acumulen deudas significativas.

TERCERO: Se sugiere elaborar un manual de procedimientos que facilite a los empleados de la agencia bancaria la gestión de los incumplimientos de pago en los créditos, promoviendo una recuperación y cobranza de cuentas vencidas de manera más eficiente. Esta iniciativa busca reducir la morosidad de los clientes y, a su vez, incrementar la rentabilidad financiera.

CUARTO: Se recomienda a la Gerencia de riesgos establecer criterios de otorgamiento de crédito basados en análisis de riesgo, definir criterios claros y ajustados al perfil de cada cliente, evaluando factores como historial crediticio, capacidad de pago y antecedentes financieros. Esto permite reducir la probabilidad de morosidad desde el inicio del ciclo crediticio.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez Ayala , A. (s.f.). Aumento de la cartera morosa y la relación con la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú en la Región Callao, 2017. Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15291/Alvarez_AAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Maqui , Y., & Rodriguez Roldan, M. (2020). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, TRUJILLO 2019. Obtenido de 2020
- BBVA. (2024). Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Bonilla castro, Elssy - Rodriguez Sehk, Penelope. (1997). Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales. colombia: Norma.
- Caamaño Pacheco, N. (2019). Análisis de la gestión de crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida de la empresa S.A. Importadora Andina en la ciudad de Guayaquil. Obtenido de https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UG_5b5a390bee4cf6685d207b8bc3050165
- Calderón Bandera, B. (2021). La cobranza. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html#
- Campos Laurencio, L., Castañeda Espinoza, C., & Inga Naupay, M. (2017). La morosidad crediticia y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. - periodo 2016"- provincia Huánuco. Peru. Obtenido de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2791/TCO%2001001%20C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coz Yglecias, A., & Huaman Huanuco , L. (2019). Rentabilidad financiera: un abordaje teórico desde la perspectiva empresarial. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9f985be3-dea9-45ae-a8b8-2816c6563237/content#:~:text=La%20rentabilidad%20financiera%20es%20una,por%20medio%20de%20ratio%20financiero>.

Del Valle Cordoba, E. (s.f.). Credito y cobranzas. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Deza Figueroa , L. (2019). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO, 2017. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza%20Figueroa%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dueñas, C. d. (2013). *Estadistica Aplicada* . Lima: Moshera S.R.L.

Ernesto, M. L. (2009). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México: Editorial TRILLAS .

García Elera , N. (s.f.). Índice de la morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Financiera Confianza S.A.A. – Agencia Jaen 2018. Peru. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7363/Garc%c3%ada%20Elra%20Naysha%20Anal_.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Garcia Fernando, M. (1977). *el analisis de la realidad social, metodos y tecnicas*. Madrid: la encuenta.

- Gibaja Velazco , C., & Guevara Valencia , C. (2020). Análisis de los indicadores macroeconómicos que determinan la morosidad de la banca múltiple del Perú para el periodo 2011 al 2018. *Análisis de los indicadores macroeconómicos que determinan la morosidad de la banca múltiple del Perú para el periodo 2011 al 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3761>
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jaime Flores , S. (2017). FINANZAS APLICADAS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL + CD ROM. Teoría y práctica. Obtenido de https://www.sancristoballibros.com/libro/finanzas-aplicadas-a-la-gestion-empresarial-cd-rom_9832
- Jiménez Estrella , P. (2017). Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015. *Análisis de la cartera crediticia y su relación con los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio en el año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26216>
- Jiménez Garriazo , M. (2018). Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016. *Gestión del riesgo crediticio y su repercusión en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amauta Ltda de Quillabamba, 2016*. Cusco, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2486>
- Lama Villar, O. (2023). Cartera morosa y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales del Perú, periodo 2016-2020. Peru. Obtenido de

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10761/REP OSCAR.LAMA_CARTERA.MOROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lawrence. (2012). Principios de Administración Financiera.

Molina Aznar, V. (2002). Estrategia de cobranza en época crisis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Navarro Pérez , L. (2017). La morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA Pto. Mdo. - 2016. *La morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna SA Pto. Mdo. - 2016.* Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1900>

Pacheco Guerrero, I., & Valencia Pareja, E. (2016). Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013. *Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Agencia Portal Espinar de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco periodo 2013.* Cusco, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/576>

Pérez Vallenas, N., & Pérez Vallenas, M. (2019). EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE MIBANCO, OFICINA PRINCIPAL CUSCO 2019. *EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN CLIENTES DE MIBANCO, OFICINA PRINCIPAL CUSCO 2019.* Cusco, Peru.

Resolucion SBS N°11356-2008. (Noviembre de 2008). Lima, Peru.

Salazar Mosquera , G. (2022). Morosidad y resultados financieros en tiempos de COVID-19 en la Cooperativa Nuevo Amanecer. *Morosidad y resultados financieros en tiempos de COVID-*

19 en la Cooperativa Nuevo Amanecer. Ecuador. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35877>

Sánchez Ramos, K. (2018). Gestión del riesgo crediticio y la cartera morosa en el Banco BBVA

Continental de Lince, año 2017. Peru. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23676/Sanchez_RKD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SBS. (2016). SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS DE

FONDOS DE PENSIONES. Obtenido de

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PUB_MEMORIAS/20170712_SBS-Memoria-2016.pdf

Schettino, M. (2015). *Economía en un día*. México: Paidos.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP . (20 de Mayo de 2016). Programa de Asesoría a Docentes. Lima, Perú.

Superintendencia de banca, seguros y AFP. (2015). GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS. *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (23 de Abril de 2017). *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. Lima, Perú.

Valdivia Ore , Y. V. (2017). La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016. *La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016*. Puerto Maldonado, Peru. Obtenido de
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/1897>

Viteri Medina , J. (2020). La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit. *La morosidad y las provisiones de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredit.* Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30618>

ANEXOS
ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
“MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la morosidad de créditos incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Hipótesis General La morosidad de créditos incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Variable Independiente (x) MOROSIDAD DE CREDITOS Dimensiones: X.1 Provisiones X.2 Políticas Internas X.3 Calidad de cartera	POBLACIÓN La población del presente trabajo de investigación está compuesta por los colaboradores de diferentes áreas como la Gerencia de Finanzas, la Gerencia de riesgos, y los analistas de crédito del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.	METODOS DE INVESTIGACIÓN • Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN • Descriptivo – explicativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿De qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Determinar de qué manera las provisiones en la morosidad de créditos inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. b) Determinar de qué manera las políticas internas inciden	Hipótesis Específicos a) Las provisiones en la morosidad de créditos inciden significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024. b) Las políticas internas inciden		TECNICAS DE INVESTIGACIÓN • Encuesta	
				INSTRUMENTOS • Cuestionarios	
				MUESTRA La muestra será no probabilística ya que se tomará el total de la población que son 25	
				PROCESAMIENTO DE DATOS • Microsoft Office Word.	

<p>b) ¿De qué manera las políticas internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?</p> <p>c) ¿De qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024?</p>	<p>internas inciden en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.</p> <p>c) Determinar de qué manera la calidad de cartera incide en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.</p>	<p>significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.</p> <p>c) La calidad de cartera incide significativamente en la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, periodo 2024.</p>	<p>Variable Dependiente (y)</p> <p>RENTABILIDAD</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y.1 Rentabilidad económica</p> <p>Y.2 Rentabilidad financiera</p>	<p>colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Office Excel. • IBM SPSS Statistics 21
---	---	---	--	--

ANEXO N° 02**ENCUESTA N° 01****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2024”**; al respecto, se les pide a los 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1. ¿Considera usted que la política de provisiones de la entidad afecta significativamente su rentabilidad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Considera que las provisiones permiten una mejor gestión del riesgo crediticio, mejorando así la rentabilidad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

3. ¿Cree que los procedimientos de cobranza implementados por el banco son adecuados y efectivos para recuperar los créditos?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

4. ¿Considera usted que los gestores de créditos siguen las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito?

- a) Si ()
- b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

5. ¿La calidad de cartera depende directamente de una correcta evaluación crediticia?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

6. ¿El crecimiento en las colocaciones influye en el incremento de la cartera morosa?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

7. ¿La calidad de cartera está influenciada por las estrategias tomadas por el Banco de Crédito del Perú?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

8. ¿Cree que la cartera morosa tiene un impacto directo y significativo en los resultados económicos del Banco de Crédito del Perú?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

9. ¿Una adecuada gestión del riesgo crediticio ayuda a mitigar el incremento de la morosidad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

10. ¿El tener una política interna flexible en relación a la evaluación de créditos origina el aumento de la morosidad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

ANEXO N° 03**ENCUESTA N° 02****Instrucciones:**

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“MOROSIDAD DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA CIUDAD DEL CUSCO, PERIODO 2024”**; al respecto, se les pide a los 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la ciudad del Cusco, que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación. Se le agradece su participación.

DATOS GENERALES:

a) Edad: años

b) Sexo:

Masculino

Femenino

1. ¿Considera que la rentabilidad del Banco de Crédito del Perú recae en poder gestionar efectivamente el riesgo crediticio?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

.....

2. ¿Es posible tener una buena rentabilidad sin darle importancia a la gestión del riesgo?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

3. ¿La evaluación de Ratios puede lograr reducir la cartera morosa del Banco de Crédito del Perú?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

4. ¿Considera que tener una baja probabilidad de impacto depende de tener una adecuada gestión

del riesgo crediticio?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....

5. ¿Cumplir con las normas SBS garantiza tener una óptima gestión del riesgo?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

6. ¿Considera que tener una política establecida para poder gestionar el riesgo crediticio es importante?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

7. ¿EL análisis del estado de resultado del Banco de Crédito del Perú es el único que permitirá saber si existe una correcta gestión en sus estrategias en la búsqueda del aumento de rentabilidad?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

8. ¿El aumento de cartera morosa influye de manera directa en las utilidades que pueda generar el Banco de Crédito del Perú?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

9. ¿El Banco de Crédito del Perú realiza las correctas proyecciones para los siguientes años en la búsqueda de la disminución de la cartera morosa?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

10. ¿El Banco de Crédito del Perú gestiona correctamente las estrategias en la búsqueda de minimizar la cartera morosa?

- a) Si ()
- b) No ()
- c) No sabe no opina ()

Justifique su respuesta:

.....
.....

