ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN BANCRECER S.A., BANCO MICROFINANCIERO, OFICINA LAS DELICIAS MARACAIBO

ANALYSIS OF CREDIT RISK MANAGEMENT AT BANCRECER S.A., MICROFINANCE BANK, LAS DELICIAS MARACAIBO BRANCH

Licdo. Diego Alejandro Chacin Ortega dchacinortega@gmail.com
https://orcid.org/0009-0009-6186-819X
Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Venezuela

Msc. Ismael Jose Romero Guillen
Ismael.romero@urbe.edu.ve
https://orcid.org/0009-0007-3842-502X
Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Venezuela

Dra. Dayli Emperatriz Quiva Pulgar
dquiva@urbe.edu.ve
https://orcid.org/0009-0001-7803-8370
Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín (URBE), Venezuela

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar la gestión del riesgo de crédito en Bancrecer S.A., Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo, enfocándose en el proceso de gestión del riesgo de crédito, que incluye el otorgamiento, seguimiento, recuperos, pruebas de estrés, planificación para la contingencia y controles. La investigación se tipificó como descriptiva y de campo, con un diseño no experimental y transversal, con una población finita y accesible, compuesta por cinco (05) encargados de la gestión de créditos en Bancrecer S.A. Como técnica de observación se empleó la encuesta, por medio de un (1) cuestionario como instrumento. Los resultados se analizaron con frecuencias absolutas, evidenciando que existen procesos formales de otorgamiento y seguimiento, pero con límites crediticios poco definidos, condiciones preferenciales a vinculados y pruebas de estrés irregulares.

Palabras claves: Gestión, riesgo, crédito, proceso.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze credit risk management at Bancrecer S.A., Microfinance Bank, Las Delicias Maracaibo branch, focusing on the credit risk management process, which includes granting credit, monitoring, recoveries, stress

tests, contingency planning, and controls. The research was classified as descriptive and field-based, with a non-experimental and cross-sectional design, with a finite and accessible population, composed of five (05) credit managers at Bancrecer S.A. The observation technique used was a survey, using one (1) questionnaire as an instrument. The results were analyzed quantitatively using absolute frequencies showing that there are formal processes for granting and monitoring credit, but with poorly defined credit limits, preferential conditions for related parties, and irregular stress tests.

Keywords: Management, risk, credit, process.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito bancario actual, los riesgos asociados al financiamiento privado muestran una mitigación relativa gracias a los esquemas de garantías y respaldos crediticios. Sin embargo, persiste un desafío fundamental: la insuficiente transparencia en el proceso de otorgamiento y seguimiento de créditos tiende a presentar fallas en las decisiones informadas.

En este contexto, la gestión del riesgo de crédito comprende un sistema integral de procedimientos diseñados para detectar, valorar, monitorear y reducir las posibles pérdidas derivadas de operaciones de crédito. Este mecanismo abarca todo el ciclo crediticio, desde el otorgamiento, para la aprobación de financiamientos, hasta el seguimiento de las carteras y, cuando sea necesario, la implementación de estrategias para la recuperación de créditos en mora.

Por estas razones, el objetivo del presente artículo es el análisis de la gestión del riesgo de crédito en Bancrecer S.A., Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo, una entidad microfinanciera referente del mercado bancario, centrándose en el proceso de gestión del riesgo de crédito, para facilitar los criterios de otorgamiento y las acciones de seguimiento y revisión de los créditos.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Proceso de gestión del riesgo de crédito

Tal como explica el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 8), las entidades deben tener un proceso adecuado, es decir, viable, estable, eficiente y eficaz, para gestionar el riesgo de crédito permitiendo identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar este riesgo de manera oportuna en todos los productos financieros y actividades que desarrollan en todas sus etapas, desde su evaluación previa hasta su vencimiento e incluso durante la gestión de recupero.

Por otro lado, el Banco Santander (2018, p. 348), refiere que el proceso de gestión

de riesgo de crédito implica identificar, analizar, controlar y decidir en torno al riesgo de crédito incurrido por la operativa del Grupo, considerando tanto la visión, operación, cliente y cartera, como la visión integral del ciclo de riesgo de crédito, interviniendo las áreas de negocio y de riesgos, y la alta dirección.

A partir de las perspectivas anteriores, es importante agregar que el proceso de gestión del riesgo de crédito debe ser estructurado y continuo, abarcando desde la evaluación inicial hasta la recuperación del crédito, y su efectividad depende de la integración de estrategias alineadas con el perfil de riesgo de la entidad, permitiendo así minimizar pérdidas y optimizar la toma de decisiones financieras.

Otorgamiento

Como lo hace notar el Banco Central de la República de Argentina (2021, pp. 8-9), las entidades deben operar bajo criterios sólidos y bien definidos para el otorgamiento de créditos, los cuales deben: a) Identificar de manera clara el mercado al cual está dirigido y garantizar un nivel de conocimiento adecuado del deudor o contraparte, del propósito y estructura de la operación y de su probabilidad de repago; b) Definir el perfil del tomador de crédito, así como los tipos, montos y términos y condiciones de crédito.

A su vez, Blanco (2015, p. 237) explica que los principios para el otorgamiento se rigen de una asignación de capital según el nivel de riesgo y el entorno económico, una adaptación del perfil adecuado al nivel de solvencia, la calidad de riesgo con base al perfil de la entidad, utilizar procedimientos adaptados de identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos y desarrollar políticas de reducción de riesgos con técnicas de mitigación.

Por lo tanto, el otorgamiento de crédito debe fundamentarse en un proceso estructurado que permita minimizar los riesgos y garantizar la recuperación del financiamiento, donde una aplicación de criterios claros sobre el perfil del deudor y el mercado objetivo es de suma importancia para fortalecer la estabilidad financiera de las entidades y reducir la exposición al riesgo de incumplimiento.

Seguimiento

Para el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 12), las entidades deben tener un sistema para administrar en forma permanente sus carteras expuestas al riesgo de crédito, constituyendo un elemento crítico para mantener su seguridad y solvencia, por ende, las entidades financieras deben adecuar la estructura organizativa de la función de administración. Asimismo, Cecabank (2016, p. 60) refiere que el seguimiento del riesgo de crédito se efectúa mediante una gestión

activa de las carteras, con el objetivo de detectar con antelación suficiente aquellas contrapartidas que pudieran registrar algún deterioro en su calidad crediticia o el debilitamiento de sus garantías.

En este orden de ideas, el seguimiento adecuado del riesgo de crédito depende de que la vigilancia esté en consonancia con la estructura organizativa de la entidad. Para una microfinanciera, es clave que la administración del riesgo se gestione de manera eficiente, aprovechando los recursos disponibles y adaptando su estructura a las exigencias operativas.

Recuperos

Desde la perspectiva del Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), para el caso de los recuperos, las políticas de riesgo de crédito deben incluir un proceso formal, sólido, bien definido y documentado para administrar los créditos con problemas, debiendo contener pautas claras para seguir a las contrapartes que han incumplido sus obligaciones contractuales y detallar las medidas correctivas a aplicar en función de los incumplimientos. Para el Banco de Corrientes (2023, p. 3) señala que, los recuperos están constituidos por los pagos que se obtengan del deudor y por la ejecución de los mitigadores de riesgo, como lo es el caso de las garantías o los derivados crediticios.

En concordancia con lo anterior, la recuperación de créditos debe ser una actividad controlada y metódica, con políticas claras que orienten cada fase del proceso, de forma que se mejore la gestión de créditos morosos y se optimicen los recursos, garantizando que las medidas correctivas se ajusten a las circunstancias de cada caso, minimizando las pérdidas financieras.

Pruebas de estrés

Como refiere el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), cuando se realicen pruebas de estrés, las entidades deben identificar aquellas situaciones adversas, extremas pero posibles, que pueden incrementar las pérdidas por riesgo de crédito y evaluar su capacidad para hacerles frente. Estas pruebas pueden suponer alteraciones simples en uno o más factores de riesgo análisis de sensibilidad- o simular la repetición de eventos históricos o de nuevos escenarios hipotéticos -análisis de escenarios.

En este orden de ideas, el Banco Santander (2018, p. 388) menciona que cuatro (4) de los escenarios estándares de prueba de estrés son el escenario idiosincrático en el que se considera varios eventos, el escenario de mercado local y el que considera eventos con repercusiones negativas graves para el sistema financiero o

la economía real del país de la entidad, y uno combinado por acontecimientos idiosincráticos y de mercado.

En este punto, es importante destacar que las pruebas de estrés son una herramienta indispensable en la gestión del riesgo de crédito, ya que permiten prever posibles eventos adversos y tomar decisiones preventivas, ayudando a simular distintos escenarios proporciona a las entidades financieras un panorama claro de su capacidad de respuesta ante crisis.

Planificación para la contingencia

Con base en el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), las entidades financieras deben tener un plan para contingencias que establezca claramente la estrategia para afrontar situaciones de emergencia, que contenga políticas para gestionar un rango de posibles situaciones de estrés y que establezca líneas claras de responsabilidad junto a los procesos adecuados para cada tipo de situación. En sintonía con lo anterior, el Banco de Corrientes (2023, p. 4) menciona que la existencia de una adecuada planificación de contingencias es imperativa para asegurar una nueva captación de fondos conforme a los límites establecidos por el directorio en el corto plazo.

Por lo tanto, la planificación de contingencias es clave en la gestión de riesgos de crédito, ya que permite a las entidades financieras actuar de manera preventiva y organizada ante situaciones de crisis. La actualización continua de estos planes asegura que las estrategias de respuesta se mantengan efectivas y alineadas con los riesgos emergentes, lo que es crucial para la estabilidad financiera.

Controles

Desde la posición del Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 18), las entidades financieras deben establecer un sistema continuo, independiente y eficiente de revisión de los procesos de riesgo de crédito, que incluya auditorías internas periódicas, cuyos resultados deben ser comunicados oficialmente al directorio o a la alta gerencia a fin de asegurar la eficaz coordinación y comunicación a través de las distintas líneas del negocio. Con base en el Banco Santander (2018, p. 351), adicionalmente al seguimiento de la calidad crediticia, el banco debe establecer procedimientos de control necesarios para analizar las carteras y su evolución, así como posibles desviaciones respecto a la planificación o niveles de alerta aprobados.

METODOLOGÍA

En esencia, el estudio de clasifica como descriptivo y de campo. Siguiendo los

aportes de Hernández y Mendoza (2018, p. 108) la investigación se clasifica como descriptiva, debido a que busca recolectar datos acerca de una situación en particular; en este caso, para el análisis de la gestión del riesgo de crédito en una entidad financiera. Asimismo, para enmarcar la investigación como de campo, se partió de los postulados de Pelekais, El Kadi, Seijo y Neuman (2015, p. 108); considerando que los datos a recolectar sobre la gestión del riesgo de crédito vendrán dados por informantes que tienen un contacto directo con la problemática.

Como estrategia para abordar el problema investigación, se seleccionó un diseño no experimental y transeccional. Siguiendo la línea de Ríos (2017, p. 84), el estudio tiene un diseño no experimental, debido a que no es necesaria la manipulación de las variables, sino observar y analizar la gestión del riesgo de crédito. De igual manera, el estudio es de corte transversal de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018, p. 175) debido a que el investigador aplicó un (1) instrumento de recolección de datos a la población precisada en un solo momento.

En cuanto a la población, Ríos (2017, p. 88) explica que se trata de un conjunto o totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se pretende investigar, y queda determinada por sus características. Partiendo del hecho de que la población queda conformada por tan solo cinco (5) personas: un (1) vicepresidente de negocios, dos (2) gerentes de negocios y dos (2) ejecutivos de negocios; es concebida como finita y accesible.

Para la ejecución de la investigación, se concibió la observación mediante encuesta como técnica de recolección de datos. Según Hadi, Martel, Huayta, Rojas y Arias (2023, p. 61), este tipo de observación consiste en una herramienta ejecutada mediante un instrumento llamado cuestionario, y su razón de ser es recolectar información de personas sobre sus opiniones, comportamientos o percepciones, comúnmente obteniendo datos numéricos. Para el despliegue de esta técnica, se aplicó un (1) cuestionario como instrumento, bajo las recomendaciones de Hernández y Mendoza (2018, p. 251), quedando conformado por veintisiete ítems (27) en la escala de Likert: Siempre (S), Casi Siempre (CS), A Veces (AV), Casi Nunca (CN) y Nunca (N).

RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados de la investigación luego de la aplicación del cuestionario, organizándolos en nueve (9) tablas compuestas por frecuencias absolutas, referentes al proceso de gestión del riesgo de crédito: seguimiento, otorgamiento recuperos, pruebas de estrés, planificación para la contingencia y controles.

Tabla 1
Otorgamiento: Proceso para la evaluación y aprobación de créditos

Ítems	Se establece un proceso formal para evaluar, aprobar, renovar o refinanciar los créditos e identifican los responsables de su aprobación	Se realizan modificaciones en los términos para analizar las solicitudes crediticias	Se establecen procesos eficaces de evaluación para el análisis de las solicitudes de créditos
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	1	0	1
Casi siempre	2	2	3
A veces	2	1	1
Casi nunca	0	1	0
Nunca	0	1	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Los resultados de la tabla 1 reflejan que en la institución se establece un proceso formal para evaluar, aprobar, renovar o refinanciar los créditos, identificando a los responsables; además, estos procesos de evaluación son eficaces para el análisis de las solicitudes de crédito. Sin embargo, las modificaciones en los términos son poco recurrentes en el proceso de otorgamiento.

Por consiguiente, el análisis coincide parcialmente con lo definido por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 18), pues este refiere que las entidades deben establecer un proceso formal, sólido, bien definido y documentado para evaluar, aprobar y renovar o refinanciar los créditos que permita identificar a los responsables de su aprobación, de la modificación de sus términos.

Tabla 2
Otorgamiento: Límites

Ítems	Se establecen límites de asistencia crediticia	Se consideran los resultados de las pruebas de estrés a nivel del deudor y del grupo de contrapartes conectadas	Se monitorean de cerca las exposiciones frente a los límites
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	2	0	0
Casi siempre	0	3	4
A veces	1	1	1
Casi nunca	2	0	0

Nunca	0	1	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Continuando con el indicador límites, en la tabla 2 se observa que en la institución se establecen límites de asistencia crediticia esporádicamente. Sin embargo, son considerados los resultados de las pruebas de estrés a nivel del deudor y del grupo de contrapartes conectadas de manera inconsistente, así como se monitorean de cerca las exposiciones frente a los límites.

En consecuencia, tales resultados coinciden parcialmente con el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 11), pues expresa que estas entidades deben establecer límites de asistencia crediticia, considerando los resultados de las pruebas de estrés, tanto a nivel del deudor como del grupo de contrapares conectadas y vinculadas, siguiendo exposiciones frente a estos límites.

Tabla 3
Otorgamiento: Asistencia crediticia a personas o empresas vinculadas a la entidad

Ítems	La asistencia crediticia a personas o empresas vinculadas es autorizada de manera excepcional y sujeta a límites estrictos	Se establecen procesos en los créditos otorgados junto al seguimiento del mismo	Pueden ser otorgados créditos con condiciones más favorables
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	0	2	0
Casi siempre	2	1	3
A veces	2	2	1
Casi nunca	0	0	1
Nunca	1	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

En alusión a la asistencia crediticia a personas o empresas vinculadas a la entidad, los resultados de la tabla 3 refieren que en Bancrecer S.A., Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo existen inconsistencias en términos de excepcionalidad y límites; aunque por lo general se establecen procesos en los créditos otorgados con el propio seguimiento y, en ocasiones, pueden ser otorgados créditos con condiciones más favorables.

En este sentido, el análisis concuerda parcialmente con lo indicado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 11-12), el cual precisa que la asistencia crediticia a personas o empresas vinculadas sólo debe ser autorizada de manera excepcional y sujeta a límites estrictos donde, además, el otorgamiento y seguimiento de estos créditos debe estar sujeto a iguales criterios y procesos que los establecidos para la clientela general, sin ser otorgados en términos y/o condiciones más favorables.

Tabla 4
Seguimiento: Sistema para la administración crediticia

Ítems	Se utiliza en forma permanente un sistema de administración de carteras expuestas al riesgo de crédito	El sistema establecido contempla elementos para mantener la solvencia de la entidad	Se optimiza la rentabilidad con sistemas de mitigación del riesgo de crédito
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	1	2	2
Casi siempre	3	3	1
A veces	1	0	1
Casi nunca	0	0	1
Nunca	0	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

En lo que se refiere al sistema para la administración crediticia, la tabla 4 refleja que en la institución comúnmente se utilizan sistemas de administración de carteras expuestas al riesgo de crédito, y este sistema contempla elementos para mantener la solvencia de la entidad; además, optimiza la rentabilidad del sistema de mitigación del riesgo de crédito al momento del seguimiento.

En virtud de lo anterior, el indicador va en concordancia con lo planteado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 12) el cual señala que las entidades deben tener un sistema para administrar permanentemente sus carteras expuestas al riesgo de crédito, pues constituye un elemento crítico para mantener su seguridad y solvencia.

Tabla 5
Seguimiento: Sistema para la medición, seguimiento, control y reporte del riesgo de crédito

Ítems	Se tiene un sistema para el seguimiento individual de los créditos	Existen sistemas para garantizar la suficiencia del capital	Implementan sistemas de información integrales para el seguimiento de los deudores de distintas carteras
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	3	0	1
Casi siempre	2	4	3
A veces	0	0	1
Casi nunca	0	0	0
Nunca	0	1	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Por otra parte, en cuanto al sistema para la medición, seguimiento, control y reporte del riesgo de crédito, la tabla 5 demuestra que en Bancrecer S.A. Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo, efectivamente, se tiene un sistema para el seguimiento individual de los créditos, el cual garantiza la suficiencia del capital el cual; además, realiza el seguimiento de los deudores de distintas carteras.

Por lo tanto, los resultados coinciden totalmente con lo expresado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 13), el cual expone que las entidades deben tener un sistema para seguir la situación individual de los créditos, de los y la suficiencia de las previsiones y capital, para lo cual deben desarrollar e implementar procesos y sistemas de información integrales.

Tabla 6
Recuperos

Ítems	Existe un proceso formal para administrar los créditos con problemas	Se establecen pautas claras para seguir a las contrapartes que incumplen sus obligaciones contractuales	Son detalladas medidas correctivas en función de los incumplimientos
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	1	2	3
Casi siempre	3	1	1
A veces	1	2	0
Casi nunca	0	0	1
Nunca	0	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Ahora bien, en relación al indicador recuperos, la tabla 6 permite percibir que en la institución existe un proceso formal para administrar los créditos que presentan problemas y son detalladas medidas correctivas según los incumplimientos. Asimismo, generalmente se establecen pautas claras para seguir a las contrapartes que incumplen sus obligaciones contractuales.

Por lo tanto, es posible indicar que los resultados concuerdan con el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), el cual refiere que las políticas de riesgo de crédito deben incluir un proceso formal, sólido, bien definido y documentado para administrar los créditos con problemas, incluyendo pautas claras para seguir a las contrapartes que han incumplido sus obligaciones contractuales y detallar las medidas correctivas según los incumplimientos.

Tabla 7
Pruebas de estrés

Ítems	Se realizan pruebas de estrés para identificar situaciones adversas que incrementen el riesgo de crédito	Las pruebas de estrés suponen alteraciones simples en la simulación de eventos históricos	Las pruebas de estrés constituyen herramientas útiles para analizar la sensibilidad
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	0	0	0
Casi siempre	3	2	4
A veces	1	2	0
Casi nunca	0	1	1
Nunca	1	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Con respecto al indicador pruebas de estrés, la tabla 7 evidencia que en Bancrecer S.A., Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo se realizan pruebas de estrés para identificar situaciones adversas que incrementen el riesgo de crédito de manera poco regular, así como frecuentemente las pruebas de estrés son herramientas útiles para analizar la sensibilidad en la institución. No obstante, rara vez estas pruebas suponen alteraciones simples en la simulación de eventos históricos.

En ese caso, los resultados reflejan que concuerdan medianamente con lo indicado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), el cual indica que, cuando se realicen estas pruebas, es deber de las entidades identificar aquellas situaciones adversas, extremas pero posibles, que pueden incrementar las pérdidas

por riesgo de crédito y evaluar su capacidad para hacerles frente, teniendo en cuenta que estas pruebas pueden suponer alteraciones simples en uno o más factores de riesgo (análisis de sensibilidad) o simular la repetición de eventos históricos.

Tabla 8
Planificación para la contingencia

Ítems	El plan para contingencias establece claramente estrategias para afrontar situaciones de emergencia	El plan establece líneas claras de responsabilidad junto a procesos adecuados para cada situación	El plan se revisa regularmente para asegurar que sea operacionalmente adecuado
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	1	0	1
Casi siempre	2	4	2
A veces	2	1	1
Casi nunca	0	0	1
Nunca	0	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

En términos de lo proyectado por el indicador planificación para la contingencia, los resultados de la tabla 8 refieren que en Bancrecer S.A., Banco Microfinanciero, oficina Las Delicias Maracaibo, el plan para contingencias establece claramente estrategias para afrontar situaciones de emergencia; además, este plan establece líneas claras de responsabilidad junto a procesos adecuados para cada situación. No obstante, el plan se revisa en menor medida.

En todo caso, los resultados anteriores concuerdan parcialmente con lo expresado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 17), el cual sostiene que las entidades financieras deben tener un plan para contingencias que establezca claramente la estrategia para afrontar situaciones de emergencia, que contenga políticas para gestionar un rango de posibles situaciones de estrés y que establezca líneas claras de responsabilidad junto a los procesos adecuados para cada tipo de situación, siendo revisado regularmente y actualizado para asegurar que es operacionalmente adecuado.

Tabla 9
Controles

Ítems	Se establece un sistema continuo de los procesos de riesgo de crédito	Los controles son comunicados a la alta gerencia asegurando la eficacia en la entidad	La gestión del riesgo de crédito contempla auditorías internas periódicas
Alternativas	**fa**	**fa**	**fa**
Siempre	1	1	2
Casi siempre	3	4	2
A veces	1	0	1
Casi nunca	0	0	0
Nunca	0	0	0
Total	**5**	**5**	**5**

Fuente: Chacin (2025)

Siguiendo esta línea, en relación con el indicador controles, los resultados de la tabla 9 reflejan que, en la institución, efectivamente, se establece un sistema continuo de los procesos de riesgo de crédito. De igual manera, los controles son comunicados a la alta gerencia para asegurar la eficacia en la entidad; asimismo, la gestión del riesgo de crédito contempla auditorías internas.

En este sentido los resultados obtenidos concuerdan totalmente con lo expresado por el Banco Central de la República de Argentina (2021, p. 18), el cual refiere que las entidades financieras deben establecer un sistema continuo, independiente y eficiente de revisión de los procesos de riesgo de crédito, que incluya auditorías internas periódicas.

REFLEXIONES FINALES

Al analizar la gestión del riesgo de crédito en la oficina del banco objeto de estudio a la luz del proceso de gestión del riesgo de crédito, es posible afirmar que la institución ha establecido mecanismos para el otorgamiento, seguimiento y control de los créditos, aunque con áreas que requieren atención. En la fase de otorgamiento, si bien se identificó que el proceso de evaluación y aprobación de créditos es formal y cuenta con responsables definidos, adolece de flexibilidad, ya que las modificaciones en los términos de las solicitudes son poco recurrentes, limitando la adaptabilidad a casos particulares.

Por otro lado, uno de los hallazgos más preocupantes se relaciona con los límites de asistencia crediticia, los cuales no se establecen de manera consistente,

aumentando la exposición a riesgos financieros. Esta situación se agrava en el caso de la asistencia crediticia a personas o empresas vinculadas, pues se otorgan condiciones más favorables, lo que podría generar conflictos de interés y afectar la equidad en el acceso al crédito.

En contraste a la etapa anterior, el seguimiento presenta un desempeño más robusto. El sistema para la administración crediticia opera de manera permanente, garantizando la solvencia de la entidad, mientras que los mecanismos de medición, control y reporte son eficaces, permitiendo un monitoreo individualizado de los créditos. No obstante, persisten debilidades en los recuperos, donde los trabajadores no perciben una aplicación uniforme.

Por otro lado, se percibió que las pruebas de estrés se realizan de manera irregular, lo que limita su utilidad para anticipar escenarios adversos, mientras que la planificación para contingencias, aunque bien estructurada, no se revisa con la periodicidad necesaria para garantizar su eficacia operativa. No obstante, los controles internos y las auditorías periódicas funcionan adecuadamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Central de la República de Argentina (2021). **Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras** (Libro en línea). 4ª edición. Disponible: https://www.bcra.gob.ar/pdfs/texord/t-lingeef.pdf (Consulta: 2024, Octubre 19).

Banco de Corrientes (2023). **Marco para la gestión de riesgos** (Documento en línea). Disponible:https://www.bancodecorrientes.com.ar/DesktopModules/EasyDNNNews/DocumentDownload.ashx?portalid=0&moduleid=1510&articleid=86&documentid=887

Banco Santander (2018). **Gestión y riesgos**. (Documento en línea). Disponible: https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo-110-es.pdf

Blanco, A. (2015). **Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual**. 1ª edición. España: ESIC Business Marketing School.

Cecabank (2016). **Información con relevancia prudencial correspondiente alejercicio 2016**. (Documento en línea).Disponible: https://www.cecabank.es/wp-content/uploads/2023/01/Informacion- con-relevancia-prudencial_2016.pdf

De Pelekais, C., El Kadi, O., Seijo, C. y Neuman, N. (2015). **El ABC de la Investigación: Pauta Pedagógica**. 7ª edición. Maracaibo: Ediciones Astro

Data S.A.

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). **Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis**. 1ª edición. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). **Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**. 1ª edición. Ciudad de México: McGraw-Hill Education.

Ríos, R. (2017). **Metodología para la investigación y redacción**. 1ª edición. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.