



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**La evaluación crediticia y morosidad en la cartera de los  
clientes del Banco Interbank Cusco, periodo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORES:**

Cabrera Chañi, Bruno Gregorio ([orcid.org/0009-0008-5350-791X](https://orcid.org/0009-0008-5350-791X))

Guzman Huanca, Sonia Gladys([orcid.org/0009-0004-8171-4220](https://orcid.org/0009-0004-8171-4220))

**ASESORA:**

Dra. Tufino Blas, Emma Gladis ([orcid.org/0000-0003-4014-7384](https://orcid.org/0000-0003-4014-7384))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ  
2024

## **Dedicatoria**

Primeramente, dedico este trabajo a Dios por haberme dado la vida, por permitirme superar los obstáculos que se me presentan a diario, por acompañarme hasta este momento importante en mi vida, A mis padres por ser el pilar más importante en mi vida y enseñarme a no rendirme ante los obstáculos que se me presentan en la vida, A mi hermana para quien soy el modelo a seguir a lo largo de la travesía de su vida, a mi compañera Sonia por permitirme realizar este trabajo con su persona, apoyándonos en la realización de este trabajo para lograr esta meta tan importante en nuestra vida profesional.

**BRUNO GREGORIO CABRERA CHAÑI**

Primero, dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida, por darme la oportunidad de conocer y lograr objetivos maravillosos, a mi hermano Basilio por acompañarme y siempre ser mi motivo para seguir adelante, a mis dos hermanos que siempre están ahí para orientarme en las metas y obstáculos que se me presenta en la vida, a mi compañero Bruno por ser la inspiración a realizar este trabajo, por pasar una travesía profesional a lo largo de los cinco años de estudio en la universidad en la realización de lograr esta meta tan importante en nuestras vidas.

**SONIA GLADYS GUZMAN HUANCA**

## **Agradecimiento**

Primero agradezco a Dios, por haberme dado la vida, por darme la oportunidad de realizar este trabajo tan importante en mi vida, a mi Padres Nicolas Cabrera y Bertha Chañi, por siempre ser mi motor y motivo de seguir adelante a pesar de las adversidades, a mi hermana Shirley por permitirme ser su ejemplo a seguir, ser la inspiración de sus proyectos que se plantea día a día, a mi compañera Sonia Guzmán por permitirme realizar el presente trabajo con su persona, y lograr este objetivo tan importante en nuestra carrera profesional.

**BRUNO GREGORIO CABRERA CHAÑI**

Primero agradezco a Dios, por darme la vida y haberme permitido llegar a donde estoy, a mi hermano Basilio por siempre apoyarme en todas las circunstancias que se me presenten en la vida, a mis dos hermanos Alicia y Wilfredo por siempre estar conmigo en las travesías de mi vida, a mi compañero Bruno por haberme dado la oportunidad de presentar este trabajo y lograr este objetivo que será importante en nuestra vida profesional.

**SONIA GLADYS GUZMAN HUANCA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TUFÍÑO BLAS EMMA GLADIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROCIDAD EN LA CARTERA DE LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK CUSCO, PERIODO 2022", cuyos autores son GUZMAN HUANCA SONIA GLADYS, CABRERA CHAÑI BRUNO GREGORIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TUFÍÑO BLAS EMMA GLADIS <b>DNI:</b> 10563196 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4014-7384	Firmado electrónicamente por: ETUFINOB el 11-01- 2024 21:18:22

Código documento Trilce: TRI - 0726953



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CABRERA CHAÑI BRUNO GREGORIO, GUZMAN HUANCA SONIA GLADYS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CARTERA DE LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK CUSCO, PERIODO 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GUZMAN HUANCA SONIA GLADYS <b>DNI:</b> 48694903 <b>ORCID:</b> 0009-0004-8171-4220	Firmado electrónicamente por: SOGUZMANHU el 10-01-2024 14:22:18
CABRERA CHAÑI BRUNO GREGORIO <b>DNI:</b> 75910528 <b>ORCID:</b> 0009-0008-5350-791X	Firmado electrónicamente por: BRCABRERACH el 10-01-2024 14:07:06

Código documento Trilce: INV - 1523197

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autores .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN.....	29
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Población .....	13
<b>Tabla 2</b> Validez del instrumento .....	15
<b>Tabla 3</b> Estadístico de fiabilidad .....	15
<b>Tabla 4</b> Nivel de percepción de la variable Evaluación crediticia.....	18
<b>Tabla 5</b> Nivel de percepción de la dimensión Perfil de riesgo de crédito .....	19
<b>Tabla 6</b> Nivel de percepción de la dimensión Severidad del riesgo de crédito ....	20
<b>Tabla 7</b> Nivel de percepción de la variable Morosidad.....	21
<b>Tabla 8</b> Nivel de percepción de la dimensión Cartera de crédito vencida.....	22
<b>Tabla 9</b> Nivel de percepción de la dimensión Calidad de incumplimiento.....	23
<b>Tabla 10</b> Correlación de Rho Spearman de la hipótesis general .....	24
<b>Tabla 11</b> Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 1 .....	25
<b>Tabla 12</b> Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 2.....	26
<b>Tabla 13</b> Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 3.....	27
<b>Tabla 14</b> Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 4.....	28
<b>Tabla 15</b> Pregunta1: Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.....	67
<b>Tabla 16</b> Pregunta 2: Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia .....	67
<b>Tabla 17</b> Pregunta 3: La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito. ....	68
<b>Tabla 18</b> Pregunta 4: Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito .....	68
<b>Tabla 19</b> Pregunta 5: Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia.....	69
<b>Tabla 20</b> Pregunta 6: Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia .....	69
<b>Tabla 21</b> Pregunta 7: Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia .....	70
<b>Tabla 22</b> Pregunta 8: Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio .....	70
<b>Tabla 23</b> Pregunta 9: Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia .....	71

<b>Tabla 24</b> Pregunta 10: Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio .....	71
<b>Tabla 25</b> Pregunta 11: La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo .....	72
<b>Tabla 26</b> Pregunta 12: Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio .....	72
<b>Tabla 27</b> Pregunta 13: Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia .....	73
<b>Tabla 28</b> Pregunta 14: Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia .....	73
<b>Tabla 29</b> Pregunta 15: Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente .....	74
<b>Tabla 30</b> Pregunta 16: Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia .....	74
<b>Tabla 31</b> Pregunta 17: Los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito ...	75
<b>Tabla 32</b> Pregunta 18: Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida.....	75
<b>Tabla 33</b> Pregunta 19: Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente.....	76
<b>Tabla 34</b> Pregunta 20: Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas .....	76
<b>Tabla 35</b> Pregunta 21: Las políticas de cobranza de la entidad se cumplen .....	77
<b>Tabla 36</b> Pregunta 22: Las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas.....	77
<b>Tabla 37</b> Pregunta 23: La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente.....	78
<b>Tabla 38</b> Pregunta 24: La probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito .....	78
<b>Tabla 39</b> Pregunta 25: La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad .....	79
<b>Tabla 40</b> Pregunta 26: Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad.....	79



## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	Nivel de percepción de la variable Evaluación crediticia .....	18
<b>Figura 2</b>	Nivel de percepción de la dimensión Perfil de riesgo de crédito .....	19
<b>Figura 3</b>	Nivel de percepción de la dimensión Severidad del riesgo de crédito..	20
<b>Figura 4</b>	Nivel de percepción de la variable Morosidad .....	21
<b>Figura 5</b>	Nivel de percepción de la dimensión Cartera de crédito vencida .....	22
<b>Figura 6</b>	Nivel de percepción de la dimensión Calidad de incumplimiento .....	23

## Resumen

El presente estudio titulado “Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022” tuvo como objetivo determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022, realizando una investigación básica, diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, la población y muestra no probabilista fueron 53 trabajadores del Banco Interbank, a quienes se aplicó el cuestionario con preguntas cerradas, como resultado encontró que el 77.4% de los trabajadores consideran que la evaluación crediticia es alto; el 86.79% consideran que la morosidad tienen un nivel alto; asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación moderada igual a 0.585 y un valor de significancia menor a 0.05, por tanto la evaluación crediticia incide positivamente en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank.

**Palabras Clave:** *Evaluación crediticia, morosidad, Interbank, cartera de clientes.*

## **Abstract**

The present study entitled "Credit evaluation and delinquency in the client portfolio of Interbank Bank, period 2022" had the objective of determining the incidence of credit evaluation in the delinquency of the client portfolio of Interbank Bank, period 2022, for which they applied as basic type methodology, non-experimental, cross-sectional design, quantitative approach, correlational descriptive level, the population and non-probabilistic sample were 53 workers from Banco Interbank, to whom the questionnaire with closed questions was applied, as a result it was found that 77.4% of the workers consider that the credit evaluation is high; 86.79% consider that delinquency has a high level; Likewise, a moderate correlation coefficient equal to 0.585 and a significance value less than 0.05 was obtained, therefore the credit evaluation has a positive impact on the delinquency of the Interbank bank's client portfolio.

**Keywords:** *Credit evaluation, delinquency, Interbank, customer portfolio.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, los países Latinoamericanos pasaron por intensos problemas económicos en la historia, en la actualidad están cayendo nuevamente en la contracción en medio de presiones inflacionarias, tasas de interés en aumento y un crecimiento económico lento (Cohen & Calvo, 2022). Por ello, las tasas de morosidad han ido aumentando debido a los ciclos inflacionarios que conducen en última instancia a una menor renta disponible y desembocan en un aumento de la morosidad (Donoso, 2021). En México, los bancos no realizan buenas prácticas crediticias, las mismas que generan un incremento en la cartera vencida e inestabilidad la economía financiera, inhibe su estabilidad y crecimiento (Martinez, et al., 2021).

A nivel nacional, las tasas de morosidad en Perú han mostrado una tendencia creciente durante los últimos años en lo que se refiere a préstamos personales e hipotecarios, lo cual en el sistema financiero peruano resultar ser un indicador preocupante. La morosidad se da tanto por los factores macroeconómicos como los microeconómicos; además, debido a que la población tiene poco conocimiento sobre temas financieros, se confirma que sólo el 5% de los ciudadanos peruanos conocen acerca de las tasas de interés o de una evaluación crediticia, (SBS, s/f, mencionado por Bobadilla, 2019). Así mismo, existe un incremento de la morosidad en las MYPES, las cuales han reprogramado deudas en tiempos de crisis y cuentan con deudas en los bancos grandes y medianos. Por ello, estas entidades bancarias están en un proceso de sinceramiento y limpieza de cartera (BCRP, 2021).

En el Banco Interbank se ha ido incrementando la cantidad de clientes después de haber pasado por el filtro de la evaluación de créditos, en otros términos, los usuarios externos para obtener un crédito del banco Interbank tuvieron que presentar sus documentos de identidad, en otros casos los documentos de negocio, garantías, estados financieros de la empresa, capacidad de pago, e historial crediticio para que en seguida sean evaluados y clasificados como aptos; pero algunos clientes después de haber sido acreedor del crédito no cumplen con el plazo estipulado sobre el cumplimiento de los pagos, en ese sentido llegan a pasar a la cartera de morosidad de la entidad.

De acuerdo a lo anterior, en el presente estudio se establece como problema general lo siguiente ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?, y los problemas específicos: (1) ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022?; (2) ¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?; (3) ¿De qué manera el perfil de riesgo crediticio incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?; (4) ¿De qué manera la severidad del riesgo de crédito incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?.

Se justifica teóricamente con el fin de complementar el conocimiento existente sobre la evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank como herramienta para evaluar las variables de estudio, cuyos resultados pueden ser sistematizados en una aplicación para su inclusión en las empresas financieras, de manera que aún no existe un conocimiento o fórmula esencial que se explique la incidencia que genera la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes. Con respecto a la justificación práctica se realiza debido las conclusiones reflejarán un aporte significativo en el banco Interbank, puesto que permitirá solucionar su problema referente a la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes de Interbank durante el 2022. Asimismo, se justifica metodológicamente, puesto que el nivel, enfoque, diseño y tipo de investigación; así como la técnica e instrumentos se empleará con el propósito de recabar información lo cual servirá como base para futuras investigaciones. Por último, respecto a la justificación social, el estudio beneficiará al banco Interbank y a otras entidades financieras porque permitirá conocer la importancia y beneficios de aplicar la evaluación crediticia en el sector bancario respecto a la morosidad.

Por ello, el presente estudio tiene como el objetivo general: determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022. Asimismo, como objetivos específicos se plantea lo siguiente: (1) Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022; (2) Determinar

la incidencia de la evaluación crediticia en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022; (3) Determinar la incidencia la morosidad en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022; y (4) Determinar la incidencia la morosidad en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

En ese sentido, se plantea como hipótesis general lo siguiente: La evaluación crediticia incide en forma positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022. En esta misma línea, se formuló las hipótesis específicas: (1) La evaluación crediticia incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022; (2) La evaluación crediticia incide en forma positiva en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022; (3) La morosidad incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022; y (4) La morosidad incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte del proceso de la investigación, se presentan antecedentes a nivel internacional: Tierra (2015) en su investigación “El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía LTDA”, que tuvo por finalidad principal establecer la influencia del Riesgo Crediticio en la Morosidad. Aplicando una metodología descriptiva, exploratoria y correlacional. Utilizando la encuesta estuvo orientada a 10 funcionarios de la cooperativa. Se utilizó el cuestionario como instrumento en esta investigación. Como resultado, se observó que el inadecuado control efectivo en el área de créditos conduce a un aumento del riesgo crediticio, lo que podría comprometer la viabilidad de la institución. Además, el proceso de solicitud de crédito resulta inadecuado, ya que no se lleva a cabo un análisis apropiado de los clientes y se imponen requisitos. La falta de cumplimiento de estos requisitos podría poner en riesgo el capital.

Parrales (2016) realizó un estudio titulado “Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad”. El fin principal de este estudio fue descubrir las causas subyacentes de los retrasos en los pagos de los préstamos educativos otorgados a los beneficiarios, con el propósito de perfeccionar las estrategias para prevenir la morosidad y mejorar las tácticas de recuperación de los fondos pendientes y los pagos atrasados. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología que combinó elementos documentales, de investigación de campo y correlación. La muestra empleada fue de 236 beneficiarios de una población de beneficiarios con 1,2 o 3 cuotas vencidas. Para la recopilación de la información específica se hizo una entrevista a la jefatura del área de cartera de clientes, además encuestaron a los clientes con uno, dos y tres cuotas vencidas. Las conclusiones apuntan a que las principales deficiencias en el departamento de cobro de deudas se derivan de la escasez de personal para llevar a cabo una gestión efectiva de los cobros y la falta de capacitación continua en las prácticas de recuperación. Asimismo, se identifican desventajas en el proceso de cobro de deudas, como una ausencia de actualización de los principales datos de los usuarios, la ausencia de un sistema unificado de gestión de cobros y la limitada eficacia en la recuperación de deudas a través de otras entidades o instituciones.

Berrazueta y Escobar (2016) realizaron una indagación “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Cotopaxi” CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010”. Cuyo objetivo principal fue implementar políticas financieras más efectivas que reduzcan al mínimo o prevengan la posibilidad de impagos y bajo control de cobros. La metodología que emplearon fue descriptiva, científica y analítica. Además, emplearon la observación y la encuesta. La población con la que se trabajó fue de 7 personas laborantes en la cooperativa. Llegándose a la conclusión de que, aunque actualmente se manejan de manera adecuada los riesgos crediticios, es necesario mejorar su gestión mediante el establecimiento de normas estrictas para la concesión de créditos y la evaluación crediticia de los prestatarios. También es fundamental hacer un seguimiento constante de los créditos otorgados, constatar el uso adecuado de los recursos y realizar investigaciones precisas de posibles situaciones que puedan generar pérdidas económicas. Todo ello debe ir encaminado a identificar, evaluar y controlar los riesgos a un coste razonable y minimizando sus efectos adversos.

Contreras (2020) realizó un estudio titulado “Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal”. cuyo objetivo principal fue evaluar cómo la morosidad en la cartera de créditos de consumo afecta la rentabilidad y liquidez del banco. El tipo de método utilizado fue descriptivo, bibliográfico y de campo, apoyado en guías de observación bibliográfica. Para la muestra el Banco fue elegido de manera intencional y no probabilística por su fácil acceso a la información requerida. Para recopilar datos, encuestaron a los agentes y clientes bancarios. Finalmente concluyeron que la cartera de créditos de consumo afecta la rentabilidad y la liquidez debido a su comportamiento y evolución financiera. Por tanto, es necesario implementar políticas que ofrezcan mejores ventajas a los titulares de tarjetas para incrementar la cartera de créditos.

Altuve y Hurtad (2018) realizaron la investigación “Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano”. Tuvo como fin principal examinar los elementos que inciden en el incumplimiento de pago de los préstamos en el sistema bancario de Venezuela durante el lapso comprendido entre 2005 y



2015. El tipo de metodología empleado fue correlacional. En el estudio se reunieron 44 registros que abarcan desde el primer trimestre de 2005 hasta el último trimestre de 2015, lo que corresponde a un período de 11 años. Los hallazgos del estudio llevaron a la conclusión de que los factores que más influyen son la tasa de interés real pasiva, el porcentaje de cartera de préstamos.

A nivel nacional, Ramírez (2021) realizó la investigación “Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021”, teniendo por finalidad identificar el vínculo entre la evaluación de crédito y la falta de pago en los préstamos dados a los clientes del Banco BBVA durante el año 2021. La metodología aplicada fue cuantitativa y realizó de manera no experimental y de forma transversal. Se extrajo un subgrupo definido y delimitado de 30 funcionarios bancarios del distrito. La encuesta y el cuestionario fueron medios para la recolección de información. Por lo tanto, llegaron a la conclusión de que, en el Banco BBVA de Los Olivos durante el año 2021, existe una correlación entre la evaluación crediticia y la falta de pago de la base de clientes. Esta relación se debe a la falta de responsabilidad en los pagos y la mala gestión del dinero por parte de algunos clientes, lo cual se podría prevenir con una adecuada evaluación financiera antes de otorgar un crédito. Asimismo, la cualidad del moroso está relacionada con la admisión de perfil, lo cual se puede confirmar mediante la estricta evaluación del perfil del cliente. Esta evaluación permite determinar si el cliente es idóneo o no para otorgar un préstamo, lo cual puede prevenir su entrada en un estado de morosidad.

Pérez & Pérez (2019) en su tesis titulado “Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mibanco, Oficina principal Cusco 2019”; con la finalidad de conocer la correlación existente entre la evaluación de crédito y la falta de pago por parte de los clientes de Mibanco. Los métodos utilizados en el estudio fueron métodos correlacionales, de diseño no experimental, transversales y cuantitativos. Para obtener la información utilizaron un cuestionario usando a una muestra de 30 trabajadores de Mibanco. En cuanto a los resultados tuvieron que el 50% consideró adecuada la evaluación crediticia, dando como resultado una morosidad de riesgo medio, mientras que el 20% la consideró regular, observándose una morosidad con un riesgo moderado. Adicionalmente, obtuvieron como resultado una relación

inversa entre la evaluación crediticia y la morosidad siendo igual a 45%, concluyéndose que la morosidad de los prestatarios de la institución financiera disminuye a medida que mejora la evaluación crediticia.

Hinostroza (2021) realizó la investigación “Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, periodo 2019” publicado en la revista Quipukamayoc. Donde tiene como finalidad, conocer la consecuencia de la administración crediticia en la morosidad del Banco Pichincha, en el campo de las microfinanzas, teniendo en cuenta la información y los datos en este campo. Emplearon métodos descriptivos, métodos cuantitativos y diseños no experimentales. El departamento de microfinanzas del banco, proporcionaron información de 124 créditos vencidos. De modo que, se vio una relación negativa de -2.7% entre la condición crediticia y la tasa de morosidad. Concluyéndose que, el estado crediticio tiene un impacto significativo en las tasas de morosidad.

Villano y Zevallos (2021) realizaron la investigación “Evaluación crediticia y morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, agencia El Molino de la ciudad del Cusco-2020”. La finalidad fue determinar el impacto el control crediticio en la falta de pago de la cartera de clientes. Fue de enfoque aplicado, no experimental y transversal. Para recopilar información, se emplearon encuestas y cuestionarios que se administraron a un total de 38 empleados. Por resultados tuvo un coeficiente de Rho Pearson de  $\rho=0.908$ , indicando una directa relación entre las variables estudiadas.

Estrada y Gutiérrez (2017) en su investigación titulada “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016”. Tuvo como objetivo evaluar si el examen en el transcurso para otorgar de crédito tiene un impacto en la propensión de los clientes a incumplir sus obligaciones financieras, y analizar los factores subyacentes que contribuyen a las altas tasas de morosidad. Como instrumento para la recolección de información emplearon el cuestionario, dirigida a 12 analistas de crédito. Obteniéndose como conclusiones que la ineficacia en el análisis de los factores de crédito es a causa principal por la falta de una evaluación estricta de los factores cualitativos, tal como el priorizar la inversión del cliente y una revisión poco profunda del estado financiero

de los clientes, así como la escasa revisión de documentos de las garantías que poseen y la indagación del entorno del cliente, por parte del asesor de crédito.

Ahora bien, enfocándose en el marco conceptual, acerca de la evaluación crediticia, Martines et al. (2017) establece modelos de medición tal como los scorings y ratings, para diferenciar a los clientes a acuerdo al perfil de riesgo y la evaluación del perfil de exposición y severidad en el riesgo crediticio. De la misma manera, Lozano (2019) asevera que la evaluación crediticia es una evaluación de minuciosa ya sea de una empresa o de la familia del prestatario, dado que solo examinar los ingresos y gastos de la entidad no es suficiente; así mismo es importante evaluar los costos en los que incurrirá la familia del prestatario, adicionalmente, tan solo averiguar sobre la empresa por completo se puede precisar la solvencia real del prestatario y si puede cumplir con el pago del préstamo aplicable; como tal, una visita a la empresa y la dirección del cliente será parte de la decisión de la puntuación de crédito. Asimismo, la SBS (2008) establece que los criterios para evaluar un préstamo están determinados por la solvencia del solicitante, que a su vez depende principalmente de su flujo de caja e historial crediticio; de la misma manera Alianza del Pacífico (2019) indica que los principios rectores para realizar una evaluación crediticia óptima son las obligaciones de pago, la solvencia y las garantías que debe poseer el cliente.

Entre las dimensiones que explican la evaluación crediticia son el perfil de riesgo de crédito y severidad del riesgo de crédito: Pardo (2019) define el perfil de riesgo como todo aquello que forma parte de un factor generador de riesgo de crédito tales como la posibilidad de pago, bajos de ingresos, desempleo, historial crediticio, género y edad. Asimismo, Mhlanga (2021) asevera que para determinar un perfil de riesgo de un cliente se toma en consideración los datos tradicionales que se utilizan para generar puntajes crediticios, tales como: la identificación formal, transacciones bancarias, historial crediticio, declaraciones de ingresos y valor de activos.

En cuanto, a la dimensión severidad de riesgo de crédito según Utel (2022) es el tanto por ciento de riesgo incobrable dado el caso de incumplimiento, en otros términos, representa la pérdida real incurrida en un acontecimiento de crédito, después de que se complete el cobro. De la misma manera, Chica et al. (2021)

expresa que la severidad representa el tanto por ciento de pérdidas en que incurrirá la entidad bancaria si el prestatario incumple con sus obligaciones, además García (2019) asegura que la severidad es el porcentaje de impacto final perdido; es decir, es el porcentaje de transacciones fallidas que no se pudieron recuperar durante el proceso de reversión, en ese sentido, la severidad es igual a sumar el factor de recuperación, a continuación, se presenta la fórmula:  $\text{severidad} = 1 - \text{factor de recuperación}$

Las dimensiones que explican a la dimensión antes descrita son la probabilidad de incumplimiento, antigüedad en mora, existencia de garantías, valor de las garantías y calidad crediticia. Según Utel (2022) la probabilidad de incumplir se define como la imposibilidad de pagar el préstamo en un plazo determinado, por lo que el prestatario no puede hacer frente a sus obligaciones. Por otro lado, la calidad crediticia se comprende como aquella capacidad del prestatario para poder cumplir con los pagos y deberes durante la adquisición de su deuda (Gan@Más, 2022).

Por otra parte, la morosidad según Lizarzaburu & del Brio (2016) define la morosidad como la calidad de incumplimiento de la cartera de préstamos que conserva la entidad bancaria, es decir son aquellos prestatarios que pasaron a la cartera de préstamos vencidos o los que están en la cobranza mediante un proceso judicial por incumplir sus obligaciones financieras, Por su parte, Espinoza (2020) indica que es un acto en el que un prestatario no cumple con sus obligaciones financieras en la fecha establecida, además asegura que en el contexto de COVID-19 la morosidad se dio por motivos de la suspensión de actividades económicas, inestabilidad laboral y reducción de ingresos. Asimismo, Jimenez & Manrique (2018) indica que generalmente se define como la falta de pago tanto del capital prestado como de los intereses.

Adicionalmente, las dimensiones que explican la variable antes mencionada son la cartera crediticia y la calidad de incumplimiento; que de acuerdo a SBS (2015) define la cartera de crédito vencidos como aquellos créditos que no fueron amortizados o cancelados en la fecha estipula, por lo que se sitúan como créditos vencidos y en otros casos se encuentran en cobranza judicial porque el prestatario se niega a cumplir con el pago del crédito proporcionado por el banco; para Fuentes (2017) es el número total de préstamos cuyo capital no ha sido reembolsado en su totalidad a la empresa durante de los primeros treinta días posteriores a su

vencimiento, es así que la cartera atraviesa un cambio de ser un retardo de pago a ser vencido a partir de la fecha (día 30) después del vencimiento. Asimismo, Prieto (2020) indica que una cartera de crédito venido es un saldo de los préstamos que no se pagaron a tiempo y se convertirá en un activo con un grado mayor de riesgo debido a que posee préstamos vencidos.

Respecto a la dimensión calidad de incumplimiento, se comprende como probabilidad de incumplimiento y la migración de crédito que según Hernández et al. (2017) esto se debe al deterioro de la cartera o un cambio en la posición financiera de la organización; es decir, la probabilidad de transición de una óptima calificación crediticia como es ubicarse en AAA o AA (fuerte capacidad para cumplir con la obligación financiera) en un momento dado a una baja calificación crediticia como es ubicarse en BBB o BB (baja capacidad para cumplir con la obligación financiera) en el futuro.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Nicaragua (2018, pág. 12) alude que una investigación aplicada permite proporcionar información y detectar alternativas de solución frente a las problemáticas, en ese sentido, este tipo de investigación tiene el principio de generar conocimientos.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Hernández y Mendoza (2018, pág. 174) alude que una investigación no experimental cumple con la finalidad de analizar, observar o cuantificar las variables o fenómenos en su forma natural. Es decir, con este tipo de diseño, la presente investigación no requerirá de algún experimento en las variables ya sea para su análisis u obtención de resultados. En ese sentido, la investigación aplicara el método del diseño no experimental.

El estudio será transversal, según Hernández et al. (2018, pág. 176) dicho estudio se basa en obter datos en un determinado tiempo, y su finalidad es explicar las variables, examinar sus acontecimientos y determinar un grado de relacion en un solo periodo.

El estudio tendrá un enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2018) es un método utilizado para recopilar data con el fin de probar las hipótesis apoyado de los resultados y análisis estadísticos, de manera que se pueda establecer modelos de comportamiento y comprobar la hipótesis o estudios pasados.

La investigación será de nivel descriptiva correlacional, y según Hernández et al. (2018) tiene el objetivo de describir el valor de asociación entre las variables en un periodo definido. Es decir, con este nivel se realizará una explicación de las particularidades de las variables, así como la descripción de la asociación existente entre las mismas.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Evaluación crediticia

Definición conceptual: Según Martínez et al. (2017) establece modelos de medición tal como el scorings y ratings, para la diferenciación de los clientes a acuerdo al perfil de riesgo y la evaluación del perfil de exposición y severidad en el riesgo crediticio

Definición operacional: Según SBS (2008) establece que los criterios para evaluar un préstamo están determinados por la solvencia del solicitante, que a su vez depende principalmente de su flujo de caja e historial crediticio

Indicadores: los indicadores representaran una medida teniendo en cuenta las características de la variable con los 15 indicadores y 15 ítems (ver anexo 1).

Variable 2: Morosidad

Definición conceptual: Lizarzaburu & del Brio (2016) define la morosidad como el incumplimiento de la cartera de préstamos que conserva la institución bancaria, es decir son aquellos prestatarios que pasaron a la cartera de préstamos vencidos o los que están en la cobranza mediante un proceso judicial por incumplir sus obligaciones financieras

Definición operacional: según Armas et al. (2022) la morosidad se produce por el incumplimiento de pago del prestatario, esto debido a que el cliente no tiene los recursos económicos suficientes para cancelar la deuda.

Indicadores: los indicadores representaran una medida teniendo en cuenta las características de la variable con los 6 indicadores y 6 ítems (ver anexo 1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Hernández et al. (2018) hace referencia que la población está compuesta por todos los casos que se ajustan a criterios específicos. Por su lado, Condori (2022) indica que son componentes de análisis fácilmente disponibles que están asociados con el campo particular en el que se realiza el estudio.

El total de la población es de 53 trabajadores del Banco de Interbank.

**Tabla 1**  
*Población*

<b>Cargo</b>	<b>N°</b>
Gerente Zonal	01
Gerente	01
Asistente de Gerente	01
Black office	01
Plataformas Guías	06
Representante Financieros Guías	02
Representantes Financieros (RFS)	20
Ejecutivos Banca personas	03
Gerente de Convenios	01
Asistente de Convenios	01
Ejecutivos de Convenios	08
Ejecutivo Cuenta Sueldo	02
Ejecutivos Agentes	02
Ejecutivos Banca Empresa	04
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

### **3.3.2. Muestra**

(Roberto & Paulina, 2018) La muestra es un conjunto dentro de la población, que deberá estar claramente definido y delimitado con anterioridad, siendo además representativo para la investigación

El total de la muestra es 53, representados por los trabajadores del banco Interbank.



### **3.3.3. Muestreo**

Según Hernández et al. (2018) se refiere a una técnica de muestreo en el que el investigador debe extraer un subconjunto de la población (muestra) basándose en su propio criterio sin tomar en consideración una selección aleatoria.

La investigación tendrá una muestra no probabilística censal aplicado a 53 trabajadores del banco Interbank.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La encuesta se realizará a 53 trabajadores del banco Interbank. Según Hernández et al. (2018) la unidad de análisis representa al participante o entidad principal de análisis del estudio, es así como implica identificar al participante a quien se le aplicará el instrumento, para realizar la medida de sus cualidades.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de la información se empleará la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario.

Según Hernández et al. (2018) se efectúa por medio de interrogantes, teniendo por finalidad el recaudo de información, datos y opiniones acerca de un tema, y ello se realiza mediante un cuestionario.

De acuerdo con Hernández et al. (2018) el instrumento (cuestionario) es un grupo de interrogantes elaborados de manera coherente, en secuencias y estructurada de acuerdo con las variables de estudio, para adquirir información indispensable que se requiere en la investigación. Además, se hará uso de la escala de Likert porque facilita conocer la frecuencia en el que el participante o encuestado realiza las actividades interrogadas en el cuestionario.

La validez del instrumento hace referencia la medida en que la demostración y la teoría ocultan la ambigüedad en la evaluación de un ensayo o instrumento de prueba para los propósitos descritos.

La confiabilidad del instrumento, se refiere a la exactitud o seguridad de información cualificada sin error utilizando una herramienta que se gestiona en diferentes procesos. Además, se refiere a la veracidad o precisión de las calificaciones u otra

investigación realizada por un grupo de estudiantes con la menor negligencia posible.

Es así que a continuación se presenta a los expertos que dieron la valides del instrumento, para llevar a cabo el análisis estadístico.

**Tabla 2**

*Validez del instrumento*

<b>Apellidos y Nombres del Experto</b>	<b>Apreciación</b>
Dr. Jorge Luis Martínez Mantilla	Aplicable
Dr. Manuel Urrutia Flores	Aplicable
Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz	Aplicable

Por otro lado, el alfa de Cronbach se utiliza para demostrar si la información obtenida por medio del instrumento (cuestionario) es confiable o no.

**Tabla 3**

*Estadístico de fiabilidad*

<b>VARIABLES</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Magnitud</b>	<b>N° de elementos</b>
Evaluación crediticia	0,921	Muy Alta	15
Evaluación crediticia	0.905	Muy Alta	11
<b>Total</b>	<b>0,949</b>	<b>Muy alta</b>	<b>26</b>

En ese sentido, el instrumento estuvo comprendido por 26 preguntas, 15 interrogantes de la variable evaluación crediticia (0,921) y 11 preguntas de la variable evaluación crediticia (0.905), de los cuales el alfa de cronbach tuvo una alta magnitud, es decir que el instrumento cumple con una excelente confiabilidad, también indica que los encuestados están totalmente de acuerdo con las preposiciones planteadas en el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez validada el instrumento, se aplicará a los trabajadores del Banco Interbank, lo misma que nos permitirá conocer a profundidad acerca de la evaluación de créditos y la morosidad. Bien, se dará inicio con una solicitud de autorización a la empresa, la cual permitirá consultar a los trabajadores sobre la variable de estudio y recopilar la información.

La información obtenida sintetiza en una tabla de Excel con sus indicadores y dimensiones respectivas para el análisis de estadístico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se optara por utilizar un análisis de nivel descriptivo de una lista tabulada de las preguntas que se enviaron para respaldar el estudio, y en seguida se hará uso del software SPSS 27.0 y Excel para realizar la estadística inferencial por medio del análisis de rho Pearson lo cual permitirá la determinación de la relación existente entre la evaluación crediticia y la morosidad; asimismo nos permitirá obtener la información deseada, y al mismo tiempo ofrece una serie de cambios que nos permiten ajustar por una población específica.

### **3.7. Aspectos éticos**

La ética implica poner por debajo nuestros intereses sobre nuestros valores, en ese sentido Avilés et. al(2021) indica que la bioética es fundamental en una investigación científica medica el cual tiene el principio de que una investigación debe tener un alto grado de confiabilidad y a su vez de respeto a la vida, y sugiere que los principios descritos sean necesariamente aplicados para que una publicación o la propagación de resultados sea aceptada, debido a que son mundiales. Asimismo, Avilés señala que los principios bioéticos se explican por la justicia, no mal eficiencia, la autonomía y beneficencia, los cuales se desarrolla a continuación:

- Justicia: significa que las personas tienen derecho a poseer leyes que los ampare o defienda frente cualquier situación.
- No maleficencia: se refiere a no provocar algún mal al doliente, bien sea debido a desconocimiento, por acción u omisión.
- Autonomía: se fundamenta en la libertad de decisión de cada persona.

- **Beneficencia:** se encamina en realizar el bien en el sentido de educar, prevenir, restablecer o curar la salud del paciente, así como colaborar con la salud de los pacientes dejando de lado sus intereses como científico.

En esta misma línea, el uso de la ética en el trabajo científico es sumamente importante, pues de esta manera se respetan y emplea de forma idónea las normas Apa, Vancouver, ISO, entre otros estilos de citación y referencia, de esa manera, se evita el hurto de ideas u obras de otros autores, apropiadas por algunos sin su autorización. En otros términos, se debe buscar la verdad durante las investigaciones, lo que implica evitar falsificar información, cambiar la precisión de los resultados, utilizar datos falsos, inflar resultados o plagiar en beneficio de terceros. Estas prácticas representan un desafío para la comunidad científica, debido a que poseen la capacidad de dañar tanto a la ciencia como a los investigadores.

La presente investigación deja como constancia que la información recopilada son de fuentes confiables que demuestran con severidad sus teorías, definiciones, y conclusiones, los cuales fueron citados conforme a las normas APA. Es preciso mencionar que la investigación realizada se fundamenta en la base de los principios éticos de la universidad César Vallejo que fomenta en la Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV; los cuales son los siguientes: veracidad, transparencia, objetividad, imparcialidad, honestidad, responsabilidad, justicia integridad, e intelectual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

#### Nivel de percepción de la variable evaluación crediticia

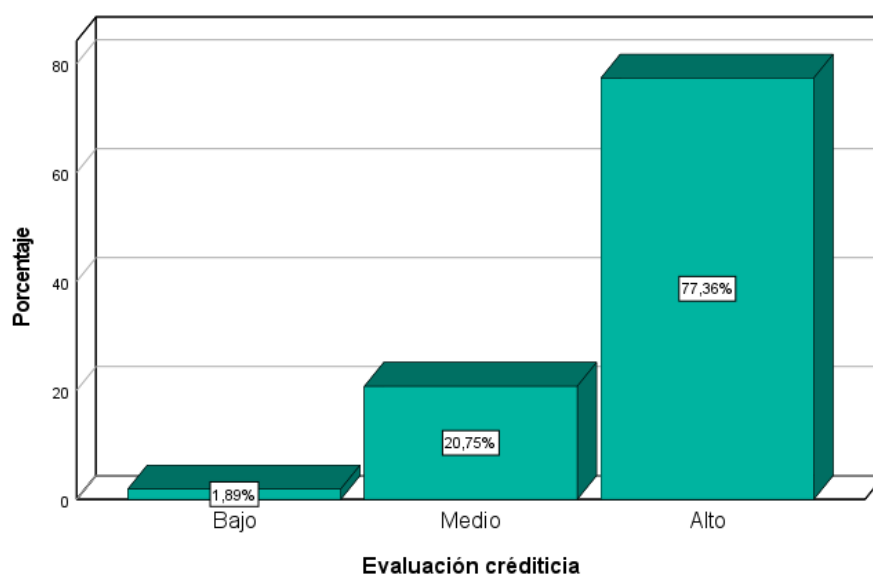
Tabla 4

*Nivel de percepción de la variable Evaluación crediticia*

		<b>f</b>	<b>%</b>
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	11	20,8
	Alto	41	77,4
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

Figura 1

*Nivel de percepción de la variable Evaluación crediticia*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la variable evaluación crediticia se usó una escala de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 26 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 77.36%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 20.75%, además solo el 1.89% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.

## Nivel de percepción de la dimensión Perfil de riesgo de crédito.

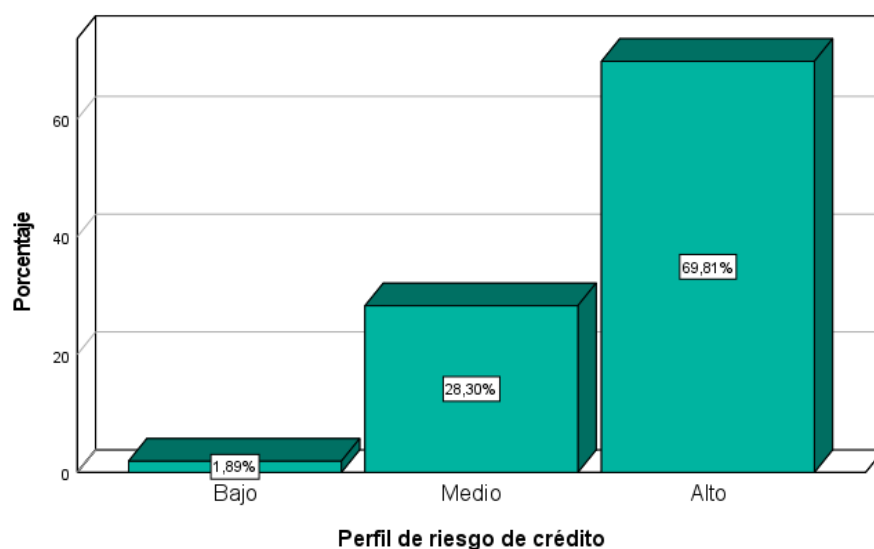
**Tabla 5**

*Nivel de percepción de la dimensión Perfil de riesgo de crédito*

		f	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	15	28,3
	Alto	37	69,8
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2**

*Nivel de percepción de la dimensión Perfil de riesgo de crédito*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la dimensión perfil de riesgo de crédito se usó una escala de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 10 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 69.81%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 28.30%, además solo el 1.89% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.

## Nivel de percepción de la dimensión severidad del riesgo de crédito.

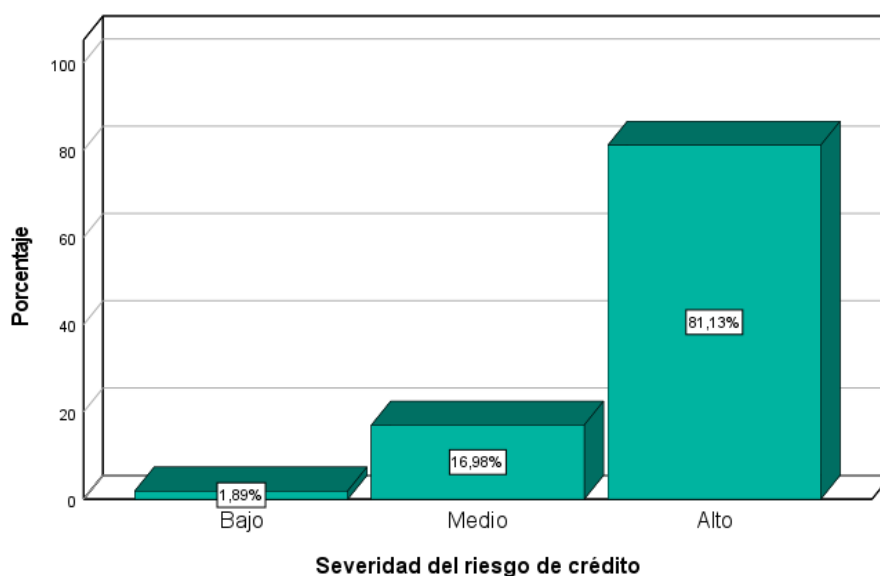
**Tabla 6**

*Nivel de percepción de la dimensión Severidad del riesgo de crédito*

		f	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	9	17,0
	Alto	43	81,1
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3**

*Nivel de percepción de la dimensión Severidad del riesgo de crédito*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la dimensión severidad del riesgo de crédito se usó una escala de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 5 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 81.13%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 16.98%, además solo el 1.89% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.

## Nivel de percepción de la variable Morosidad

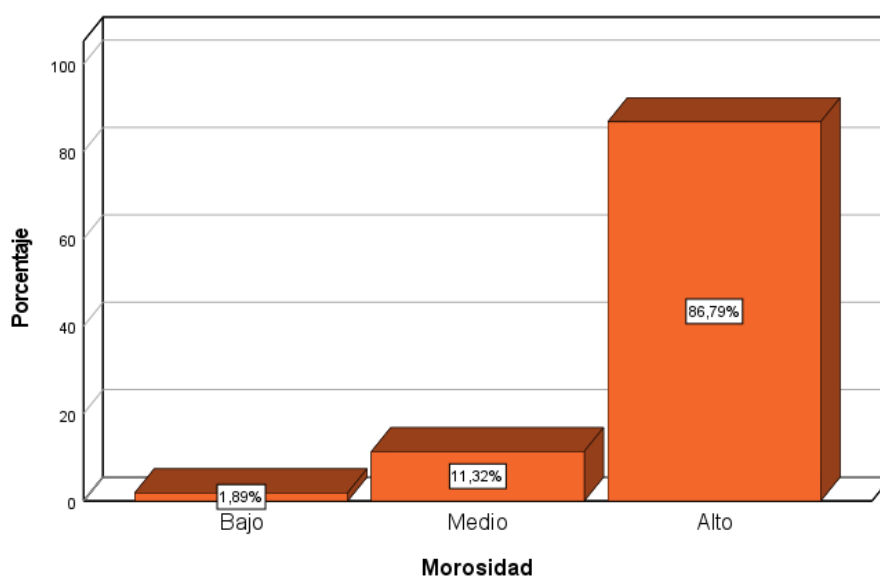
**Tabla 7**

*Nivel de percepción de la variable Morosidad*

		f	%
Válido	Bajo	1	1,9
	Medio	6	11,3
	Alto	46	86,8
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4**

*Nivel de percepción de la variable Morosidad*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la variable Morosidad se usó una escalal de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 11 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 86.79%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 11.32%, además solo el 1.89% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.



## Nivel de percepción de la dimensión Cartera de crédito vencida

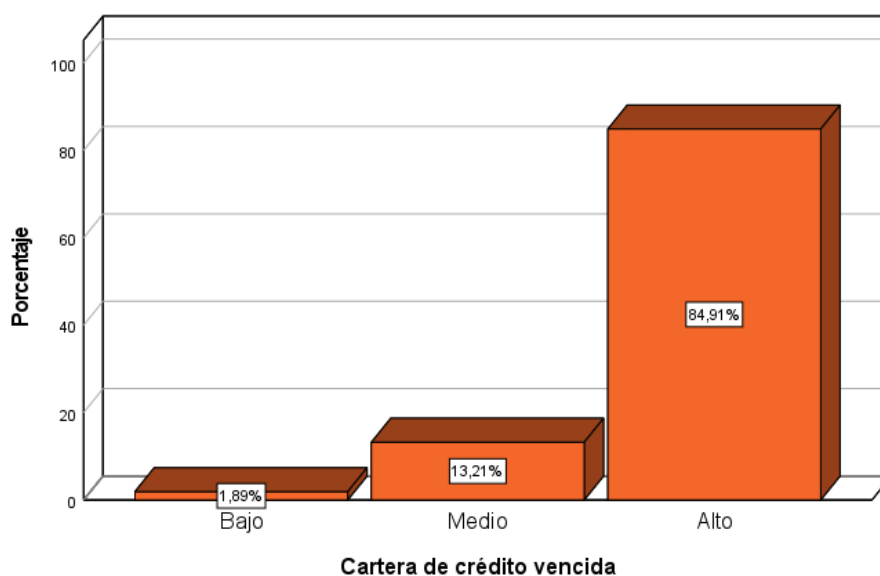
**Tabla 8**

*Nivel de percepción de la dimensión Cartera de crédito vencida*

		f	%
Válido	<b>Bajo</b>	1	1,9
	<b>Medio</b>	7	13,2
	<b>Alto</b>	45	84,9
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5**

*Nivel de percepción de la dimensión Cartera de crédito vencida*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la dimensión Cartera de crédito vencida se usó una escala de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 7 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 84.91%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 13.21%, además solo el 1.89% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.

## Nivel de percepción de la dimensión Calidad de incumplimiento

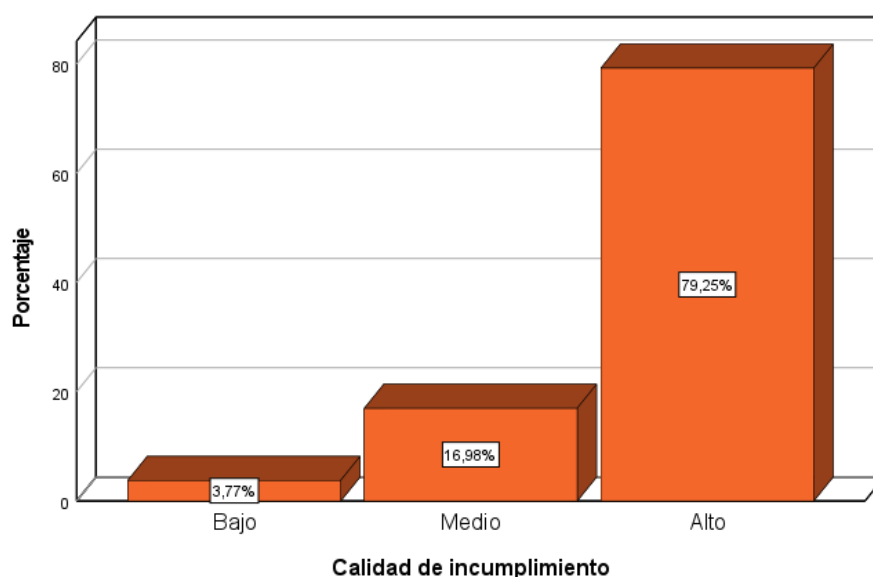
Tabla 9

*Nivel de percepción de la dimensión Calidad de incumplimiento*

		f	%
Válido	<b>Bajo</b>	2	3,8
	<b>Medio</b>	9	17,0
	<b>Alto</b>	42	79,2
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

Figura 6

*Nivel de percepción de la dimensión Calidad de incumplimiento*



**Interpretación:** Para medir el nivel de la dimensión Cartera de crédito vencida se usó una escala de 3 niveles; bajo, medio y alto, por medio de un cuestionario de 4 enunciados. Se evidencia que el mayor grado de percepción está en un nivel alto con un 79.25%, en un moderado grado de percepción está en un nivel medio con un 16.98%, además solo el 3.77% tiene un menor grado el cual está en un nivel bajo.

## 4.2. Estadística inferencial

### Contraste de hipótesis General

H1: La evaluación crediticia incide en forma positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

H0: La evaluación crediticia no incide en forma positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

**Tabla 10**

*Correlación de Rho Spearman de la hipótesis general*

			<b>Morosidad (V2)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Evaluación crediticia (V1)</b>	<b>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)</b>	,585**
		<b>N</b>	0.000
			53

**Interpretación:** se obtiene un Sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación, tomando lo en cuenta lo anterior se puede afirmar que la evaluación crediticia incide en manera positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, en el periodo 2022; además el Rho Spearman resultado 0.585, por lo tanto existe una correlación positiva moderada, eso quiere decir que, si el banco Interbank aplica una evaluación crediticia más rigurosa, entonces la morosidad de la cartera de clientes va mejorar positivamente.

### Contraste de hipótesis Específico 1

H1: La evaluación crediticia incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022.

H0: La evaluación crediticia no incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022.

**Tabla 11**

*Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 1*

			<b>Cartera de créditos vencida</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Evaluación crediticia (V1)</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,557**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000
		<b>N</b>	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** se obtuvo un Sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05 P-valor, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación, en ese entender se puede afirmar que la evaluación crediticia incide en manera positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022; además el Rho Spearman resulto 0.557, por lo tanto existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión, es decir, si el banco Interbank aplica una evaluación crediticia exhaustiva, entonces la cartera de créditos vencida mejorara de forma positiva.

## Contraste de hipótesis Específico 2

H1: La evaluación crediticia incide en forma positiva en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

H0: La evaluación crediticia no incide en forma positiva en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

**Tabla 12**

*Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 2*

			<b>Calidad de incumplimiento en la cartera</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Evaluación crediticia (V1)</b>	<b>Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)</b>	,735**
		<b>N</b>	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** se obtuvo un Sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05 P-valor, lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, en ese entender se puede afirmar que la evaluación crediticia incide en manera positiva en la calidad de incumplimiento de los clientes del banco Interbank, periodo 2022; además el Rho Spearman resulto 0.735, por lo tanto existe una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión, en otros términos, si el banco Interbank aplica una adecuada evaluación crediticia, entonces la calidad de incumplimiento de la cartera de clientes mejorara positivamente.

### Contraste de hipótesis Específico 3

H1: La morosidad incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

H0: La morosidad no incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

**Tabla 13**

*Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 3*

				<b>Morosidad (V2)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Perfil de riesgo crediticio</b>	<b>de</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,607**
			<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000
			<b>N</b>	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** se obtuvo un Sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05 P-valor, lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, así pues se puede afirmar que la morosidad incide en manera positiva en el perfil de riesgo crediticio de los clientes del banco Interbank, periodo 2022; además se obtuvo un Rho Spearman igual 0.607, en concreto, existe una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión, en otras palabras, si la morosidad incrementa, entonces el perfil de riesgo de crédito de la cartera de clientes del banco Interbank también incrementará, además se puede hacer mención que si la morosidad mejora positivamente, por consiguiente el perfil de riesgo crediticios de los clientes mejorará favorablemente.

#### Contraste de hipótesis Específico 4

H1: La morosidad incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

H1: La morosidad no incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.

**Tabla 14**

*Correlación de Rho Spearman de la hipótesis Específico 4*

			<b>Severidad del riesgo de crédito</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Severidad del riesgo de crédito</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,627**
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000
		<b>N</b>	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** se obtuvo un Sig (bilateral) 0.000 menor a 0.05 P-valor, lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación, así pues se puede afirmar que la morosidad incide positivamente en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022; asimismo se obtuvo un Rho Spearman igual 0.627, en concreto, hay una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión, en otras palabras, si la morosidad incrementa, entonces la severidad del riesgo de crédito de la base de clientes del banco Interbank también incrementará, además se puede hacer mención que si la morosidad mejora positivamente, en consecuencia la severidad del riesgo de crédito de los clientes mejorará favorablemente.

## V. DISCUSIÓN

Después de presentar los resultados en los apartados correspondientes, se realiza la discusión de los hallazgos obtenidos.

La hipótesis general establece que la evaluación crediticia incide en de manera positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, ha sido aceptada. Esto se puede respaldar por los resultados que se lograron mediante el análisis de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva moderada (0.585). Este resultado concuerda con lo hallado por Ramírez (2021) quien encontró que hay una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, debido a que el coeficiente obtenido es 0,561. Asimismo, es similar al resultado encontrado por Villano & Zevallos (2021) quienes encontraron que si existe correlación significativa entre evaluación crediticia y morosidad, ya que el coeficiente de correlación es de 0,908. Esto se explica con lo señalado por Lozano (2019) quien indica que la evaluación crediticia es una evaluación de minuciosa, dado que solo examinar los ingresos y gastos de la empresa no es suficiente; así mismo es importante evaluar los costos en los que incurrirá la familia del prestatario, adicionalmente, tan solo averiguar sobre la empresa por completo se puede precisar la solvencia real del prestatario y si puede cumplir con el pago del préstamo aplicable. De la misma manera Lizarzaburu & del Brio (2016) define la morosidad como la calidad de incumplimiento de la cartera de préstamos vencidos que conserva la institución bancaria, es decir son aquellos prestatarios que pasaron a la cartera de crédito vencida o los que están en la cobranza mediante un proceso judicial por incumplir sus obligaciones financieras

La hipótesis específica 01 establece que la evaluación crediticia incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, ha sido aceptada. Esto se puede por la obtención de resultados que tuvo con el análisis de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva moderada (0.557). Lo anteriormente mencionado concuerda con lo encontrado por Altuve & Hurtado (2018) quienes indican que la cartera de créditos vencida de los clientes genera presiones en los agentes económicos y posibles incumplimientos en los pagos. Asimismo, es similar al resultado encontrado por Tierra (2015) quienes



mencionan que el riesgo de crédito influye en la morosidad, puesto que, el “t” de Student fue +9,11 mayor a “t” Student tabulada +/- 1,684. Esto se explica con lo hallado por Fuentes (2017) quien señala que es el número total de préstamos cuyo capital no ha sido reembolsado en su totalidad a la empresa durante de los primeros treinta días posteriores a su vencimiento. De la misma manera, Prieto (2020) indica que una cartera de crédito venido es un saldo de los préstamos que no se pagaron a tiempo y se convertirá en un activo con un grado mayor de riesgo debido a que posee préstamos vencidos.

La hipótesis específica 02 establece que la evaluación crediticia incide positivamente en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, ha sido aceptada. Esto se puede por la obtención de resultados que tuvo el análisis de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva alta (0.735). Lo anteriormente mencionado concuerda lo encontrado por Ramírez (2021) quien identificó la relación significativa entre la capacidad de pago y el incumplimiento en la cartera del BBVA, debido a que el coeficiente obtenido es 0,234. Asimismo, es similar al resultado encontrado por Tierra (2015) quien señala que la calidad de incumplimiento que resultan en impago, falta de pago de las obligaciones acordadas. Esto se explica con lo hallado por Hernández (2017) quien señala que la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes se debe al deterioro de la cartera o un cambio en la posición financiera de la entidad.

La hipótesis específica 03 establece que la morosidad incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, ha sido aceptada. Esto se puede por la obtención de resultados que tuvo con el análisis de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva moderada (0.607). Este resultado concuerda con lo hallado por Pérez & Pérez (2019) quien halló que el perfil de riesgo crediticio está asociado a la morosidad ( $p = 0.000 < 0.05$ ), donde el nivel de relación por medio de la correlación de Spearman es negativo al 67.6%; es decir que a mayor perfil de riesgo crediticio se tendrá menor morosidad ( $p = 0.000 < 0.05$ ). Asimismo, es similar al resultado encontrado por Ramírez (2021) quien menciona que la admisión de perfil se relaciona con la cualidad del moroso en la cartera del BBVA, debido a que el coeficiente obtenido es 0,456. Esto se explica con lo hallado por Mhlanga (2021) quien señala que para determinar un

perfil de riesgo de un cliente se toma en consideración los datos tradicionales que se utilizan para generar puntajes crediticios.

La hipótesis específica 04 establece que la morosidad incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, ha sido aceptada. Esto se puede por la obtención de resultados que tuvo con el análisis de correlación de Spearman, encontrando una correlación positiva moderada (0.627). Este resultado concuerda con lo hallado por Pérez Vallenas & Pérez Vallenas (2019) quienes mencionan que el riesgo de crédito en la cartera de clientes está relacionado con la morosidad. ( $p = 0.022 < 0.05$ ), donde la relación por medio de la correlación de Spearman es negativa con 45.1%. Asimismo, es similar al resultado encontrado por Parrales (2016) la severidad del riesgo de crédito en las carteras afecta a la morosidad en una institución. Esto se explica con lo hallado por García (2019) quien asegura que la severidad es el porcentaje de impacto final perdido; es decir, es el porcentaje de transacciones fallidas que no se pudieron recuperar durante el proceso de reversión.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la evaluación crediticia incide positivamente en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, con un coeficiente de correlación de 0.585, siendo moderada y un valor de significancia menor a 0.05. Asimismo, tanto la variable evaluación crediticia (77.4%) como la morosidad (86.79%) presentaron un nivel alto de percepción.
2. Se determinó que tanto la variable evaluación crediticia (77.4%) como la dimensión cartera de crédito vencida (84.9%) presentaron un nivel alto de percepción. Incluso, el coeficiente de correlación fue 0.557 y el valor de significancia fue menor a 0.05, por lo que la evaluación crediticia incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de clientes del banco Interbank.
3. Se determinó que tanto la variable evaluación crediticia (77.4%) como la dimensión calidad de incumplimiento (79.2%) tuvieron un nivel alto de percepción. Inclusive, el coeficiente de correlación fue 0.735 y el valor de significancia fue menor a 0.05, debido a lo cual la evaluación crediticia incide en forma positiva en la calidad de incumplimiento de clientes del banco Interbank.
4. Se determinó que al igual que la variable morosidad (86.79%) la dimensión perfil de riesgo crediticio (69.8%) tuvieron un nivel alto de percepción. Asimismo, el coeficiente de correlación fue 0.607 y el valor de significancia fue menor a 0.05, de manera que la morosidad incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio de los clientes del banco Interbank.
5. Se determinó que al igual que la variable morosidad (86.79%) la dimensión la severidad del riesgo de crédito (81.1%) presentaron un nivel alto de percepción. Asimismo, el coeficiente de correlación fue 0.627 y el valor de significancia fue menor a 0.05, de manera que la morosidad incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito de los clientes del banco Interbank.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al área de crédito del banco Interbank gestionar adecuadamente las normas y reglamentos de las sociedades cooperativas, lo cual es importante para minimizar posibles errores, riesgos o mala gestión en el otorgamiento del crédito.
2. Se recomienda al área de crédito del banco Interbank que, la evaluación de crédito debe ser analizados de manera minuciosa por el asesor empresarial, por ejemplo: estado de resultados, situación financiera y previsión de flujo de caja. Lo cual se deben adjuntar siempre que exista un garante, todo para acreditar la solvencia del cliente. Inclusive, el documento debe incluir un documento firmado por una autoridad que detalle la conducta del cliente con la sociedad y empresa. Todo lo anterior para contrarrestar la morosidad.
3. Se recomienda a los analistas del área de crédito del banco Interbank que apliquen en la práctica todo lo reflejado en la política crediticia, de modo que los analistas de crédito mantengan principalmente una cartera sana y productiva, que traerá ganancias a la empresa.
4. Se recomienda que para evitar que la cartera incumpla, la cooperativa debe enviar mensajes recordatorios indicando que sus deudas están a punto de vencer, brindar aclaraciones sobre las particularidades del préstamo y los costos asociados al mismo en caso de incumplimiento del pago, realizar consultas, establecer las formas, medios y fechas de pago con el cliente. Además, el banco puede introducir una política de incentivos para fomentar el pago puntual, por ejemplo, mediante descuentos en la tarifa de pago y la oferta de condiciones preferenciales con plazos de pago. También podría implementar los criterios mostrados en este estudio y establecer pautas y protocolos para una gestión eficaz de la recaudación.
5. Se recomienda que los encargados del área de cobranzas del banco Interbank; deben hacer un constante seguimiento de la cuenta de créditos que tienen, es decir, antes de la fecha de pago del préstamo, deberán de comunicarse con los clientes para acordar que su débito se acerca y así realizar el pago de la deuda, esto asistirá a no caer en morosidad por los créditos.

## REFERENCIAS

- Alianza del Pacífico. (2019). *AlianzaPacífico.net*. Obtenido de [https://alianzapacifico.net/wp-content/uploads/AP\\_CMF\\_PPT\\_Peru\\_Guia\\_de\\_Buenas\\_Practicas\\_PYME.pdf](https://alianzapacifico.net/wp-content/uploads/AP_CMF_PPT_Peru_Guia_de_Buenas_Practicas_PYME.pdf)
- Altuve, J., & Hurtado, A. (2018). Analisis de los factors que influyen en la morosidad del sistema bancario Venezolano. *Revista Venezolana de Analisis de Coyuntura*, 59-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/36457129005.pdf>
- Armas Heredia, A.-H., Basurto Arauz, J. F., & Razo Ascazubi, C. d. (2022). ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA LÍNEA DE MICROCRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO ANDINA LTDA., DEL CANTÓN LATACUNGA, PERIODO 2020. *Revista de investigación SIGMA*, 10(1), 75-85.
- Avilés, M., Mejía, A., & Ontano, M. (2021). *Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas*. Obtenido de <http://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/27/90>
- BCRP. (2021). *Reporte de estabilidad financiera*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- Berrazueta, S., & Escobar, B. (2016). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Cotopaxi" CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010*. Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Bobadilla, E. (25 de marzo del 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/?ref=gesr>
- Cohen, C., & Calvo, A. (2022). *América Latina - Panorama bancario por país*. Obtenido de S&P Global:

[https://www.spglobal.com/\\_assets/documents/ratings/es/pdf/2022-07-21-america-latina-panorama-bancario-por-pais-primer-semester-de-2022.pdf](https://www.spglobal.com/_assets/documents/ratings/es/pdf/2022-07-21-america-latina-panorama-bancario-por-pais-primer-semester-de-2022.pdf)

Condori Ojeda, P. (2022). *Universo, población y muestra*. Curso taller. Obtenido de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestion y Desarrollo Libre*, 121-149. Obtenido de [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/8109/7299](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299)

Donoso, D. (2021). *Morosidad en la banca: luna de miel duraría hasta el segundo trimestre de 2023, según expertos*. Obtenido de <https://dfsud.com/america/morosidad-en-la-banca-luna-de-miel-duraria-hasta-el-segundo-trimestre#:~:text=El%20panorama%20parece%20desolador%2C%20pero,mejora%20respecto%20de%20per%C3%ADodos%20previos.>

Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huaman, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revistas Valor Contable*, 7(1), 37-49. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1395-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2328-1-10-20201214%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1395-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2328-1-10-20201214%20(1).pdf)

Estrada, S., & Gutierrez, A. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/297/TESIS%20Pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fuentes Santana, J. M. (2017). *La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultado*. Guayaquil.

Gan@Más. (3 de Octubre de 2022). *Revista Gan@Mas*. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/emprendedor-conoce-la-importancia-de->

contar-con-una-buena-calificacion-  
crediticia/#:~:text=En%20ese%20sentido%2C%20consultar%20tu,de%20d  
ecidir%20otorgar%20un%20cr%C3%A9dito.

García Céspedes, J. C. (2019). Nuevas técnicas de medición del riesgo de crédito. 86-114. Obtenido de [https://aefin.es/wp-content/uploads/2019/02/C5-4\\_244397.pdf](https://aefin.es/wp-content/uploads/2019/02/C5-4_244397.pdf)

Hernández Corrales, L., Menese Cerón, L. A., & Benavides, J. (Diciembre de 2017). DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA PROPIA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO EMPRESARIAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA. *Scielo*, 21(97). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000400007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007)

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, periodo 2019. *Quipukamayoc*, 69-75. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v29n59/1609-8196-quipu-29-59-69.pdf>

Jiménez López, N. R., & Manrique Plácido, J. M. (2018). GESTIÓN DE LA CALIDAD CREDITICIA Y LA MOROSIDAD: ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS FINANCIEROS DE LA CMAC DEL SANTA, 2014-2015. *In Crescendo*, 9(2), 335-348. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2013/1483>

Lozano Flores, I. (23 de Marzo de 2019). La evaluación crediticia en las microfinanzas. *el analista*. Obtenido de <http://elanalista.com/microfinanzas/la-evaluacion-crediticia-en-las-microfinanzas/>

Martínez García, M. Á., Trejo García, J. C., & Venegas Martínez, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 380.

- Martinez, D. C., Bucio, C., & Ortiz, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1), 2-21. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4132.2021>
- Martinez, M., & Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300037>
- Mhlanga, D. (2021). Financial Inclusion in Emerging Economies: The Application of Machine Learning and Artificial Intelligence in Credit Risk Assessment. *Revista International Journal of Financial Studies*, 9(3), 1-16. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2227-7072/9/3/39>
- Nicaragua, E. (2018). Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1, 12. Obtenido de <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Lizarzaburu, E., & del Brio, J. (2016). Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014. *Suma de Negocios*, 94-112. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300313>
- Pardo Carrillo, O. S. (24 de Abril de 2019). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo logit. *Universidad & Empresa*, 237-256.
- Parrales, C. (2016). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pérez Vallenás, N., & Pérez Vallenás, M. (2019). *Evaluación Crediticia y Morosidad en Clientes de Mibanco, Oficina principal Cusco 2019*. Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel\\_Nuria\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3319/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Prieto Zuñiga, V. K. (2020). *Análisis de la cartera de créditos periodo 2019 de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio agencia mata de cacao*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8561/E-UTB-FAFI-ICA-000392.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, I. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco BBVA, Los Olivos 2021*. LIMA. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76925/Ram%C3%ADrez\\_RIA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76925/Ram%C3%ADrez_RIA-SD.pdf?sequence=1)
- Roberto, H. S., & Paulina, M. T. (2018). *Metodología de la Investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mexico.
- SBS - Superintendencia de banca y seguros y AFP. (2015). *SBS.gob*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- SBS - Superintendencia de Banca y Seguros y AFP. (19 de Noviembre de 2017). *sbs.gob*. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf)
- Támara Ayús, A. L., Segura Ramos, J. E., & Chica Arrieta, I. E. (2021). Modelación de la probabilidad de incumplimiento y cálculo de la pérdida catastrófica en una institución financiera en Colombia. *Economicas CUC*, 42(2), 173-186. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3216/3408>
- Tierra, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Cía Ltda. del Cantón Ambato*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Trejo García, J. C., Martínez García, M. Á., & Venegas Martínez, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Revista Internacional Contaduría y Administración*, 377-398. Obtenido de [38](https://pdf.sciencedirectassets.com/312371/1-s2.0-S0186104217X00028/1-s2.0-S0186104217300037/main.pdf?X-Amz-Security-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)



## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Evaluación crediticia	Según Martínez & Venegas (2017) es un análisis que permite establecer modelos de medición (scores y ratings) con el propósito de discriminar entre clientes según su perfil de riesgo y evaluar la exposición y la severidad en el riesgo de crédito.	Perfil de riesgo de crédito	Edad	Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.
			Género	Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia.
			Plazo	La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.
			Antigüedad como cliente	Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito.
			Capacidad de pago	Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia
			Ingreso	Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia.
			Monto prestado	Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia.
			Empleo	Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio.
			Estado civil	Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia.
		Integrantes de la familia	Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio.	
		Severidad del riesgo de crédito	Probabilidad de incumplimiento	La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo.
			Antigüedad en mora	Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio.
			Existencia de garantías	Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia.
			Valor de las garantías	Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia.
			Calidad crediticia	Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente.

Morosidad	Según Lizarzaburu & del Brio (2016) Es la cartera de crédito vencida o en cobranza judicial, es decir, en calidad de incumplimiento, sobre el total de la cartera que mantiene la entidad financiera.	Cartera de crédito vencida	Créditos atrasados	Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia. Los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito
			Tiempo de atraso del crédito	Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida. Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente
			Políticas de cobranza	Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas. Las políticas de cobranza de la entidad se cumplen. Las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas
	Calidad de incumplimiento		Probabilidad de incumplimiento	La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente. La probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito
			Migración del crédito	La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad.
			Capital para asumir riesgos	Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad.

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN EVALUACIÓN CRÉDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DEL BANCO INTERBANK, PERIODO 2022

Estimado (a) trabajador del Banco Interbank Sede Cusco:

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes del Banco Interbank, periodo 2022, en el distrito del Cusco. El cual se diseñó en 2 parte Evaluación crediticia con 15 preguntas y morosidad 6 preguntas, siendo en total 21 ítems para explicar las variables de estudio, las mismas que serán respondidas de manera anónima.

Indicaciones: Marque con una **X** la opción que considere:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

Variable 1: Evaluación crediticia						
	Dimensión 1: Perfil de riesgo de crédito	1	2	3	4	5
1	Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.					
2	Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia.					
3	La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.					
4	Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito.					
5	Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia					
6	Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia.					
7	Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia.					
8	Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio.					
9	Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia.					
10	Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio.					

<b>Dimensión2: Severidad del riesgo de crédito</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo.					
<b>2</b>	Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio.					
<b>3</b>	Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia.					
<b>4</b>	Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia.					
<b>5</b>	Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente.					
<b>Variable 2: Morosidad</b>						
<b>Dimensión 1: Cartera de crédito vencida</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia.					
<b>2</b>	Los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito					
<b>3</b>	Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida.					
<b>4</b>	Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente					
<b>5</b>	Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas.					
<b>6</b>	Las políticas de cobranza de la entidad se cumplen.					
<b>7</b>	Las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas					
<b>Dimensión2: Calidad de incumplimiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente.					
<b>9</b>	La probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito.					
<b>10</b>	La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad.					
<b>11</b>	Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad					

## Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos VALIDADOR N° 1

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Doctor Jorge Luis Martinez Mantilla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma

D.N.I:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Sugerencias
	DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO	1	2	3	4	5	
1	Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.					X	
2	Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia.					X	
3	La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.					X	
4	Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito.					X	
5	Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia					X	
6	Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia.					X	
7	Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia.					X	
8	Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio.					X	
9	Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia.					X	
10	Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio.					X	
	<b>DIMENSIÓN: SEVERIDAD DEL RIESGO DE CRÉDITO</b>						
11	La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo.					X	
12	Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio.					X	
13	Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia.					X	
14	Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia.					X	
15	Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente.					X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. XDr/ Mg: **Martinez Mantilla Jorge Luis**.....            **DNI:**  
**07975714**.....

Especialidad del validador:...**Doctor en Gestion Publica y Gobernabilidad**.....

...**16**.....**de**...**Junio**.....**del 2023**.....

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Sugerencias
	DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO	1	2	3	4	5	
1	Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia.					X	
2	Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida.					X	
3	Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas.					X	
	DIMENSIÓN: CALIDAD DE INCUMPLIMIENTO						
4	La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente.					X	
5	La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad.					X	
6	Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad.					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable         Aplicable después de corregir         No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. XDr/ Mg: ...Martinez Mantilla Jorge Luis..... DNI:  
07975714.....

Especialidad del validador:...Doctor en Gestion Publica y  
Gobernabilidad.....

.....16....de...Junio.....del 2023.....

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

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

-----

Firma del Experto Informante.

## VALIDADOR N° 2

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Manuel Urrutia Flores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma

D.N.I:



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO</b>							
1	Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.	X		X		X		
2	Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia.	X		X		X		
3	La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.	X		X		X		
4	Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito.	X		X		X		
5	Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia	X		X		X		
6	Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia.	X		X		X		
7	Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia.	X		X		X		
8	Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio.	X		X		X		
9	Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia.	X		X		X		
10	Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SEVERIDAD DEL RIESGO DE CRÉDITO</b>							
11	La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo.	X		X		X		
12	Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio.	X		X		X		
13	Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia.	X		X		X		
14	Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia.	X		X		X		
15	Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia pero se recomienda indicar en cada pregunta el parágrafo*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Manuel Barrios Flores* ..... DNI: *0992775*

Especialidad del validador: *Contabilidad y Auditoría* .....

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

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

*31* de *04* del 20*23*  
*Manuel F.*  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO</b>							
1	Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia.	X		X		X		
2	Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida.	X		X		X		
3	Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INCUMPLIMIENTO</b>							
4	La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente.	X		X		X		
5	La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad.	X		X		X		
6	Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia pero es recomendable indicar el por qué en % pregunta

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Manuel Ignacia Flores ..... DNI: 09592775 .....

Especialidad del validador: Contabilidad y Auditoría .....

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

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

31 de 07 del 2023  
Manuel Flores  
-----  
Firma del Experto Informante.



## VALIDADOR N° 3

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma

D.N.I:

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EVALUACIÓN CREDITICIA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad.	X		X		X		
2	Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia.	X		X		X		
3	La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.	X		X		X		
4	Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito.	X		X		X		
5	Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia.	X		X		X		
6	Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia.	X		X		X		
7	Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia.	X		X		X		
8	Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio.	X		X		X		
9	Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia.	X		X		X		
10	Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SEVERIDAD DEL RIESGO DE CRÉDITO</b>							
11	La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo.	X		X		X		
12	Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio.	X		X		X		
13	Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia.	X		X		X		
14	Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia.	X		X		X		
15	Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable             Aplicable después de corregir             No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Especialidad del validador: Finanzas, Contabilidad y Metodología de la Investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de Agosto del 2023



-----  
Dr. CEC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz  
-----  
Contador Público Colegiado - CM 1088  
Categoría Principal  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOROSIDAD**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: PERFIL DE RIESGO DE CRÉDITO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia.	X		X		X		
2	Los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito	X		X		X		
3	Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida.	X		X		X		
4	Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente	X		X		X		
5	Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas.	X		X		X		
6	Las políticas de cobranza de la entidad se cumplen.	X		X		X		
7	Las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE INCUMPLIMIENTO</b>							
8	La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente.	X		X		X		
9	La probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito.	X		X		X		
10	La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad.	X		X		X		
11	Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Especialidad del validador: Finanzas, Contabilidad y Metodología de la Investigación

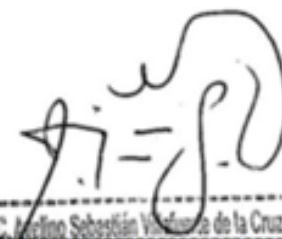
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

26 de Agosto del 2023



Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Contador Público Colegiado - CM 1088

Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables $y = f(x)$	Dimensiones	Indicadores	Diseño de la investigación
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general:	Variable independiente (x)	Dimensiones	Indicadores	
Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?	Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	La evaluación crediticia incide en forma positiva en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022.	Evaluación crediticia	<p>Perfil de riesgo de crédito</p> <p>Severidad del riesgo de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Género</li> <li>- Plazo</li> <li>- Antigüedad como cliente</li> <li>- Capacidad de pago</li> <li>- Ingreso</li> <li>- Monto prestado</li> <li>- Empleo</li> <li>- Estado civil</li> <li>- Integrantes de la familia</li> <li>- Probabilidad de incumplimiento</li> <li>- Antigüedad en mora</li> <li>- Existencia de garantías</li> <li>- Valor de las garantías</li> <li>- Calidad crediticia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque: Cuantitativo</li> <li>- Tipo: Aplicada</li> <li>- Nivel: Correlacional</li> <li>- Diseño: No experimental-Transversal</li> <li>- Población y muestra: 53 trabajadores del Banco de Interbank.</li> </ul>

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Variable dependiente (y)</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022?	Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022	La evaluación crediticia incide en forma positiva en la cartera de créditos vencida de los clientes del banco Interbank, periodo 2022		Cartera de crédito vencida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créditos atrasados</li> <li>- Tiempo de atraso del crédito</li> <li>- Políticas de cobranza</li> </ul>
¿De qué manera la evaluación crediticia incide en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?	Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	La evaluación crediticia incide en forma positiva en la calidad de incumplimiento en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	Morosidad		
¿De qué manera el perfil de riesgo crediticio incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?	Determinar la incidencia la morosidad en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	La morosidad incide en forma positiva en el perfil de riesgo crediticio en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022		Calidad de incumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Probabilidad de incumplimiento</li> <li>- Migración del crédito</li> <li>- Capital para asumir riesgos</li> </ul>
¿De qué manera la severidad del riesgo de crédito incide en la morosidad de la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022?	Determinar la incidencia la morosidad en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022	La morosidad incide en forma positiva en la severidad del riesgo de crédito en la cartera de clientes del banco Interbank, periodo 2022			

## Anexo 7: Carta de autorización



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL  
DESARROLLO"

LOS OLIVOS, 12 de junio del 2023

Señor(a)  
Gerente de Tienda  
MARÍA DEL CARMEN LUNA MARTINEZ  
AV SOL 308 CUSCO

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. CABRERA CHAÑI BRUNO GREGORIO Y GUZMÁN HUANCA SONIA GLADYS, con DNI 75910528 y 48694903, del Programa de Titulación para Universidades no Licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: "**EVALUACIÓN CREDITICIA Y MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES DEL BANCO INTERBANK, PERIODO 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

  
  
MARIA DEL CARMEN LUNA MARTINEZ  
GERENTE DE TIENDA

Mg. Cojal Mena Teofilo Martin

COORDINADOR NACIONAL CCEE  
PROGRAMA DE TITULACIÓN  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atentamente





## Anexo 8: Base de datos

Variable: Evaluación crediticia

N°	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1V1	D2V1	V1
1	1	4	5	3	4	3	3	2	1	4	3	4	4	4	31	19	50
2	1	4	3	4	3	3	2	4	2	3	4	5	5	3	33	20	53
3	4	5	3	5	3	4	3	1	1	4	3	4	3	3	35	17	52
4	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	26	15	41
5	1	1	4	5	5	5	5	5	2	3	5	3	3	1	41	15	56
6	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	48	20	68
7	2	5	5	5	5	3	3	2	1	4	5	5	5	5	43	24	67
8	1	3	2	4	4	3	4	2	1	3	5	4	4	3	35	19	54
9	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	15	55
10	4	4	1	5	4	4	5	2	4	5	5	2	5	5	47	22	69
11	1	5	4	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	47	24	71
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	62	23	85
13	1	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	51	25	76
14	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	44	18	62
15	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	15	58
16	1	4	4	5	5	5	4	3	1	3	5	4	5	5	51	22	73
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	25	92
18	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	65	24	89
19	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	66	23	89
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	25	94
21	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	68	24	92
22	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	69	24	93
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	72	24	96
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	73	24	97
25	1	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	60	21	81
26	2	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	51	10	61
27	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	69	23	92
28	3	3	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	61	15	76
29	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	63	21	84
30	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	72	23	95
31	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	76	22	98
32	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	25	104
33	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	81	24	105
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	84	23	107

N°	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	D1V1	D2V1	V1
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	85	21	106
36	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	77	21	98
37	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	75	19	94
38	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	83	17	100
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	88	22	110
40	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	80	18	98
41	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	86	22	108
42	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	89	22	111
43	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	89	25	114
44	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	89	22	111
45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	93	24	117
46	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	91	20	111
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	25	122
48	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96	25	121
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98	23	121
50	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	97	21	118
51	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	91	22	113
52	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	98	20	118
53	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	92	21	113

**Variable: Morosidad**

N°	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	D1V2	D2V2	V2
1	3	3	4	4	1	2	1	3	3	2	4	18	12	30
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28	15	43
3	4	5	4	3	2	5	3	2	5	4	4	26	15	41
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	12	33
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	34	15	49
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	16	45
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	20	55
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	35	17	52
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	8	22
10	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	33	17	50
11	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	34	15	49
12	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	20	52
13	5	4	4	5	3	5	5	4	5	1	1	31	11	42
14	4	5	4	3	4	5	2	1	2	2	5	27	10	37
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	12	33
16	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	31	19	50
17	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	20	52
18	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	32	20	52
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	32	20	52
20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	34	18	52
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	33	20	53
22	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	34	18	52
23	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	30	17	47
24	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	33	20	53
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	27	16	43
26	3	3	4	3	4	3	2	2	4	1	1	22	8	30
27	2	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	26	17	43
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21	13	34
29	2	2	4	3	5	4	4	4	4	4	5	24	17	41
30	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	27	18	45
31	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	32	19	51
32	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	33	20	53
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	34	18	52
34	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	34	19	53
35	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	26	17	43
36	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	28	14	42
37	3	2	2	3	4	5	5	4	5	4	4	24	17	41
38	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	33	12	45
39	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	31	15	46
40	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	3	31	14	45
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	31	17	48
42	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	31	19	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	20	55
44	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	33	18	51
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	20	55
46	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	32	18	50
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	20	55
48	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	32	19	51

N°	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	D1V2	D2V2	V2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	35	19	54
50	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	32	20	52
51	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	27	17	44
52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	31	16	47
53	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	32	15	47

## Anexo 8: Resultados descriptivos

### A. Exposición de los resultados de la Variable Evaluación crediticia

- Dimensión Perfil de riesgo de crédito

**Tabla 15**

*Pregunta 1: Al realizar la evaluación crediticia considera como perfil de riesgo a la edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	11	20.8	20.8	22.6
	Casi Siempre	7	13.2	13.2	35.8
	Siempre	34	64.2	64.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 2 se observa que el 64.2% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre al realizar la evaluación crediticia consideran como perfil de riesgo a la edad, mientras que el 20.8% algunas veces lo consideran, el 13.2% casi siempre y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 16**

*Pregunta 2: Considera al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	20.8	20.8	20.8
	Casi nunca	2	3.8	3.8	24.5
	Algunas veces	3	5.7	5.7	30.2
	Casi Siempre	13	24.5	24.5	54.7
	Siempre	24	45.3	45.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 3 se observa que el 45.3% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran al género como parte del perfil de riesgo en la evaluación crediticia, mientras que el 24.5% casi siempre lo consideran, el 20.8% nunca, el 5.7% algunas veces y finalmente, el 3.8% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 17**

*Pregunta 3: La evaluación del crédito que realizan en el banco considera como perfil al plazo del crédito.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	2	3.8	3.8	5.7
	Algunas veces	6	11.3	11.3	17.0
	Casi Siempre	14	26.4	26.4	43.4
	Siempre	30	56.6	56.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 4 se observa que el 56.6% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran como perfil al plazo del crédito, mientras que el 26.4% casi siempre lo consideran, el 11.3% algunas veces, el 3.8% casi nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que nunca.

**Tabla 18**

*Pregunta 4: Es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	1	1.9	1.9	3.8
	Algunas veces	8	15.1	15.1	18.9
	Casi Siempre	17	32.1	32.1	50.9
	Siempre	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 5 se observa que el 49.1% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que es importante para el banco considerar la antigüedad del cliente en el perfil del riesgo de crédito, mientras que el 32.1% casi siempre lo consideran, el 15.1% algunas veces, el 1.9% casi nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que nunca.

**Tabla 19**

*Pregunta 5: Considera la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	5	9.4	9.4	11.3
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	47.2
	Siempre	28	52.8	52.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 6 se observa que el 52.8% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que la capacidad del pago como perfil del riesgo de crédito en la evaluación crediticia, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 9.4% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 20**

*Pregunta 6: Es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	7	13.2	13.2	15.1
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	50.9
	Siempre	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 7 se observa que el 49.1% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que es el ingreso el perfil del riesgo de crédito más importante para la evaluación crediticia, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 13.2% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 21**

*Pregunta 7: Considera el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	1	1.9	1.9	5.7
	Algunas veces	12	22.6	22.6	28.3
	Casi Siempre	13	24.5	24.5	52.8
	Siempre	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 8 se observa que el 47.2% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que el monto prestado como un riesgo de crédito en la evaluación crediticia, mientras que el 24.5% casi siempre lo consideran, el 22.6% algunas veces, el 3.8% nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 22**

*Pregunta 8: Es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	5.7	5.7	5.7
	Algunas veces	13	24.5	24.5	30.2
	Casi Siempre	12	22.6	22.6	52.8
	Siempre	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 9 se observa que el 47.2% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que es el tipo de empleo el perfil más relevante para contar con menor riesgo crediticio, mientras que el 24.5% algunas veces lo consideran, el 22.6% casi siempre y finalmente, el 5.7% mencionaron que casi nunca.



**Tabla 23**

*Pregunta 9: Considera el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	6	11.3	11.3	15.1
	Algunas veces	10	18.9	18.9	34.0
	Casi Siempre	12	22.6	22.6	56.6
	Siempre	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 10 se observa que el 43.4% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que el estado civil como parte del perfil de riesgo para realizar una buena evaluación crediticia, mientras que el 22.6% casi siempre lo consideran, el 18.9% algunas veces, el 11.3% casi nunca y finalmente, el 3.8% mencionaron que nunca.

**Tabla 24**

*Pregunta 10: Cuando realiza una evaluación crediticia considera a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	11.3	11.3	11.3
	Casi nunca	3	5.7	5.7	17.0
	Algunas veces	11	20.8	20.8	37.7
	Casi Siempre	12	22.6	22.6	60.4
	Siempre	21	39.6	39.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 11 se observa que el 39.6% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran a los integrantes de la familia como un riesgo crediticio, mientras que el 22.6% casi siempre lo consideran, el 20.8% algunas veces, el 11.3% nunca y finalmente, el 5.7% mencionaron que casi nunca.

- **Dimensión Severidad del riesgo de crédito**

**Tabla 25**

*Pregunta 11: La cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	10	18.9	18.9	20.8
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	56.6
	Siempre	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 12 se observa que el 43.4% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que la cartera de crédito que maneja le da conocer la probabilidad de incumplimiento del pago del crédito, al existir severidad del riesgo, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 18.9% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 26**

*Pregunta 12: Durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	9	17.0	17.0	18.9
	Casi Siempre	15	28.3	28.3	47.2
	Siempre	28	52.8	52.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 13 se observa que el 52.8% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que durante la evaluación crediticia considera la antigüedad en mora como parte de la severidad del riesgo crediticio, mientras que el 28.3% casi siempre lo consideran, el 17.0% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 27***Pregunta 13: Toma en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Algunas veces	10	18.9	18.9	22.6
	Casi Siempre	18	34.0	34.0	56.6
	Siempre	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 14 se observa que el 43.4% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre toman en cuenta la existencia de garantías en la evaluación crediticia, mientras que el 34.0% casi siempre lo consideran, el 18.9% algunas veces y finalmente, el 3.8% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 28***Pregunta 14: Considera el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	8	15.1	15.1	17.0
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	52.8
	Siempre	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 15 se observa que el 47.2% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que el valor de las garantías que ofrece el cliente en la evaluación crediticia, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 15.1% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 29**

*Pregunta 15: Durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	1	1.9	1.9	3.8
	Algunas veces	10	18.9	18.9	22.6
	Casi Siempre	15	28.3	28.3	50.9
	Siempre	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 16 se observa que el 49.1% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre durante la evaluación crediticia considera la calidad del crédito del cliente, mientras que el 28.3% casi siempre lo consideran, el 18.9% algunas veces, el 1.0% casi nunca y finalmente, el 1.0% mencionaron que nunca.

## **B. Exposición de los resultados de la Variable Evaluación Morosidad**

- **Dimensión Cartera de crédito vencida**

**Tabla 30**

*Pregunta 16: Toma en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7.5	7.5	7.5
	Algunas veces	8	15.1	15.1	22.6
	Casi Siempre	8	15.1	15.1	37.7
	Siempre	33	62.3	62.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 17 se observa que el 62.3% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre toman en cuenta los créditos atrasados que generó el cliente en su cartera crediticia, mientras que el 15.1% casi siempre lo consideran, el 15.1% algunas veces y finalmente, el 7.5% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 31***Pregunta 17: Los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	7.5	7.5	7.5
	Algunas veces	7	13.2	13.2	20.8
	Casi Siempre	9	17.0	17.0	37.7
	Siempre	33	62.3	62.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 18 se observa que el 62.3% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que los créditos atrasados rechazan una oferta de crédito, mientras que el 17.0% casi siempre lo consideran, el 13.2% algunas veces y finalmente, el 7.5% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 32***Pregunta 18: Para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Algunas veces	6	11.3	11.3	15.1
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	50.9
	Siempre	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 19 se observa que el 49.1% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que para determinar la morosidad considera el tiempo de atraso del crédito de la cartera vencida, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 11.3% algunas veces y finalmente, el 3.8% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 33***Pregunta 19: Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Algunas veces	10	18.9	18.9	20.8
	Casi Siempre	21	39.6	39.6	60.4
	Siempre	21	39.6	39.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 20 se observa que el 39.6% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente, mientras que el 39.6% casi siempre lo consideran, el 18.9% algunas veces y finalmente, el 1.9% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 34***Pregunta 20: Las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	2	3.8	3.8	5.7
	Algunas veces	8	15.1	15.1	20.8
	Casi Siempre	20	37.7	37.7	58.5
	Siempre	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 21 se observa que el 41.5% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que las políticas de crédito les permiten recuperar las carteras vencidas, mientras que el 37.7% casi siempre lo consideran, el 15.1% algunas veces, el 3.8% casi nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que nunca.

**Tabla 35***Pregunta 21: Las políticas de cobranza de la entidad se cumplen*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Algunas veces	7	13.2	13.2	17.0
	Casi Siempre	15	28.3	28.3	45.3
	Siempre	29	54.7	54.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 22 se observa que el 54.7% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que las políticas de cobranza de la entidad se cumplen, mientras que el 28.3% casi siempre lo consideran, el 13.2% algunas veces y finalmente, el 3.8% mencionaron que casi nunca.

**Tabla 36***Pregunta 22: Las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	3	5.7	5.7	7.5
	Algunas veces	5	9.4	9.4	17.0
	Casi Siempre	16	30.2	30.2	47.2
	Siempre	28	52.8	52.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 23 se observa que el 52.8% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que las políticas de cobranza están siendo coordinadas con las áreas o personas involucradas, mientras que el 30.2% casi siempre lo consideran, el 9.4% algunas veces, el 5.7% casi nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que nunca.

- **Dimensión Calidad de incumplimiento**

**Tabla 37**

*Pregunta 23: La cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1.9	1.9	1.9
	Casi nunca	3	5.7	5.7	7.5
	Algunas veces	6	11.3	11.3	18.9
	Casi Siempre	17	32.1	32.1	50.9
	Siempre	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 24 se observa que el 49.1% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que la cartera de crédito que maneja le permite observar la probabilidad de incumplimiento del pago de crédito del cliente, mientras que el 32.1% casi siempre lo consideran, el 11.3% algunas veces, el 5.7% casi nunca y finalmente, el 1.9% mencionaron que nunca.

**Tabla 38**

*Pregunta 24: La probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Algunas veces	6	11.3	11.3	15.1
	Casi Siempre	16	30.2	30.2	45.3
	Siempre	29	54.7	54.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 25 se observa que el 54.7% de los 53 trabajadores previamente encuestados siempre consideran que la probabilidad de incumplimiento perjudica al cliente cuando requiere nuevamente un crédito, mientras que el 30.2% casi siempre lo consideran, el 11.3% algunas veces y finalmente, el 3.8% mencionaron que casi nunca.



**Tabla 39**

*Pregunta 25: La migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	4	7.5	7.5	11.3
	Algunas veces	11	20.8	20.8	32.1
	Casi Siempre	17	32.1	32.1	64.2
	Siempre	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 26 se observa que el 35.8% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que la migración del crédito en la cartera de clientes del banco genera mayor morosidad, mientras que el 32.1% casi siempre lo consideran, el 20.8% algunas veces, el 7.5% casi nunca y finalmente, el 3.8% mencionaron que nunca.

**Tabla 40**

*Pregunta 26: Considera el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	1	1.9	1.9	5.7
	Algunas veces	8	15.1	15.1	20.8
	Casi Siempre	19	35.8	35.8	56.6
	Siempre	23	43.4	43.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

En la Tabla 27 se observa que el 43.4% de los 53 trabajadores previamente encuestados consideran que el capital para asumir riesgos el cliente para evitar la morosidad, mientras que el 35.8% casi siempre lo consideran, el 15.1% algunas veces, el 1.9% casi nunca y finalmente, el 3.8% mencionaron que nunca.