



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del  
banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023

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

**Licenciada en Administración**

#### **AUTORES**

Jaen Mamani, Lillian Marissa ([orcid.org/0009-0001-3729-3842](https://orcid.org/0009-0001-3729-3842))

Yauta León, Yoselin Milagros ([orcid.org/0009-0007-9728-6373](https://orcid.org/0009-0007-9728-6373))

#### **ASESOR**

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Isamel ([orcid.org/0000-0003-4831-9224](https://orcid.org/0000-0003-4831-9224))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A Dios por las bendiciones que me otorga cada día. A mi padre por el apoyo moral y a mi gerenta de trabajo por el interés y ánimos que me brindó durante esta etapa.

A mi madre Mery y abuela Felipa, quienes me brindan su bendición día a día a lo largo de mi vida me protegen y guían por el camino del bien, a mi amado hijo Matheo por ser la inspiración para seguir mi vida profesional, y a mi madrina Pilar, por brindarme su apoyo incondicional y darme la base para ser quien soy ahora.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios quien nos permitió terminar con este tesis él es nuestro principal apoyo y motivación para continuar sin rendirme, a la Universidad Cesar Vallejo, gracias por haberme permitido cumplir con este gran reto, y en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad, de igual forma agradecer a mis familiares quienes me han apoyado y guiado durante este proceso.

Este es un momento muy especial que espero, perdure en a lo largo del tiempo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

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

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "EL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO BBVA CONTINENTAL, CHALLHUAHUACHO-APURÍMAC, 2023.", cuyos autores son YAUTA LEON YOSELIN MILAGROS, JAEN MAMANI LILLIAN MARISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 26 de Marzo del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224	Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 05-04-2024 18:13:18

Código documento Trilce: TRI - 0741099



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, JAEN MAMANI LILLIAN MARISSA, YAUTA LEON YOSELIN MILAGROS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL BANCO BBVA CONTINENTAL, CHALLHUAHUACHO-APURÍMAC, 2023.", 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>
YAUTA LEON YOSELIN MILAGROS DNI: 60844708 ORCID: 0009-0007-9728-6373	Firmado electrónicamente por: YYAUTALE el 16-05-2024 21:08:35
JAEN MAMANI LILLIAN MARISSA DNI: 74237495 ORCID: 0009-0001-3729-3842	Firmado electrónicamente por: LIJAENMA el 16-05-2024 21:17:41

Código documento Trilce: INV - 1582544

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA: .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASesor.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.1.1. Tipo de investigación .....	15
3.1.2. Diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.3.1. Población.....	18
3.3.2. Muestra.....	18
3.3.3. Muestreo.....	19
3.3.4. Unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	20

3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinación del ajuste del riesgo crediticio y morosidad .....	32
Tabla 2 Determinación para el modelo de regresión logística ordinal: .....	33
Tabla 3 Pseudo coeficiente de determinación del riesgo crediticio y morosidad..	33
Tabla 4 La regresión logística ordinaria del riesgo crediticio y morosidad .....	34
Tabla 5 Determinación del ajuste de la calificación crediticia y morosidad .....	35
Tabla 6 Determinación para el modelo de regresión logística ordinal: .....	35
Tabla 7 Determinación de la calificación crediticia en la morosidad.....	36
Tabla 8 Regresión logística ordinal de la calificación crediticia y morosidad .....	36
Tabla 9 Ajuste del control y seguimiento del crédito y morosidad .....	37
Tabla 10 Determinación del modelo de regresión logística ordinal: .....	37
Tabla 11 Determinación del control y seguimiento del crédito en la morosidad ...	38
Tabla 12 Regresión logística del control y seguimiento del crédito y morosidad..	38
Tabla 13 Determinación del ajuste del incumplimiento del crédito y morosidad ..	39
Tabla 14 Determinación para el modelo de regresión logística ordinal: .....	39
Tabla 15 Determinación del incumplimiento del crédito en la morosidad .....	40
Tabla 16 Regresión logística ordinal del incumplimiento del crédito y morosidad	40
Tabla 17 Confiabilidad variable riesgo crediticio .....	63
Tabla 18 Confiabilidad variable Morosidad .....	63
Tabla 19 Confiabilidad del riesgo crediticio y morosidad.....	63
Tabla 20 Resumen de la confiabilidad del instrumento .....	63
Tabla 21 Resumen de Validez de expertos.....	90
Tabla 22 Niveles de riesgo crediticio .....	93
Tabla 23 Niveles de calificación crediticia .....	93

Tabla 24 Niveles de control y seguimiento crediticio .....	93
Tabla 25 Niveles de incumplimiento del crédito .....	94
Tabla 26 Niveles de morosidad .....	94
Tabla 27 Niveles de recaudación .....	94
Tabla 28 Niveles de gestión de cobranza .....	94
Tabla 29 Niveles de fondos de pago .....	95
Tabla 30 Nivele plan de pago.....	95
Tabla 31 Prueba de normalidad de datos .....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema del diseño de investigación .....	15
Figura 2	Niveles de riesgo crediticio.....	23
Figura 3	Niveles de calificación crediticia.....	24
Figura 4	Niveles de control y seguimiento crediticio.....	25
Figura 5	Niveles de incumplimiento del crédito .....	26
Figura 6	Niveles de morosidad.....	27
Figura 7	Niveles de recaudación.....	28
Figura 8	Niveles de gestión de cobranza .....	29
Figura 9	Niveles de fondo de pago.....	30
Figura 10	Niveles del plan de pago .....	31

## RESUMEN

El estudio planteó como objetivo determinar la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho-Apurímac, 2023. La metodología de estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, de profundidad explicativa, corte transversal, la población estuvo constituido por 1543 clientes, la muestra 307 clientes, la técnica para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados se obtuvieron a través de la regresión logística donde se halló que la estimación de Wald fue de 74,683 y el coeficiente de Nagelkerke reveló que el 64,7% de la variabilidad de la morosidad es explicado por el riesgo crediticio, y el p. valor fue  $0,000 < 0,05$  permitiendo rechazar la hipótesis  $H_0$  y aceptar la hipótesis  $H_a$  Concluyendo que el riesgo crediticio incidió en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**Palabras clave:** riesgo crediticio, morosidad, calificación crediticia

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the incidence between credit risk and delinquency of clients of the BBVA Continental bank, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. The study methodology was of an applied type, non-experimental design, explanatory depth, cross-section, The population consisted of 1543 clients, the sample was 307 clients, the technique to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire. The results were obtained through logistic regression where it was found that the Wald estimate was 74.683 and the Nagelkerke coefficient revealed that 64.7% of the variability of delinquency is explained by credit risk, and p. value was  $0.000 < 0.05$  allowing us to reject the  $H_0$  hypothesis and accept the  $H_a$  hypothesis. Concluding that credit risk influenced the delinquency of the clients of the BBVA Continental bank, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**Keywords:** credit risk, delinquency, credit rating

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades bancarias a nivel global tuvieron que enfrentar un elevado riesgo crediticio (RC) concerniente a sus operaciones naturales, por lo que resulto crucial que estas entidades apliquen procedimientos, así como políticas de gestión del riesgo, las cuales ayuden a establecer la posibilidad de redimir “los fondos que prestaron la entidades bancarias y pese a que estos no fueron sencillos o seguros, les accedió a diferenciar cuales son las organizaciones y/o clientes más factibles y con posibilidades mínimas de mora” (Carrascosa, 2021,p.15).

La situación de la morosidad a nivel global ha llegado a niveles preocupantes, especialmente en países como España e Italia. En estas naciones, la tasa de incumplimiento ha superado el 10%, lo que ha tenido un impacto significativo en la disponibilidad de fondos de los bancos y su capacidad para ofrecer nuevos préstamos. Estos números reflejan la desconfianza de los consumidores y una economía estancada, lo cual constituye un desafío crucial para la recuperación económica europea en un momento crítico. (OCDE, 2023).

En el análisis de las vulnerabilidades bancarias a nivel mundial se destacó los riesgos potenciales en un entorno caracterizado por inflación y altas tasas de interés. Se proyectó que en economías avanzadas numerosos bancos podrían afrontar considerables pérdidas de capital, atribuidas a ajustes en los precios de los activos y provisiones por préstamos incobrables. En escenarios adversos, se identifican pérdidas significativas en bancos clave de China, EE. UU. y Europa. Se subraya la necesidad de mejorar las herramientas analíticas, monitorear indicadores de mercado y aplicar medidas correctivas ágiles para contrarrestar el riesgo crediticio y la morosidad (FMI, 2023).

En España, en el periodo comprendido entre 2019 y 2022 se vio marcado por un notable aumento en la tasa de morosidad, la cual pasó del 7,12% al 14,75%. Este incremento significativo se atribuye principalmente a los impactos económicos derivados de la crisis sanitaria global, que afectaron de manera significativa a los créditos domésticos. Entre ellos, los créditos de consumo fueron los más afectados, exhibiendo tasas de morosidad más elevadas en comparación con otros tipos de préstamos. Esta situación puso de manifiesto la vulnerabilidad de los sistemas de

evaluación de riesgos utilizados por las entidades crediticias, destacando la necesidad de implementar medidas más sólidas y adaptativas (Maudos, 2023).

Asimismo, en América Latina, en los últimos 3 años los bancos fueron perjudicados por causa del COVID-19, donde sus indicadores de solvencia: ratio de liquidez, Ratio de capital, ratio de morosidad y ROA, evidenciaron problemas a través de débiles números en comparación a otros años. Además, se halló que el índice de morosidad tendió a incrementar por una serie de factores; y también se halla asociado con la inadecuada ejecución respecto a los protocolos al momento de otorgar créditos, donde se debió por la falta de efectividad frente a sus políticas (Herrera y Millones, 2021).

En el panorama financiero en México, en el año 2022 presentó un índice de morosidad del 4.7% en los créditos personales. Esta situación se atribuye principalmente a la carencia de un análisis exhaustivo del riesgo crediticio, evidenciando la ausencia de políticas rigurosas en la concesión de créditos. La falta de criterios más estrictos ha contribuido al aumento del índice de morosidad, ya que los prestamistas se han enfrentado a desafíos relacionados con la capacidad de pago de los deudores (BANXICO, 2022).

En el contexto regional Bolivia la medición del riesgo crediticio tendió a ser preocupante dado que no se efectuó una adecuada cartera de créditos y además tampoco se realizó una constante evaluación hacia los riesgos de crédito. De igual manera, en Ecuador, debido a la colocación amplia de préstamos, muchas entidades financieras perdieron su parte de su patrimonio. Mientras que, en México, el RC topo el rango más profundo, en este tema, dado que el RC representa un trastorno que afecto la estabilidad y liquidez de las entidades financieras (Salazar, 2020).

En Venezuela, la preocupante realidad financiera se ve reflejada en un alarmante incremento del 40% en la tasa de morosidad durante los últimos tres años. Este fenómeno se atribuye principalmente a políticas laxas en el análisis del riesgo crediticio, exacerbadas por la profunda crisis económica que atraviesa el país. La falta de políticas bancarias sólidas ha contribuido significativamente a este panorama. La consecuencia directa ha sido un aumento en la morosidad, producto

de la fragilidad del sistema financiero y la necesidad urgente de implementar medidas efectivas para revertir esta tendencia negativa y mitigar los riesgos asociados a la gestión crediticia (BCV, 2022).

En Argentina se evidenció un incremento de la morosidad crediticia del 5,5% al 6,8%, alcanzando así niveles equiparables a los registrados antes de la pandemia. En el ámbito de las personas físicas, se observa un aumento del 3,2% al 6%, lo que refleja adversidades en el mercado laboral, y la disminución de los ingresos familiares. Por otro lado, en el sector empresarial, la morosidad ha pasado del 6,8% al 7,2%. Esto reveló los desafíos actuales en el ámbito financiero, lo que subraya la necesidad de abordar de manera integral las causas subyacentes de este aumento en la morosidad (BCRA, 2022).

En cuanto al contexto nacional, según el Banco Central de Reservas BCR (2021) en la actividad bancaria se evidencio varios riesgos, la morosidad represento uno de ellos, dado a que no solio realizo una adecuada evaluación de crédito; frente a ello es que se mostró el riesgo acerca del detrimento de la tasa de capital al brindar a los usuarios una variedad de préstamos. Recientemente, el sistema de las cajas municipales del país, dado que se incrementó en colocaciones de ahorro, indicando que el riesgo crediticio (RC) representó la contingencia de pérdida en las entidades debido al impago del deudor; “además los registros de morosidad en el país se han ido acrecentando a causa de mala gestión y evaluación de créditos de las financieras” (Vargas, 2019, p.3).

Por otro lado, en el 2019 había una morosidad al 2,8%, la misma que alcanzó en los últimos 10 años unos de los rangos más elevados respecto al nivel de porcentaje, mientras que, en las MYPES dicho porcentaje vino a ser el 9,31% (Vásquez y Gamarra, 2019). Asimismo, un informe indicó que las deudas impagas en el medio financiero del Perú en el 2020 se acrecentaron del 4,5% al 4,9%, no obstante, también se halló que los indicadores afectados están observados puntualmente (Collazos, 2023).

En el departamento de Apurímac según Padilla (2021) en una cooperativa se observó una serie de inconvenientes, los cuales no fueron apropiados y eficaces para lograr las utilidades económicas, el estudio señaló que los socios prestatarios

siempre se retrasaban y perdían su capacidad de pago, además dado a la inadecuada gestión durante estos procedimientos y la inadecuada entrega del crédito también incidió en el incremento de la morosidad referente a la cartera de crédito.

En la institución materia de estudio, banco BBVA continental, Challhuahuacho de Apurímac se observó que, las causas principales de esta problemática fue la falta de evaluación crediticia rigurosa, Calificación crediticia, control y seguimiento del crédito e Incumplimiento del crédito, la escasa educación financiera de los clientes, y la exposición a factores económicos adversos, como la inestabilidad de los precios de los metales en la región. Como consecuencia, la mayoría de los clientes presentaron un elevado incumplimiento respecto a la cancelación de sus préstamos, generando cifras altas de morosidad por parte de dichos clientes, además ello ha conllevado a un riesgo crediticio elevado, dado que dicha entidad en más de una oportunidad presentó pérdidas debido al impago de sus operaciones. En base a lo manifestado, se estableció el siguiente problema principal ¿Cuál es la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023? Y como problemas específicos se tuvieron; ¿Cuál es la relación entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?.

Así mismo, Hernández y Mendoza (2018) en la justificación teórica, en esta parte el estudio se buscó llenar algún vacío teórico del conocimiento, respecto al fenómeno de estudio, los resultados permiten apoyar y probar una teoría (p.45). La justificación teórica del estudio permitió ampliar la literatura existente sobre el riesgo crediticio y morosidad, proporcionando un enfoque más amplio, basado en las evidencias. Además, los resultados ofrecieron evidencia empírica permitiendo enriquecer modelos teóricos existentes y desarrollar nuevos marcos conceptuales dentro del campo de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad bancaria. La

justificación práctica según, Bernal (2016) en esta parte se consideró que dificultad se identificó y resolvió con el estudio y la propuesta para solucionarlo (p.138). Desde la justificación práctica, el estudio ofreció soluciones concretas para mitigar el riesgo crediticio, proporcionando pautas claras para mejorar la gestión financiera del banco BBVA Continental y del sector financiero en general. La justificación metodológica para Bernal (2016) el estudio propuso un nuevo instrumento para generar conocimiento válido y fiable (p.138). La justificación metodológica, de este estudio radica en su enfoque innovador para analizar el riesgo crediticio. Al proponer métodos y acciones inéditas para evaluar y abordar este problema, el estudio se distinguió por su rigurosidad y confiabilidad. La metodología propuesta no solo generó conocimientos, sino que también estableció un estándar para futuras investigaciones en el ámbito del riesgo crediticio. Además, acorde a lo señalado por Sánchez et al. (2018) el estudio fue cuantitativo, de nivel relacional, asimismo el estudio fue de tipo básico, y el diseño no experimental y transversal. Para Hernández y Mendoza (2018) en la justificación social se debió establecer cuál es la trascendencia social, cuantos y cuáles serán los beneficiarios con los resultados del estudio (p.45). Desde la justificación social, de este estudio beneficio a la comunidad de Challhuahuacho-Apurímac al mejorar las prácticas financieras del banco BBVA Continental, promoviendo la estabilidad económica local y beneficiando directamente a los clientes.

Bajo lo señalado anteriormente, se contó con el siguiente objetivo general: Determinar la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Mientras que, los objetivos específicos serán los siguientes: Identificar la relación entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; Identificar la relación entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; Identificar la relación entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

Cabe reconocer que la hipótesis fue la siguiente: Existe incidencia significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA

Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Así mismo las hipótesis específicas, existe incidencia significativa entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; existe incidencia significativa entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; existe incidencia significativa entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, se tuvo al estudio de Sánchez (2021) quien planteó como propósito examinar la asociación del riesgo crediticio frente a la morosidad en una Caja Municipal de ahorro Huancayo. Se efectuó un estudio transversal, descriptivo, no experimental, 30 participantes como muestra y se adquirió información por medio de una guía de observación. Los resultados evidencian una correlación de Pearson de -192, y una significancia bilateral de 293, indicando que no existe correlación entre la calificación crediticia y la morosidad. Se encontró un índice de asociación de Pearson de 0,317, y una significancia bilateral de 0,07, indicando que no existe relación entre el control y seguimiento del crédito con la morosidad. Así mismo se halló un índice de correlación de Pearson de 0,132, y significancia bilateral de 471, indicando que existe correlación entre el incumplimiento crediticio y la morosidad. Así mismo se halló una correlación de Pearson 0,163. y la significancia bilateral 373. Concluyendo que, no existe asociación representativa entre las variables. De la misma forma Cárdenas (2022) en su investigación cuyo propósito fue determinar la asociación entre el riesgo crediticio (RC) y la morosidad en una empresa financiera cercado de Lima. Para ello se trabajó con una indagación correlacional, aplicada, no experimental, 30 participantes constituyeron la muestra y por medio de un cuestionario se obtuvieron datos. Los resultados reflejaron que, existió asociación entre el RC y la competitividad, dado las correlaciones de Pearson 0,746; 0,792 y 0,830, indicando que existe relación moderada, considerable, y alta respectivamente entre estas variables.

Según Ortega (2021) tuvo como propósito determinar si la administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la "caja Arequipa. La metodología fue de tipología aplicada, de profundidad descriptiva relacional, de corte sincrónico, diseño sin experimento, con una población de 201 colaboradores y la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados evidencian un índice de correlación de 0,564 y un p. valor 0,000. indicando que existe relación moderada positiva con la administración de riesgo crediticio y incidencia en la morosidad de la "caja Arequipa. Concluyendo que un idóneo riesgo crediticio en la disminución de la morosidad de la "caja Arequipa.

Según Marrufo y Romero (2022) tuvo como propósito determinar el impacto del control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa Adecoop 2019".

La metodología fue de tipología aplicada, de profundidad descriptiva relacional, de corte sincrónico, diseño sin experimento, con una población de 12 colaboradores y la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación 0,620 y un p. valor  $0,01 < 0,05$  Indicando que existe relación directa moderada entre el control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa. En conclusión, a mayor control de riesgo crediticio disminuye la morosidad.

Para Cortez y Vargas (2020) en su estudio tuvo como propósito determinar el impacto entre el monitoreo crediticio y la morosidad en las entidades financieras”. La metodología fue de tipología aplicada, la profundidad descriptiva relacional, de corte sincrónico, diseño sin experimento, con una población de 32 colaboradores y la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados evidencian que existe un índice de asociación de Spearman de 0,772 y un p. valor de  $0,000 < 0,05$  indicando que existe asociación moderada entre la inspección crediticia y la morosidad en la entidad bancaria.

En el ámbito internacional, según Zambrano (2021) en su indagación tuvo como propósito examinar la influencia de las estrategias de gestión de riesgo crediticio (GRC) sobre el manejo de tasa de morosidad en las empresas de electrodomésticos de Ecuador. Para ello se efectuó una indagación de campo, cuantitativa, descriptiva, aplicada, 176 clientes formaron la muestra y mediante un cuestionario se adquirió información. Los resultados mostraron que, en lo referido a la estabilidad política respecto a días de crédito en ventas, el 37% en desacuerdo y el 27% de acuerdo; referente al sistema adecuado de gestión para medir el RC, el 0% en desacuerdo y el 30% muy en desacuerdo; respecto a la inserción de un modelo de gestión de crédito para controlar el RC, el 63% de acuerdo y el 27% muy de acuerdo. Concluyendo que, existió incidencia entre las variables examinadas. En concordancia a lo mencionado, Cevallos y Campos (2020) fijaron como propósito examinar la incidencia de la gestión de riesgo crediticio sobre la morosidad en una cooperativa de ahorro. Para ello se trabajó con una indagación de campo, descriptiva, no experimental, aplicada, por medio de un análisis documental se recabó datos. Los resultados exhibieron que, referente al tipo de crédito, el 78,5% corriente y el 21,1% emergente, en lo referido a los rangos de morosidad, en el 2019 menor al 0,11% y en el 2020% menores a 0,20%; mientras

que, respecto a la cartera de crédito vencida, esta fue de -48%. Concluyendo que, existió incidencia entre las variables examinadas.

Del mismo modo Lucero (2020) estableció como propósito examinar la incidencia de la cartera de crédito frente al riesgo crediticio (RC). Para ello se trabajó con una investigación descriptiva, no experimental, cuantitativa, 15 participantes formaron la muestra, donde mediante un cuestionario destinado a estos se recabó datos. Los resultados ostentaban que, en lo referido al análisis de RC para cooperativa, el 60% dijo que es muy importante y el 33% importante, respecto al incumplimiento de pago, el 93,3% sí y el 7% no; el 93% señaló que es crucial la evaluación crediticia; referente a la calificación crediticia, el 80% no y el 20% sí. Concluyendo que sí hay incidencia entre las variables examinadas. Del mismo modo, Trujillo (2022) estableció como propósito examinar la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro. El método utilizado fue de naturaleza numérica, de tipo básica, diseño no experimental, de profundidad descriptiva relacional, de corte sincrónico, 366 clientes como muestra, la encuesta y el cuestionario sirvieron para recoger los datos. Los hallazgos evidencian un chi cuadrado de 23,75 mayor al valor crítico de 3,84 demuestra que la gestión del Riesgo de Crédito incide en la morosidad. Concluyendo que hay incidencia entre las variables examinadas.

Se procedió a establecer las teorías respecto al riesgo crediticio y morosidad a continuación quedo establecido dichas teorías. La teoría del riesgo crediticio basado en la información según Diamond (1984) se centra en cómo los prestamistas evalúan la calidad crediticia de los prestatarios. propone que los intermediarios financieros, como los bancos, ayudan a superar problemas de información asimétrica actuando como delegados de los prestamistas. Los intermediarios, al conocer mejor a los prestatarios, pueden proporcionar préstamos incluso en situaciones donde los prestamistas directos no podrían hacerlo. Esta teoría destaca el papel crucial de las instituciones financieras en la reducción del riesgo crediticio.

La teoría del riesgo crediticio sistémico según Freixas et al. (2000) se enfocó en el riesgo que surge cuando las instituciones financieras están interconectadas y un problema en una institución puede desencadenar un efecto dominó en todo el sistema financiero, exploraron cómo las relaciones interbancarias y el suministro de

efectivo por parte de las instituciones bancarias pueden mitigar el riesgo sistémico. Esta teoría destaca la importancia de entender las conexiones entre las instituciones financieras y cómo los problemas en una entidad pueden afectar la estabilidad de todo el sistema.

Después de establecer las teorías referentes al riesgo crediticio y morosidad, se procede a definir cada una de las variables, según Putapaña (2022) el riesgo de crédito (RC) vino a representar la pérdida posible que tiende a asumir un medio financiero como resultado de un incumplimiento acerca de los deberes financieros, las mismas que conciernen a las contrapartes con las que se asocia. Asimismo, este RC presume supone un cambio en cuanto a los hallazgos financieros respecto a un activo financiero o lo que refiere a una cartera de inversión tras el impago o por la quiebra de una entidad (Ma et al., 2023).

Del mismo modo, Tang et al. (2023) el riesgo crediticio vino a representar las probabilidades posibles respecto a que una financiera presente pérdidas como efectos derivados de un impago de la contrapartida proveniente de una operación financiera. Además, la finalidad de este riesgo fue tomar conocimiento respecto a la salud económica, así como financiera por parte del emisor, si este puede hacer frente a lo concerniente de las obligaciones y/o préstamos a contraer

Por otro lado, este tipo de riesgo estuvo directamente vinculado con los problemas que una entidad presenta, de una manera individual. Este RC significó la manera de medir lo referente a la contingencia que presenta un deudor ante a un acreedor, en lo que refiere al cumplimiento de sus obligaciones de pago, ya sea está a modo de vencimiento o durante el periodo del activo financiero (Nguyen et al., 2023).

Posteriormente de definir el constructo en estudio se procedió a establecer las 3 dimensiones de la variable riesgo crediticio. Siendo la primera dimensión: la calificación crediticia, que viene a representar una correcta opinión referente a la probabilidad que llega a tener un emisor a que cumpla con sus obligaciones financieras tanto en forma como en tiempo. “Esta calificación puede permitir adquirir conocimientos, así como accesibilidad hacia mercados nuevos, ser utilizable como una medida universal, potenciar la transparencia, así como evaluar y demostrar la calidad crediticia” (Domotor et al., 2023, p.2). Asimismo, representó una calificación a las sucursales, un rating a las deudas o financiamientos de diversas

entidades, Gobiernos o instituciones, según su calidad crediticia. Del mismo modo, esta calificación no represento una garantía ni un indicador incondicional, sin embargo, vino a ser una herramienta crucial para los inversionistas en lo que refiere a la toma de decisiones (Anwar et al., 2023).

Luego se estableció la segunda dimensión: el control y seguimiento del crédito, que vino a representar lo referido a las operaciones respecto al seguimiento de pagos y cobros pendientes de aplicar al ambiente de una institución. Además, en las compañías este control resulto crucial para tener un control efectivo, así como eficiente de las labores de previsión por parte de tesorería (Jansson et al., 2023). Del mismo modo, lo que concierne al seguimiento del riesgo de crédito, este solio realizarse a través de una gestión activa por parte de las carteras. Además, su finalidad se basó en descubrir con suficiente anticipación lo que respecta a las contrapartidas que lograron registrar algún deterioro en cuanto a su calidad crediticia o lo referido al debilitamiento de sus garantías (Abedin et al., 2023). Según, Feldhutter y Schaefer (2023) el proceso de control tendió a estar representado por toda la actividad concerniente a la permanente verificación acerca del cumplimiento de todos los límites de RC, contraparte y liquidación determinados, la gestión y reporting de excedidos, al igual que el mantenimiento y modernización de las parametrizaciones respecto a los productos, clientes, países.

Así mismo se estableció la tercera dimensión: el incumplimiento de un crédito, que vino a ser cuando una persona ya sea esta natural a jurídico dejo de pagar una o más cuotas de cuenta en lo que refiere a un periodo determinado. Asimismo, vino a representar el costo neto respecto al incumplimiento de un deudor, lo que significa, la proporción de la exposición a la hora del incumplimiento (Della et al., 2023). Del mismo modo, este incumplimiento tendió a generar una serie de afectaciones tanto para entidad que otorgó el préstamo como la persona o entidad que lo ha solicitado, dado que para el deudor lo que podría suceder en estos casos es que frecuentemente se le cobro un recargo aparte de lo que este debe, mientras que para la entidad viene a representar un riesgo crediticio (Al et al., 2023). Por otro lado, con frecuencia solio suceder este tipo de incumplimientos, donde algunas de la consideración que solio efectuarse durante esta situación se realizó planes de pago, también se llegó a establecer una prórroga, así como aplazamientos. Frente a ello, es crucial que las personas cumplan con sus fechas

de pago a tiempo dado que ello evitará la cancelación de un cobro excesivo por morosidad (Mehmood y De Luca, 2023).

Se procedió a definir la variable Morosidad; según Coronel (2022) la morosidad vino a representar un hecho de impuntualidad o lo referente a un retraso, asociados a cantidad de pago o lo referido a una devolución de un préstamo. Para Fantazzini, (2023) la morosidad es el suceso legal en la que se halla incumplimiento de pago por parte de un deudor.

Del mismo modo, para Liu et al. (2023) vino a representar una situación en la cual un deudor tendió a incumplir sus obligaciones de pago o cancelación en el momento temporal determinado. “a partir de tal suceso, el deudor paso a formar parte de una lista y/o registro de morosos, siempre y cuando se efectúen las condiciones instituidas por la ley para que esto ocurra.

Por otro lado, esta morosidad tendió a representar una variable crucial para las instituciones financieras, dado que mediante el índice de morosidad se tendió a examinar el desempeño de las entidades. Represento un riesgo inevitable en el sistema financiero, el mismo que solio ser establecido por los días de morosidad sin considerar las variables de conducta y de caracterización de los clientes (Barra y Ruggiero, 2023).

Se procedió a establecer las dimensiones de la variable morosidad, siendo estas 4 la primera dimensión: la recaudación, que vino a ser la actividad del Estado o cualquier entidad fiscal tendente a conseguir el pago por las deudas tributarias. Además, el neto de la recaudación tiende a calcularse restando al ingreso bruto concerniente a la Hacienda Pública, los adicionales costos que supone ejecutarla (Villarino et al., 2023). Asimismo, esta recaudación solio referirse al ejercicio respecto a los roles gerenciales refrentes al cobro de las deudas y préstamos que deben satisfacer los obligados al pago. Además, este servicio accede al cliente financiero para proceder a sus cobranzas mediante todos sus canales de cobro, con la intención de recaudar por medio de diversos conceptos (Sadda et al., 2023). Por otro lado, este servicio tiende a estar enfocado hacia personas jurídicas como naturales, al igual que las asociaciones que efectúan actividades de cobranza constante. Este modo de recaudación tiende a efectuarse principalmente cuando la entidad ha identificado el incumplimiento y/o morosidad por parte de su cliente (Gómez et al., 2023).

De la misma manera se procedió a establecer la segunda dimensión: gestión de cobranzas, según Mngadi y Twinomurinzi (2023) vino a representar un proceso a través del cual las entidades custodian a sus clientes a fin de que estos se hallen al día respecto a sus pagos o cancelen a tiempo la totalidad de una deuda. Además, para potenciar dicha gestión es crucial definir eficientemente las etapas de la cobranza. Del mismo modo, esta gestión tiende a implicar un conjunto de estrategias, las mismas que son implementadas con la intención de optimizar y/o favorecer lo referido a los procesos de pago de los usuarios. Esto viene a significar lo que refiere, las acciones encaminadas a impedir la acumulación de deudas derivadas de los mismos deudores y promover el pago de las existentes (Yilmaz, 2023). Por otro lado, una de las finalidades de esta gestión vino a ser el convertir las deudas por exigir en lo concerniente a los activos líquidos lo más rápido posible, restituyendo el negativo resultado en el flujo de caja o capital de trabajo de la entidad. Por ello, es que esta gestión se basó en efectuar un proceso sistemático de pasos que acceden a organizar el conjunto de acciones, que serán aplicadas a los clientes a fin de conseguir el recupero de los créditos vencidos (Casellina et al., 2023).

También, se estableció la tercera dimensión: los fondos de pago, que vinieron a representar un monto acerca de recursos financieros, instituidos por Recursos Ordinarios, los cuales se conservan en efectivo, contenido de algunas condiciones que imposibiliten su sustracción o deterioro. Además, estos fondos también vienen a representar un instrumento de ahorro en el cual los partícipes entregan su dinero a una determinada entidad a fin de que ésta lo invierta en una serie de activos y amplificarlo (Veltri et al., 2023). De otra forma, los fondos de pago se refirieron específicamente a los depósitos que los clientes tienen en sus cuentas bancarias y que están disponibles para ser utilizados para realizar pagos. Estos fondos pueden transferirse electrónicamente, retirarse en efectivo o utilizarse para realizar pagos mediante cheques o tarjetas de débito/crédito. Los fondos de pago son clave para facilitar el comercio y las transacciones financieras en todo el mundo (Ballaster et al., 2023).

Se procedió a conceptualizar como fondos de pago electrónico a aquellos fondos que fueron inscritos en cuentas transaccionales, las cuales se hallaron referidos a: un valor monetario, así como a un número definitivo de unidades de un

activo virtual (autorizado previamente). Su importancia se basó en que dichas transacciones se efectúen con seguridad y prontitud (Chen et al., 2023).

Por otro lado, se estableció la cuarta dimensión: plan de pagos, que vino a representar un acuerdo con la entidad financiera, prestadora del dinero, en cuanto al modo o formas de pago(cancelación) de una deuda durante un periodo de tiempo (Zhang et al., 2023). Para ello, es importante que las entidades o responsables de la cobranza, enlistan las deudas y especifiquen con los clientes los montos y tiempo (fecha) de pago (Chai et al., 2023). Asimismo, en lo que refiere a los planes activos, estos acceden un número ilimitado de clientes registrados (Dri et al., 2023). Además, lo concerniente a su precio, este tendió a estar fijado en el número total de usuarios que inician sesión en un mes, por ello, un usuario es estimado como activo siempre que se inicie la sesión por lo menos una vez en el último mes, comenzando la fecha inicial del ciclo de facturación (Li et al., 2023).

Estos planes especifican de forma unísona la acción del proceso de cobro, brindando prorrogas adicionales (Bhatt et al., 2023). También los planes de pago se pudieron realizar en cualquier etapa referente al proceso de cobro ya sea de forma coactiva o deliberada. Así mismo este plan se fundamentó en un acuerdo contractual establecido entra ambas partes (Kanapickiene et al., 2023).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

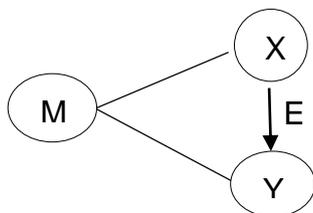
El estudio fue de tipología aplicada según Bernal (2016) ya que se enfocó en la aplicación práctica del conocimiento para resolver problemas específicos o satisfacer necesidades prácticas. Su propósito principal fue generar soluciones prácticas y utilitarias para situaciones concretas. El estudio fue tipo aplicada porque en basó a los conocimientos establecidos referente al riesgo crediticio y la morosidad, estos se utilizaron para poder abordar la problemática establecida y poder realizar soluciones concretas al respecto. Así mismo la indagación fue de profundidad descriptiva explicativa ya que caracterizo los rasgos y se buscó determinar la dependencia entre las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018), por otro lado, el estudio fue de corte síncrono ya que la data se recogió en un único momento (Arias y Covinos 2021).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La indagación fue de diseño no experimental según Sánchez et al. (2018) el diseño de indagación fue sin experimento, correlacional y transversal, en donde no se alterará la realidad del estudio, sino que este buscó el nivel de incidencia manifestado entre elementos los conceptos, recolectando los datos en una sola oportunidad, para evitar que el tiempo pueda ser considerado dentro del ámbito de análisis.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



En diseño gráfico, la M, es la muestra, X representa la variable independiente y Y constituye la variable dependiente y E representa el efecto de la variable independiente en la dependiente.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1 independiente:** Riesgo crediticio

**Definición conceptual:** Se consideró como aquel riesgo de crédito que llega a tener una entidad, con la posibilidad de sufrir alguna pérdida económica que se deriva del impago de las obligaciones que son asumidas por un prestatario (Putapaña, 2022).

**Definición operacional:** Considerando el empleo del cuestionario, se valoró el riesgo de crédito que se llegó a tener por parte de la población en estudio, en referencia con la calificación que estos tienen, el control realizado por la entidad en estudio y la posibilidad de incumplimiento del crédito en sí mismo.

**Dimensión calificación crediticia:** representó una correcta opinión referente a la probabilidad que llega a tener un emisor que cumpla con sus obligaciones financieras tanto en forma como en tiempo. Esta calificación permitió adquirir conocimientos, así como accesibilidad hacia mercados nuevos, ser utilizable como una medida universal, potenciar la transparencia, así como evaluar y demostrar la calidad crediticia (Domotor et al., 2023).

**Indicadores:** Historial crediticio y Créditos

**Dimensión Control y seguimiento del crédito:** según Jansson et al. (2023) vino a representar las operaciones respecto al seguimiento de pagos y cobros pendientes de aplicar al ambiente de una institución. Además, en las compañías este control tendió a ser crucial para tener un control efectivo, así como eficiente de las labores de previsión por parte de tesorería.

**Indicadores:** Pagos efectuados y tope de préstamo

**Dimensión Incumplimiento del crédito:** es cuando una persona ya sea natural o jurídica ha dejado de pagar una o más cuotas de cuenta en lo que refiere a un periodo determinado. Asimismo, vino a representar el costo neto respecto al incumplimiento de un deudor, lo que significa, la proporción de la exposición a la hora del incumplimiento (Della et al., 2023).

**Indicadores:** Capital en riesgo y tasas de interés

**Escala de medición:** Es de carácter ordinal, por ello se consideró cinco (5) opciones, coadyuvando a cuantificar la data, siendo estas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

**Variable 2 dependiente:** Morosidad

**Definición conceptual:** Quedó conceptualizado como aquel hecho fortuito que sucede a las operaciones de las compañías y que tiene una elevada incidencia en la recaudación de cobranza, debido a la falta de dinero, la reducción de la liquidez y el aumento de la desconfianza, en términos de fondos de pago (Coronel, 2022).

**Definición operacional:** Mediante el empleo del cuestionario, se analizó el nivel de morosidad y las características de esta, dentro de la población de estudio, tomando como punto de referencia a la recaudación, gestión de cobranza, fondos de pago y plan de pago.

**Dimensión recaudación:** Solio referirse al ejercicio respecto a los roles gerenciales concernientes al cobro de deudas por exigir y préstamos que deben satisfacer los obligados al pago. Además, este servicio accedió al cliente financiero para proceder a sus cobranzas mediante todos sus canales de cobro, con la intención de recaudar por medio de diversos conceptos (Sadda et al., 2023).

**Indicadores:** Pagos e ingresos

**Dimensión gestión de cobranzas:** Vino a representar un proceso a través del cual las entidades custodian a sus clientes a fin de que estos se hallen al día respecto a sus pagos o cancelen a tiempo la totalidad de una deuda. Además, para potenciar dicha gestión es crucial definir eficientemente las etapas de la cobranza (Mngadi y Twinomurinzi, 2023).

**Indicadores:** Interacción y cancelación de deudas

**Dimensión fondos de pago:** Vino a representar un monto acerca de recursos financieros, instituido por Recursos Ordinarios, los cuales se conservan en efectivo, contenido de algunas condiciones que imposibiliten su sustracción o deterioro. Además, estos fondos también vienen a representar un instrumento de

ahorro en el cual los partícipes entregan su dinero a una determinada entidad a fin de que ésta lo invierta en una serie de activos y amplificarlo (Veltri et al., 2023).

**Indicadores:** Liquidez exigencia

**Dimensión plan de pago:** Vino a representar un acuerdo con la entidad financiera, prestadora del dinero, en cuanto al modo o formas de pago(cancelación) de una deuda durante un periodo de tiempo (Zhang et al., 2023).

**Indicadores:** Condición y utilidad

**Escala de medición:** Es de carácter ordinal, siendo que se consideró cinco (5) opciones, coadyuvando a cuantificar la data, siendo estas: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Sánchez et al. (2018) señaló que el universo es la cantidad integral de los individuos que pueden formar parte del análisis. De acuerdo con la información ofrecida por la entidad BBVA Continental, Challhuahuacho, Apurímac, se tomaron en consideración un total de 1543 clientes que han asumido préstamos en el último mes. Cabe señalar que, dentro de los criterios de inclusión, se encontrarán representados a los clientes que hayan adquirido algún bien o servicio a la entidad en análisis, incurriendo en la adquisición de un préstamo durante el último mes. Mientras que, dentro de los criterios de exclusión, se encontraron consideración aquellos clientes que no cumplen con el perfil creditico del banco BBVA.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Sánchez et al. (2018), señalo que la muestra probabilística se basó en la consideración de una fórmula estadística que se centra en la minimización de la cantidad de individuos, con la finalidad de aumentar la capacidad de acceso a la información y el recojo de datos, por parte del investigador. En relación con lo manifestado en el Anexo 5, la muestra quedará representada por un total de 307 clientes de la entidad en análisis, de acuerdo con el cumplimiento pleno de los

criterios de inclusión.

### **3.3.3. Muestreo**

Para Sánchez et al. (2018), el muestreo fue al azar, aleatorio simple, debido a que todos los integrantes de la población pudieron ser tamizados para constituir la muestra, en donde el investigador debió ofrecer a cada uno de estos, las mismas posibilidades, con la intención que se filtre información de alta calidad, lo señaló como aquel medio por el cual se pudo establecer una representación aleatoria en términos de percepción y valoración de la problemática por parte de los participantes.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Según Sánchez et al. (2018) indicó que la unidad de análisis es el acervo de sujetos elementos que cuentan con información de calidad, la cual puede ser empleado dentro del análisis de un determinado problema de estudio, en donde incidió de manera directa no solo en la comprensión de un hecho, sino en la posibilidad de alcanzar respuestas coherentes respecto a una problematización determinada. La unidad de análisis fue el cliente del Banco BBVA Continental, Challhuahuacho, Apurímac, durante el último mes del periodo 2023.

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

**Técnica:** Según Lozano y Chávez (2022) fue la forma y procedimiento de recolectar datos e información (p.8). La encuesta se aplicó con la finalidad de poder obtener información de un determinado contexto de estudio, en donde Sánchez et al. (2018), exponen que se requiere de varios enunciados, con la intención que estas puedan servir para la clara comprensión de un determinado hecho de estudio.

**Instrumento:** Según Lozano y Chávez (2022) es el medio o recurso con el que se obtuvo y registró directamente los datos (p.8). Mediante el empleo del cuestionario, se empleó 15 preguntas para la variable “Riesgo crediticio” y 20 preguntas en el caso de la variable “Morosidad”, en donde la escala será ordinal en cada uno de los casos señalados, Sánchez et al. (2018) evidenció una serie de preguntas que deben de ser alcanzadas con la finalidad de salvaguardar o caracterizar una realidad, en donde estas dudas debieron de ser respondidas por

los participantes del estudio, de acuerdo con el conocimiento que llegan a tener sobre el problema planteado.

**Validación:** Sánchez et al. (2018), explicó que es la demostración de calidad que se llega a tener de un instrumento de recojo de datos, en donde validadores ofrecieron sus posturas acerca de una determinada construcción. En el actual estudio, se aplicó el formulario técnico (Anexo 4), con la intención de poder evidenciar a los autores que tuvieron que ser leídos y analizados, para la conformación de una determinada construcción basada en preguntas.

**Confiabilidad:** Sánchez et al. (2018) señalaron como aquel procesamiento estadístico que buscó demostrar el grado de fiabilidad alcanzado en una construcción de recojo de datos, con la intención de que esta pueda beneficiar directamente al aumento de confianza en los resultados alcanzados. Dentro del presente estudio, se estableció en este apartado, debido a que aún no se ha aplicado el instrumento de recojo de información.

Se evaluó la confiabilidad del instrumento referente al riesgo crediticio con la herramienta alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de 0.918 indicando que el instrumento posee la suficiente confiabilidad para recoger los datos del estudio. Se evaluó la confiabilidad del instrumento referente a la morosidad con la herramienta alfa de Cronbach, el cual arrojó un coeficiente de 0.808 indicando que el instrumento posee la suficiente confiabilidad para recoger los datos del estudio. Finalmente se midió la confiabilidad global obteniendo un coeficiente de 0.853 indicando que el instrumento es apto para recoger los datos del estudio.

### **3.5. Procedimientos**

Según Bernal (2016) en este proceso se inició con la obtención de la data, para contestar a las interrogantes, conseguir los objetivos y corroborar las hipótesis emanadas del problema objeto de indagación, señalo la pertinencia y calidad de la data, que se recopile en el trabajo de campo, dependen de la fiabilidad y validez de los hallazgos. El investigador deberá de mantener contacto con previa autorización de la entidad en estudio, con los clientes que han decidido obtener algún tipo de préstamo en el último mes, en donde cualquier contacto deberá de ser anónimo y la información recolectada deberá de ser privada y no personal, en donde los

cuestionamientos planteados deberán de tener que ver directamente con la temática de estudio. Cabe señalar que el cuestionario deberá de ser aplicado en sólo 15 minutos y la conformación de la base de datos deberá de exponerse en el software Excel, siendo exportado hacia el SPSS V 26.00, con la intención que se puedan contestar los propósitos previstos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Según Bernal (2016) esta parte consistió en tamizar la información, recogida de la muestra objeto de indagación, durante el recojo de los datos en el estudio de campo, tuvo como intención producir hallazgos ordenados y agrupados, a partir de cual se ejecutará la interpretación en razón de los objetivos e hipótesis o enunciados de la indagación. Para dar respuesta de los objetivos planteados, se incurrirá en el uso de la estadística inferencial y descriptiva, en donde esta permitirá exponer la información en forma de porcentajes y frecuencias, con la intención de que se pueda comprender y analizar, no solo a las variables en sí mismas, sino a las dimensiones que la representan, siendo fortalecido con la estadística fortaleciendo con la estadística inferencial, con la finalidad de mostrar el rango de influencia entre los elementos de comparación, en donde una sigma inferior a 0.050 demostrará la evidencia relacional entre estos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según la Resolución del Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, que emitió en Trujillo el 19 de julio de 2022 por el Dr. Jorge Salas Ruiz, Vicerrector de Investigación de la UCV, se aprobó la actualización del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo en el Artículo 1. En consecuencia, se insta a las unidades académicas de la UCV a cumplir con la normativa institucional. El código de ética de investigación establece directrices éticas para la realización del estudio con el propósito de fomentar la integridad científica, manteniendo estándares de buenas prácticas, compromiso y honestidad en la indagación científica, y optando por el bienestar de los alumnos y graduados de la Universidad César Vallejo.

En el contexto de la investigación se aplicaron rigurosamente los principios éticos fundamentales tanto nacionales e internacionales. beneficencia, no

maleficencia, autonomía y justicia, la participación voluntaria se garantizó para los clientes, permitiéndoles hacer preguntas y retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Se enfatizó que no hay riesgos para los participantes, y se les brinda la opción de responder o no a preguntas que puedan resultar incómodas. Aunque no se ofrecen beneficios individuales, se destaca que los resultados pueden contribuir al bienestar de la salud financiera pública. La confidencialidad se asegura mediante la recopilación anónima de datos, y se promete que la información se utilizará exclusivamente para fines de investigación, bajo la custodia del investigador principal y eliminándola de manera adecuada cuando sea necesario. El participante puede realizar preguntas referentes al estudio y puede contactar al investigador de forma directa.

## IV. RESULTADOS

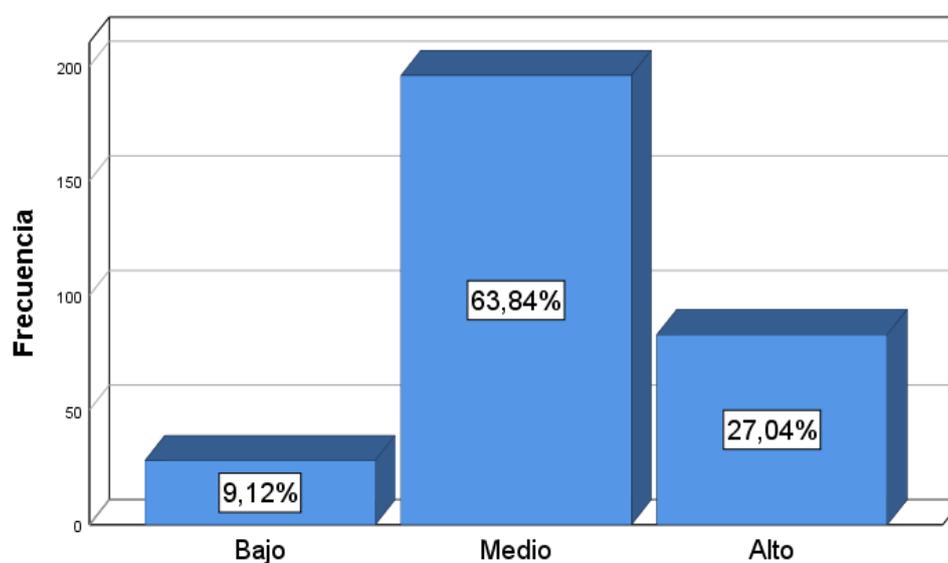
Se llevó a cabo un análisis descriptivo e inferencial para la ejecución de la sección actual, el cual consistió en examinar las encuestas realizadas en el banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

### 4.1. Análisis descriptivo

Según Quispe et al. (2019) indicaron que el análisis descriptivo implica describir cómo se comportan los datos a través de la recolección, clasificación, presentación y análisis, lo cual facilita la toma de decisiones, aunque no implica la realización de inferencias.

**Figura 2**

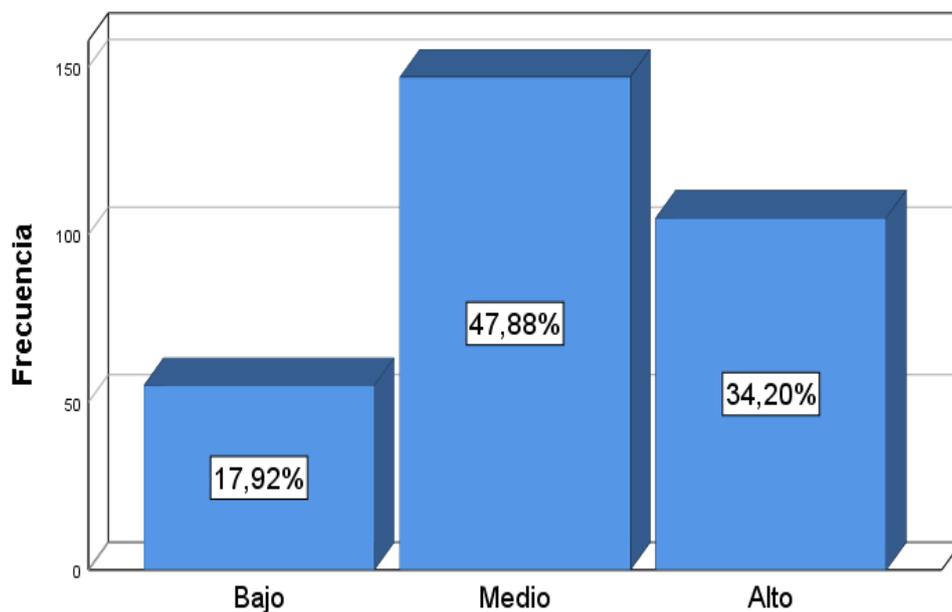
*Niveles de riesgo crediticio*



De acuerdo a la figura 1. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 9,12% de clientes mostraron frecuencia baja, el 63,84% evidenció una frecuencia media, y el 27,04% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se concluyó que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media al calificar la existencia de riesgo crediticio en el banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac. No obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 6).

**Figura 3**

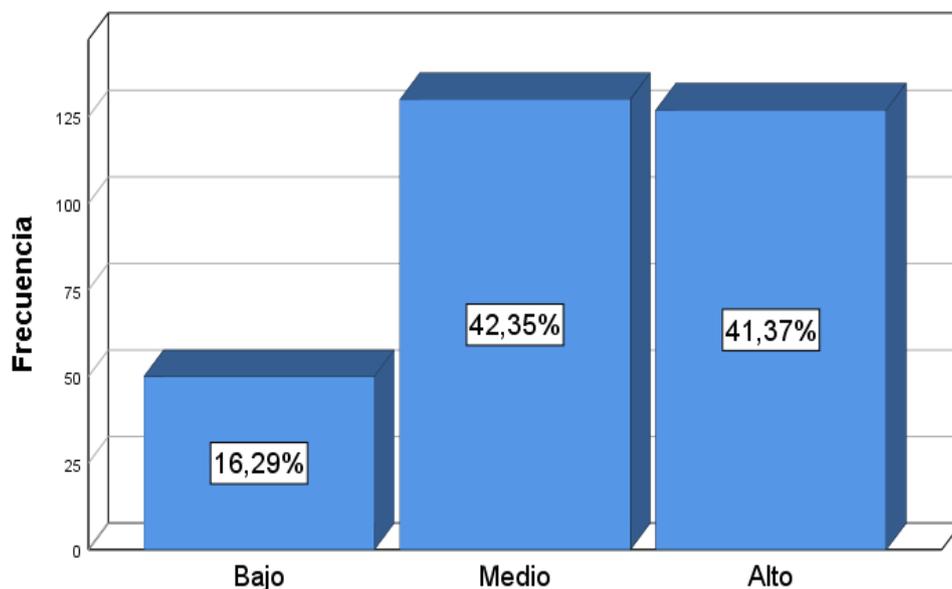
*Niveles de calificación crediticia*



De acuerdo a la figura 2. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 17,92% de clientes mostraron frecuencia baja, el 47,88% evidenció una frecuencia media, y el 34,20% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente a la calificación crediticia en el banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac. No obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 7).

**Figura 4**

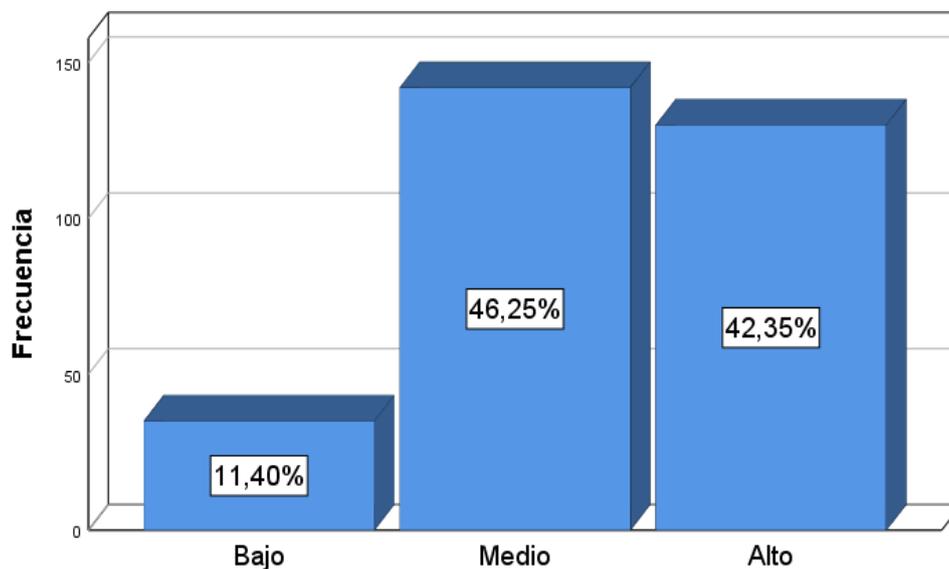
*Niveles de control y seguimiento crediticio*



De acuerdo a la figura 3. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 16,29% de clientes mostraron frecuencia baja, el 42,35% evidenció una frecuencia media, y el 41,37% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente al control y seguimiento de los créditos en el banco BBVA, no obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 8).

## Figura 5

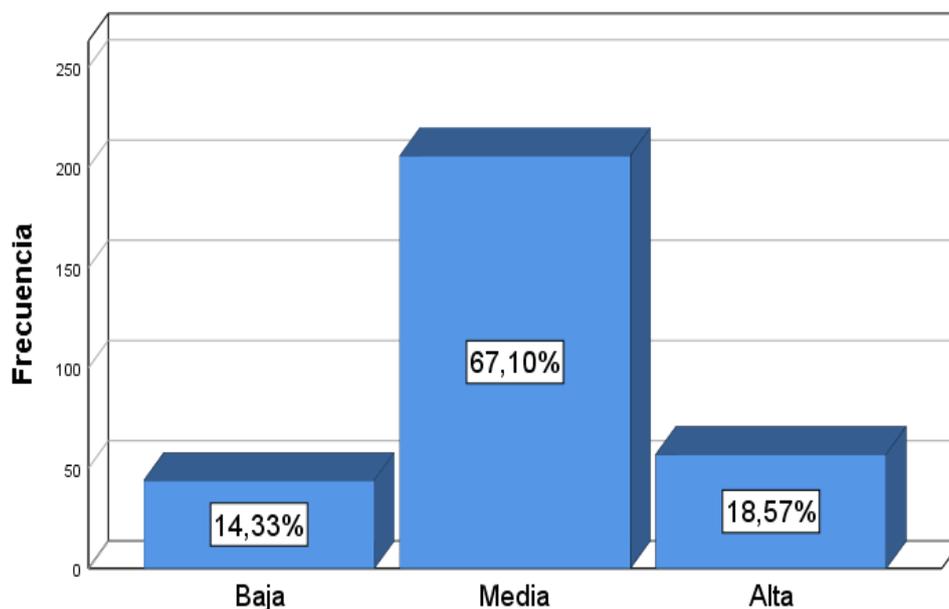
*Niveles de incumplimiento del crédito*



De acuerdo a la figura 4. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 11,40% de clientes mostraron frecuencia baja, el 46,25% evidenció una frecuencia media, y el 42,35% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente al incumplimiento del crédito, no obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 9).

**Figura 6**

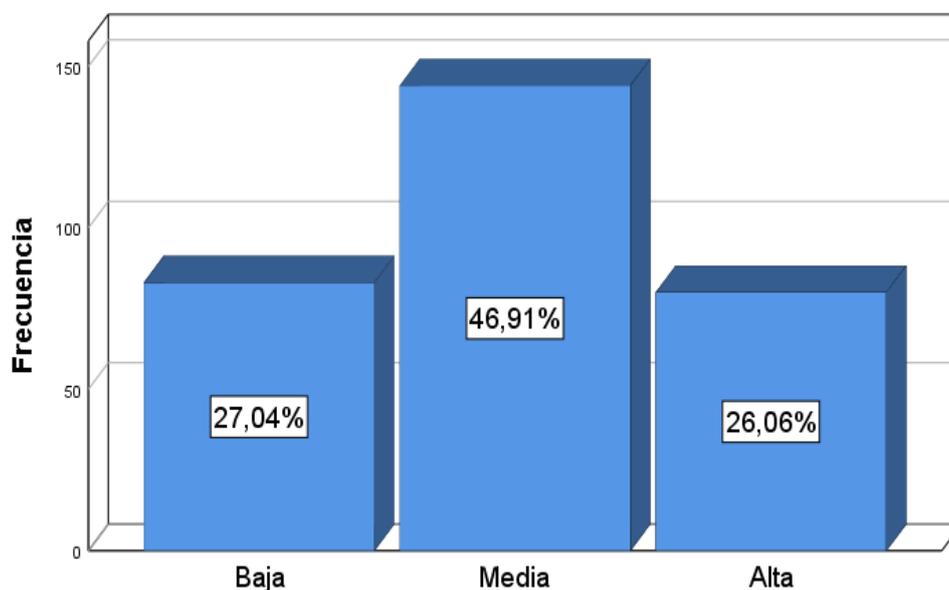
*Niveles de morosidad*



De acuerdo a la figura 5. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 14,33% de clientes mostraron frecuencia baja, el 67,10% evidenció una frecuencia media, y el 18,57% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente a la morosidad, no obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 10).

## Figura 7

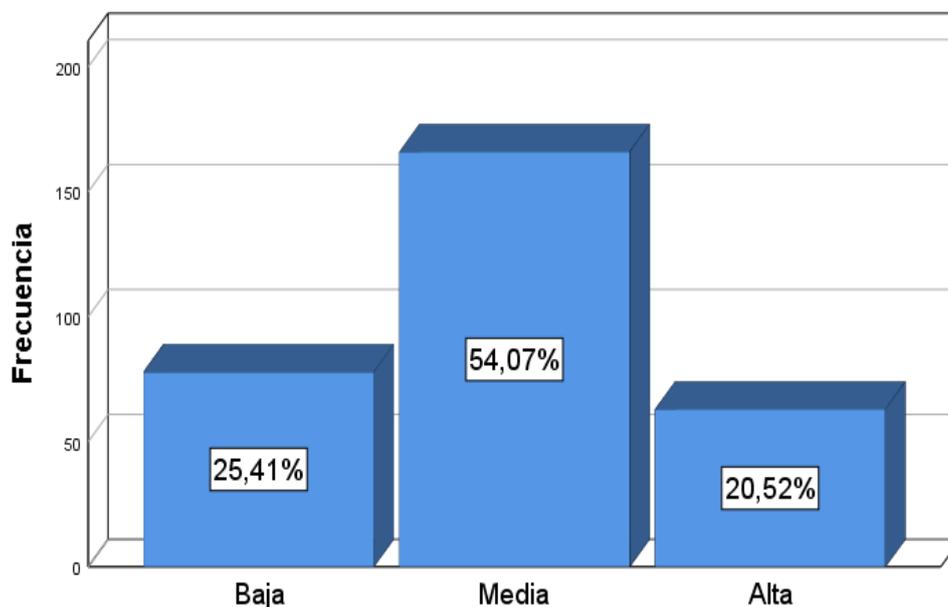
### Niveles de recaudación



De acuerdo en la figura 6. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 27,04% de clientes mostró frecuencia baja, el 46,91% evidenció una frecuencia media, y el 26,06% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente a la recaudación, no obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 11).

**Figura 8**

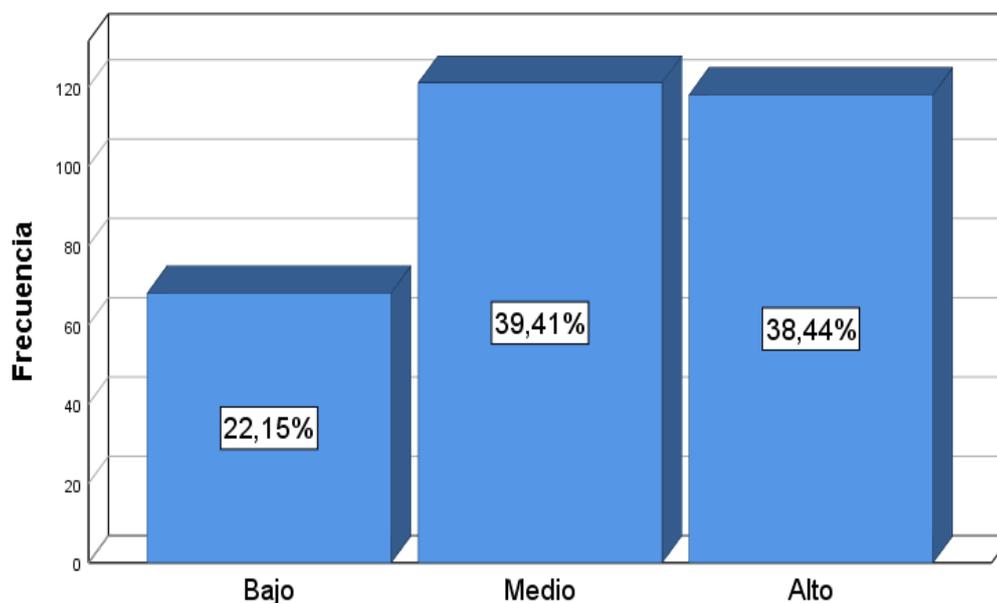
*Niveles de gestión de cobranza*



De acuerdo a la figura 7. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 25,41% de clientes mostraron frecuencia baja, el 54,07% evidenció una frecuencia media, y el 20,52% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente a la gestión de cobranza, no obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 12).

**Figura 9**

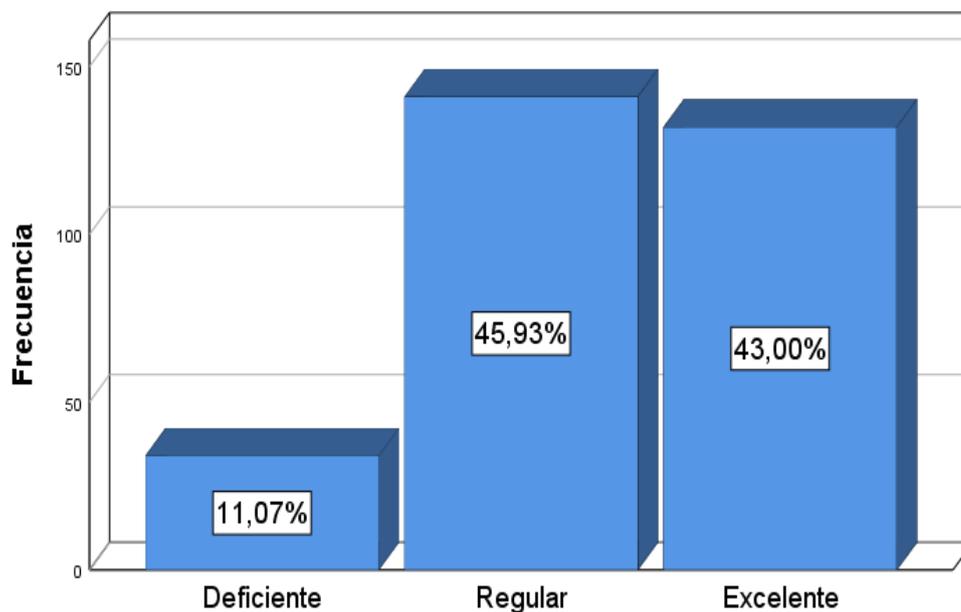
*Niveles de fondo de pago*



De acuerdo a la figura 8. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 22,15% de clientes mostraron frecuencia baja, el 39,41% evidenció una frecuencia media, y el 38,44% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente a los fondos de pago en el banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac. No obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 12).

**Figura 10**

*Niveles del plan de pago*



De acuerdo en la figura 9. Del 100% de clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Se observó que el 11,07% de clientes mostraron frecuencia baja, el 45,93% evidenció una frecuencia media, y el 43,00% indicó una frecuencia alta. Como resultado, se pudo concluir que la mayoría de los encuestados tuvieron una posición media referente al plan de pago en el banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac. No obstante, se pudo inferir una inclinación positiva, ver anexo 8 (tabla 12).

## Análisis inferencial

Según Quispe et al. (2019) análisis inferencial es aquella en la que se utiliza sistemas aleatorios en el comportamiento de los datos al recogerlos, tamizarlos, presentarlos e interpretarlos, coadyuvando a tomar decisiones haciendo pruebas estadísticas aleatorias.

El análisis inferencial, tomo en cuenta la prueba normalidad, por medio Kolmogorov-Smirnov, siendo que la muestra fue mayor a 50 unidades muestrales, asimismo se realizó las pruebas de hipótesis con la regresión logística ordinal con las cuales se corroboró la dependencia entre las variables de estudio.

Hipótesis general

H0. Existe incidencia significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

H1. No existe incidencia significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

### Tabla 1

*Determinación del ajuste del riesgo crediticio y morosidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	139,762			
Final	11,985	127,777	1	,000

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos explicaron la dependencia de la morosidad en el riesgo crediticio, así mismo se tuvo un valor de chi cuadrado de 127,777 y p, valor (valor de significancia) es igual 0,000 frente a la significancia estadística menor a 0,05 (p, valor < a), lo cual significa que se afirma que los datos de la variable no son independientes, implicando dependencia una de la otra.

## Tabla 2

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal:*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,228	3	,746
Desviación	1,213	3	,750

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla revelaron la bondad de ajuste del constructo por el cual no se rechazó la hipótesis nula; ante ello se evidenció la dependencia gracias a las variables y modelo presentado estaría dado por el valor de estadística de p, valor 0,746 ( $\alpha$ ) mayor a 0,05 por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

## Tabla 3

*Pseudo coeficiente de determinación del riesgo crediticio en la morosidad*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	,340
Nagelkerke	,647
McFadden	,557

Función de enlace: Logit.

La prueba del Pseudo R cuadrado, según el valor del coeficiente de Nagelkerke evidenció que la variabilidad de la morosidad depende del 64,7% del análisis del riesgo crediticio precisando que la incidencia es muy fuerte entre variables de estudio.

**Tabla 4**

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal del riesgo crediticio y morosidad*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Morosidad = 1]	7,852	1,342	34,232	1	,000	5,222	10,483
	[Morosidad 2 = 2]	16,379	1,651	98,457	1	,000	13,144	19,615
Ubicación	Riesgo crediticio1	6,157	,712	74,683	1	,000	4,760	7,553

Función de enlace: Logit.

Los resultados revelan la existencia de dos categorías de morosidad, con umbrales estimados de 7,852 y 16,379 respectivamente, señalando puntos críticos donde la probabilidad de ocurrencia de eventos de morosidad aumenta significativamente. Además, la estimación para la ubicación del riesgo crediticio, de 6,157, sugiere su fuerte impacto en la probabilidad de morosidad, destacando su importancia como predictor. La alta significancia de todos los valores de la estadística Wald (74,683) respalda la validez de estos resultados, indicando que tanto los umbrales de morosidad como el riesgo crediticio tiene incidencia significativa en la morosidad.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>.** No existe incidencia significativa entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**H<sub>1</sub>.** Existe incidencia significativa entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**Tabla 5***Determinación del ajuste de la calificación crediticia y morosidad*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	105,223			
Final	13,226	91,997	1	,000

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos explicaron la dependencia de la morosidad en la calificación crediticia, así mismo se tuvo un valor de chi cuadrado de 91,997 y p, valor (valor de significancia) es igual 0,000 frente a la significancia estadística menor a 0,05 ( $p, \text{valor} < \alpha$ ), lo cual afirma que los datos de la variable no son independientes, implicando dependencia una de la otra.

**Tabla 6***Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal:*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,501	3	,475
Desvianza	1,715	3	,634

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla revelaron la bondad de ajuste del constructo por el cual no se rechazó la hipótesis nula; ante ello se evidenció la dependencia gracias a las variables y modelo presentado estaría dado por el valor de estadística de p, valor 0,475 ( $\alpha$ ) mayor a 0,05, por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 7***Pseudo coeficiente de determinación de la calificación crediticia en la morosidad*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,259
Nagelkerke	,492
McFadden	,401

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, según el valor del coeficiente de Nagelkerke evidenció que la variabilidad de la morosidad depende del 49,2% de la calificación crediticia precisando que la incidencia es muy fuerte entre variables de estudio.

**Tabla 8***Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la calificación crediticia y morosidad*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	6,275	1,403	20,005	1	,000	3,525	9,025
	[V2 = 2]	17,229	2,516	46,908	1	,000	12,299	22,160
Ubicación	D1V1	5,293	,839	39,785	1	,000	3,648	6,938

Función de enlace: Logit.

Los resultados revelan la existencia de dos categorías de morosidad, con umbrales estimados de 6,275 y 17,229 respectivamente, señalando puntos críticos donde la probabilidad de ocurrencia de eventos de morosidad aumenta significativamente. Además, la estimación para la ubicación de la calificación crediticia, de 5,293, sugiere su fuerte impacto en la probabilidad de morosidad, destacando su importancia como predictor. La alta significancia de todos los valores de la estadística Wald (39,785) respalda la validez de estos resultados, indicando que tanto los umbrales de morosidad como de la calificación crediticia tiene incidencia significativa en la morosidad.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>.** No existe incidencia significativa entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**H<sub>1</sub>.** Existe incidencia significativa entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**Tabla 9**

*Determinación del ajuste del control y seguimiento del crédito y morosidad*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	107,023			
Final	13,545	93,477	1	,000

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos explicaron la dependencia de la morosidad en el control y seguimiento del crédito, así mismo se tuvo un valor de chi cuadrado de 93, 477 y p, valor (valor de significancia) es igual 0,000 frente a la significancia estadística menor a 0,05 ( $p, \text{valor} < \alpha$ ), lo cual afirma que los datos de la variable no son independientes, implicando dependencia una de la otra.

**Tabla 10**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal:*

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,635	3	,888
Desviación	,654	3	,884

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla revelaron la bondad de ajuste del constructo por el cual no se rechazó la hipótesis nula; ante ello se evidenció la dependencia gracias a las

variables y modelo presentado estaría dado por el valor de estadística de p, valor 0,888 ( $\alpha$ ) mayor a 0,05, por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 11**

*Pseudo coeficiente de determinación del control y seguimiento del crédito en la morosidad*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,262
Nagelkerke	,499
McFadden	,408

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, según el valor del coeficiente de Nagelkerke evidenció que la variabilidad de la morosidad depende del 49,9% del control y seguimiento del crédito precisando que la incidencia es muy fuerte entre variables de estudio.

**Tabla 12**

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal de la control y seguimiento del crédito y morosidad*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	4,707	,941	25,018	1	,000	2,862	6,551
	[V2 = 2]	13,364	1,475	82,068	1	,000	10,473	16,255
Ubicación	D2V1	4,407	,524	70,869	1	,000	3,381	5,434

Función de enlace: Logit.

Los resultados revelan la existencia de dos categorías de morosidad, con umbrales estimados de 4,707 y 13,364 respectivamente, señalando puntos críticos donde la probabilidad de ocurrencia de eventos de morosidad aumenta significativamente. Además, la estimación para la ubicación del control y seguimiento del crédito, de 4,407, sugiere su fuerte impacto en la probabilidad de morosidad, destacando su importancia como predictor. La alta significancia de todos los valores de la estadística Wald (70,869) respalda la validez de estos resultados, indicando que

tanto los umbrales de morosidad como del control y seguimiento del crédito tiene incidencia significativa en la morosidad

**Hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>.** No existe incidencia significativa entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**H<sub>1</sub>.** Existe incidencia significativa entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023.

**Tabla 13**

*Determinación del ajuste del incumplimiento del crédito y morosidad*

<b>Información de ajuste de los modelos</b>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	97,339			
Final	13,641	83,698	1	,000

Función de enlace: Logit.

Los hallazgos explicaron la dependencia de la morosidad en el control y seguimiento del crédito, así mismo se tuvo un valor de chi cuadrado de 83, 698 y p, valor (valor de significancia) es igual 0,000 frente a la significancia estadística menor a 0,05 (p, valor<a), lo cual afirma que los datos de la variable no son independientes, implicando dependencia una de la otra.

**Tabla 14**

*Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal:*

<b>Bondad de ajuste</b>			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,635	3	,993
Desvianza	,654	3	,991

Función de enlace: Logit.

Los datos de la tabla revelaron la bondad de ajuste del constructo por el cual no se rechazó la hipótesis nula; ante ello se evidenció la dependencia gracias a las variables y modelo presentado estaría dado por el valor de estadística de p, valor 0,993 ( $\alpha$ ) mayor a 0,05, por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

**Tabla 15**

*Pseudo coeficiente de determinación del incumplimiento del crédito en la morosidad*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,239
Nagelkerke	,453
McFadden	,365

Función de enlace: Logit.

La prueba del pseudo R cuadrado, según el valor del coeficiente de Nagelkerke evidenció que la variabilidad de la morosidad depende del 45,3% del incumplimiento del crédito precisando que la incidencia es muy fuerte entre variables de estudio.

**Tabla 16**

*Presentación de los coeficientes de la regresión logística ordinal del incumplimiento del crédito y morosidad*

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 1]	3,486	,781	19,929	1	,000	1,956	5,017
	[V2 = 2]	12,040	1,314	84,017	1	,000	9,465	14,614
Ubicación	D3v1	3,912	,474	68,027	1	,000	2,983	4,842

Función de enlace: Logit.

Los resultados revelan la existencia de dos categorías de morosidad, con umbrales estimados de 3,486 y 12,040 respectivamente, señalando puntos críticos donde la probabilidad de ocurrencia de eventos de morosidad aumenta significativamente. Además, la estimación para la ubicación del incumplimiento del crédito, de 3,912,

sugiere su fuerte impacto en la probabilidad de morosidad, destacando su importancia como predictor. La alta significancia de todos los valores de la estadística Wald (68,027) respalda la validez de estos resultados, indicando que tanto los umbrales de morosidad como del incumplimiento del crédito tiene incidencia significativa en la morosidad

## V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se realizó por medio de la triangulación (resultados, antecedentes y teorías) del estudio, hallazgos de los antecedentes y las afirmaciones establecidas en las teorías. La comparación de similitudes y diferencias permitieron validar y estribar los hallazgos alcanzados en la indagación.

Los resultados encontrados al plantear el objetivo general, determinar la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 64,7%. Este coeficiente sugirió que alrededor del 64,7% de la variabilidad en la morosidad estuvo explicada por el análisis del riesgo crediticio. Además, se observó un estadístico de Wald significativo (74,683) con un valor de p de 0,000 lo que indicó una fuerte incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes. Dado que el valor de p fue menor que el nivel de significancia de 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando que el riesgo crediticio tuvo incidencia directa en la morosidad de los clientes de la entidad financiera. Estos resultados fueron homogéneos a los hallazgos de Cárdenas (2022) quien se planteó como propósito determinar la asociación entre el riesgo crediticio (RC) y la morosidad en una empresa financiera del Cercado de Lima. Los resultados obtenidos evidenciaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,746 lo que indicó una asociación moderada entre el riesgo crediticio y la morosidad en una empresa financiera del cercado de Lima, y una sig. Bilateral de 0,000 menor al margen de error permitido, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Se corroboró que el estudio de Cárdenas (2022) guarda mucha concordancia con el presente estudio. Ambos investigadores obtuvieron resultados consistentes, ya que identificaron una incidencia de fuerza media entre las variables estudiadas. Además, ambos estudios presentaron significancia estadística con un valor asintótico de 0,000 indicando que la probabilidad de obtener los resultados por azar es muy baja. Cabe destacar que ambos investigadores compartieron la misma línea de investigación en el ámbito financiero y, por último, ambos trabajaron con muestras representativas.

La teoría del riesgo crediticio sistémico según Freixas et al. (2000) fue un pilar sólido para consolidar y fortalecer estos resultados. Aunque esta teoría

inicialmente se enfocó en el nivel sistémico, su aplicabilidad al contexto del estudio se destaca. La asociación que se identificó entre el riesgo crediticio y la morosidad adquirió implicancias más amplias en el sistema financiero. La comprensión de estas interconexiones reveló la intención de preservar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto, especialmente si otros bancos se enfrentan a desafíos similares en la gestión del riesgo crediticio. La coherencia con investigaciones previas y la sustentación teórica reforzaron la relevancia y aplicabilidad de estos hallazgos, subrayando la importancia de abordar de manera integral el riesgo crediticio para garantizar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Este estudio no solo contribuyó al entendimiento de las dinámicas específicas del banco BBVA Continental en Challhuahuacho, sino que también proporcionó una perspectiva valiosa para la gestión de riesgos en el ámbito financiero de manera más amplia.

En referencia al primer objetivo específico 1, identificar la incidencia entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023; se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 49,2%. Este coeficiente sugirió que alrededor del 49,2% de la variabilidad en la morosidad estuvo explicado por la calificación crediticia, Además, se observó un estadístico de Wald significativo (39,785) con un valor de p de 0.000 lo que indicó una fuerte incidencia entre la calificación crediticia y la morosidad de los clientes. Dado que el valor de p fue menor que el nivel de significancia de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la calificación crediticia tuvo incidencia directa en la morosidad de los clientes de la entidad financiera. Los resultados concuerdan con los de Cortez y Vargas (2020) quien encontró que existió un coeficiente de correlación de Spearman de 0.772 y un p. valor de  $0,000 < 0,05$  lo que Indicó relación considerable entre la evaluación crediticia y la morosidad en la entidad financiera. Se corroboró que el estudio de Cortez y Vargas (2020) guardó mucha concordancia con el presente estudio. Ambos investigadores obtuvieron resultados consistentes, ya que identificaron una relación de fuerza considerable entre las variables estudiadas. Además, ambos estudios presentaron significancia estadística con un valor asintótico de 0,000 indicando que la probabilidad de obtener los resultados por azar es muy baja. Cabe destacar que ambos investigadores compartieron la misma línea de investigación

en el ámbito financiero y, por último, ambos trabajaron con muestras representativas.

Los hallazgos se respaldaron en la teoría de Freixas et al. (2000) la teoría destacó la importancia de las relaciones interbancarias. En este caso, la asociación entre la calificación crediticia y la morosidad estuvo relacionado con las decisiones de crédito y las prácticas de gestión de riesgos en el Banco BBVA Continental, impactaron no solo a sus clientes directos, sino también a otros bancos con los que pudo tener relaciones interbancarias. También exploraron cómo la provisión de liquidez por parte de los bancos centrales pudo mitigar el riesgo sistémico. En el contexto de los resultados, la asociación moderada pudo sugerir que una calificación crediticia más baja aumenta el riesgo de morosidad no solo para el banco en cuestión, sino también para otros actores del sistema financiero que estuvieron interconectados.

En referencia al segundo objetivo específico 2, identificar la incidencia entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 49,9%. Este coeficiente sugirió que alrededor del 49,9% de la variabilidad en la morosidad está explicado por el control y seguimiento del crédito, Además, se observó un estadístico de Wald significativo (70,869) con un valor de p de 0,000, lo que indicó una fuerte incidencia entre el control y seguimiento del crédito y la morosidad de los clientes. Dado que el valor de p fue menor que el nivel de significancia de 0,05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando que el control y seguimiento del crédito tuvo incidencia directa en la morosidad de los clientes de la entidad financiera. Después de respaldar los resultados en párrafos anteriores, se halló coincidencia con los resultados de Marrufo y Romero (2022) siendo estos hallaron resultados semejantes a los de la tesis. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación 0,620 y un p. valor  $0,01 < 0,05$  Indicando que existió incidencia directa moderada entre el control de riesgo crediticio en la morosidad de la cooperativa. Se corroboró que el estudio de Marrufo y Romero (2022) guardó mucha concordancia con el presente estudio. Ambos investigadores obtuvieron resultados consistentes, ya que identificaron una relación de fuerza considerable entre las variables

estudiadas. Además, ambos estudios presentaron significancia estadística con un valor asintótico de 0,000 indicando que la probabilidad de obtener los resultados por azar es muy baja. Cabe destacar que ambos investigadores compartieron la misma línea de investigación en el ámbito financiero y, por último, ambos trabajaron con muestras representativas.

Los hallazgos se respaldaron en la teoría de Diamond (1984) que resaltó la capacidad de los prestamistas para otorgar créditos en situaciones donde los prestamistas directos podrían no hacerlo al conocer mejor la calidad crediticia de los prestatarios, proporcionó un sólido respaldo a la conexión identificada en el estudio. La influencia positiva del control y seguimiento activo del crédito en la gestión de la morosidad se alineó con la premisa de Diamond, destacando la importancia crucial de una evaluación proactiva y monitoreo constante para mejorar la calidad crediticia y, por ende, reducir la morosidad. Este estudio, fundamentado en la teoría de Diamond, subrayó la relevancia crítica de estrategias efectivas de gestión crediticia para optimizar el rendimiento financiero y minimizar riesgos en instituciones bancarias, proporcionando así una valiosa contribución al ámbito financiero y crediticio.

En referencia al tercer objetivo específico 3, identificar la incidencia entre el incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke del 45,3%. Este coeficiente sugirió que alrededor del 45,3% de la variabilidad en la morosidad está explicada por el incumplimiento del crédito, Además, se observó un estadístico de Wald significativo (68,027) con un valor de p de 0,000 lo que indicó una fuerte incidencia entre el incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes. Dado que el valor de p fue menor que el nivel de significancia de 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando que el incumplimiento del crédito tuvo incidencia directa en la morosidad de los clientes de la entidad financiera. En asociación al párrafo anterior, se halló coincidencias con los resultados de Ortega (2021) quien encontró un índice de correlación de 0,564 y un p. valor 0,000 indicando que existió incidencia moderada entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en la "Caja Arequipa. Se corroboró que el estudio de Ortega (2021) guardó mucha

concordancia con el presente estudio. Ambos investigadores obtuvieron resultados consistentes, ya que identificaron una relación de fuerza considerable entre las variables estudiadas. Además, ambos estudios presentaron significancia estadística con un valor asintótico de 0,000 indicando que la probabilidad de obtener los resultados por azar es muy baja. Ambos investigadores obtuvieron resultados consistentes, ya que identificaron una relación de fuerza media entre las variables estudiadas. Además, ambos estudios presentaron significancia estadística con un valor asintótico de 0,000 indicando que la probabilidad de obtener los resultados por azar es muy baja. Cabe destacar que ambos investigadores comparten la misma línea de investigación en el ámbito financiero y, por último, ambos trabajaron con muestras representativas.

Los hallazgos se respaldaron en la teoría de Freixas et al. (2000) centrada en la interconexión de instituciones financieras y arroja luz sobre la interpretación de estos hallazgos. La asociación positiva media entre el incumplimiento del crédito y la morosidad sugirió la presencia de riesgos sistémicos. La teoría subrayó la importancia de comprender las conexiones entre el incumplimiento individual y las implicaciones para la persistencia del medio financiero. Destacó la necesidad de considerar factores más allá del incumplimiento del crédito, como eventos interrelacionados, que contribuyen a la morosidad y afectan el equilibrio bancario. La asociación moderada que se identificó en el estudio reflejó la complejidad de estos factores interconectados y resaltó la importancia de abordar el riesgo crediticio de manera integral para salvaguardar la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. Este análisis contribuyó a una comprensión más completa de las dinámicas financieras y respaldó la toma de decisiones informada en el ámbito bancario.

## VI. CONCLUSIONES

- 1 Se presentan los principales hallazgos, se determinó la dependencia de la morosidad en el riesgo crediticio, Por medio de la regresión logística, la estimación de Wald 74,683 y el coeficiente de Nagelkerke reveló que el 64,7% de la variabilidad de la morosidad es explicado por el riesgo crediticio. Además, el valor p obtenido fue menor que 0,05 sugiriendo aceptar la hipótesis (Ha). Esto indicó una fuerte incidencia del riesgo crediticio en la morosidad del banco BBVA Continental en Challhuahuacho, Apurímac.
- 2 Se presentan los principales hallazgos, se determinó la dependencia de la morosidad en la calificación crediticia, Por medio de la regresión logística, la estimación de Wald 39,785 y el coeficiente de Nagelkerke reveló que el 49,2% de la variabilidad de la morosidad es explicado por la calificación crediticia. Además, el valor p obtenido fue menor que 0,05 sugiriendo aceptar la hipótesis (Ha). Esto indicó una fuerte incidencia de la calificación crediticia en la morosidad del banco BBVA Continental en Challhuahuacho, Apurímac.
- 3 Se presentan los principales hallazgos, se determinó la dependencia de la morosidad en el control y seguimiento del crédito. Por medio de la regresión logística, la estimación de Wald 70,869 y el coeficiente de Nagelkerke reveló que el 49,9% de la variabilidad de la morosidad es explicado por el en el control y seguimiento del crédito. Además, el valor p obtenido fue menor que 0,05 sugiriendo aceptar la hipótesis (Ha). Esto indicó una fuerte incidencia del control y seguimiento del crédito en la morosidad del banco BBVA Continental en Challhuahuacho, Apurímac.
- 4 Se presentan los principales hallazgos, se determinó la dependencia de la morosidad en el incumplimiento del crédito. Por medio de la regresión logística, la estimación de Wald 68,027 y el coeficiente de Nagelkerke reveló que el 45,3% de la variabilidad de la morosidad es explicado por el incumplimiento del crédito. Además, el valor p obtenido fue menor que 0,05 sugiriendo aceptar la hipótesis (Ha). Esto indicó una fuerte incidencia del incumplimiento del crédito en la morosidad del banco BBVA Continental en Challhuahuacho, Apurímac.

## VII. RECOMENDACIONES

- 1 Se recomienda a la alta dirección del banco continental fortalecer las políticas de evaluación de riesgo crediticio, que podrían influir en pago oportuno de los clientes. Asimismo, incluir un análisis de la estabilidad financiera de los clientes (historial crediticio, capacidad de pago, estabilidad laboral y capacidad de ingresos) y la implementación de medidas proactivas para mitigar posibles riesgos crediticios que traerían mayor morosidad para la entidad financiera.
- 2 Se recomienda a la alta dirección coordinar mejorar el proceso de calificación crediticia de los clientes, incorporando criterios más específicos que reflejen con mayor precisión la capacidad real de pago de los clientes. Asimismo, implementar un sistema de monitoreo continuo para ajustar las calificaciones crediticias en tiempo real, permitiendo una evaluación más dinámica y precisa que coadyuvaría a minorar la morosidad en la entidad financiera.
- 3 Se recomienda a la alta dirección del banco implementar sistemas de control y evaluación del crédito más eficientes que permita llevar a cabo revisiones periódicas de la situación financiera de los clientes para abordar de manera proactiva los signos tempranos de morosidad. Esta mejora en el control y seguimiento del crédito contribuirá a una gestión más efectiva y oportuna, lo cual coadyuvará a minorar la morosidad en la entidad financiera.
- 4 Se recomienda a la alta dirección mejorar las políticas de gestión de incumplimientos crediticio. Esto incluiría la implementación de mecanismos efectivos para identificar y abordar situaciones de incumplimiento temprano, así como la revisión y ajuste constante de las políticas de recuperación. Un enfoque proactivo en la gestión de incumplimientos contribuirá a reducir la morosidad y fortalecer la posición financiera de la entidad financiera.

## REFERENCIAS

- Abedin, M.; Guotai, C.; Hajek, P. y Zhang, T. (2023) Combining weighted SMOTE with ensemble learning for the class-imbalanced prediction of small business credit risk. *Complex and Intelligent Systems*, 9, (4), 3559 - 3579. DOI: 10.1007/s40747-021-00614-4
- Al, A.; Hamdan, A.; Al, M. y Alhaddad, L. (2023) The impact of green lending on credit risk: evidence from UAE's banks. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, (22), 61381 - 61393. DOI: 10.1007/s11356-021-18224-5
- Anwar, C.; Suhendra, I.; Purwanda, E.; Salim, A.; Rakhmawati, N. y Jie, F. (2023) Investigating the relationship between monetary policy, macro-prudential policy and credit risk in Indonesia banking industry. *Heliyon*, 9, (7), 101 - 111. DOI: 10.1016/j.heliyon.2023.e18229
- Ballester, L.; López, J. y Pavía, J. (2023) European systemic credit risk transmission using Bayesian networks. *Research in International Business and Finance*, 65, (1), 54 - 64. DOI: 10.1016/j.ribaf.2023.101914
- Barra, C. y Ruggiero, N. (2023) Bank-specific factors and credit risk: evidence from Italian banks in different local markets. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 31, (3), 316 - 350. DOI: 10.1108/JFRC-04-2022-0051
- BANXICO. (2022). *Indicadores básicos de créditos personales*. Mexico: banco de mexico.://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/rib-creditos-personales/%7b2cf2e5da-7185-58a1-fc9b-947e4e94ac50%7d.pdf
- BCRA. (2022). *Informe monetario mensual*. Buenos aires. <https://web2.bcra.gob.ar/pdfs/publicacionesestadisticas/bol1022.pdf>
- BCV. (2022). *Morosidad bancaria*. Caracas. <https://www.bcv.org.ve/publicaciones/informe-economico>
- Bhatt, T.; Ahmed, N.; Iqbal, M. y Ullah, M. (2023) Examining the Determinants of Credit Risk Management and Their Relationship with the Performance of Commercial Banks in Nepal. *Journal of Risk and Financial Management*, 16, (4), 101 - 111. DOI: 10.3390/jrfm16040235

- Cardenas, L. (2022). *Riesgo crediticio y su relación con la morosidad en la empresa Compartamos Financiera S.A, distrito Cercado de Lima, periodo 2021* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103299/Cardenas\\_LLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103299/Cardenas_LLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrascosa, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus* [Informe técnico]. Instituto Español de Analistas Financieros. [https://institutodeanalistas.com/wp-content/uploads/Libro\\_DdT\\_24.pdf](https://institutodeanalistas.com/wp-content/uploads/Libro_DdT_24.pdf)
- Casellina, S.; Landini, S. y Uberti, M. (2023) Credit risk measures and the estimation error in the ASRF model under the Basel II IRB approach. *Communications in Nonlinear Science and Numerical Simulation*, 118, (1), 31 - 39. DOI: 10.1016/j.cnsns.2022.106977
- Cevallos, A. y Campos, J. (2023). Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Profesores, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador 2019 – 202. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 877-891. [https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/1774/1564](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1774/1564)
- Chai, N.; Shi, B.; Meng, B. y Dong, Y. (2023) Default Feature Selection in Credit Risk Modeling: Evidence From Chinese Small Enterprises. *SAGE Open*, 13, (2), 54 - 59. DOI: 10.1177/21582440231165224
- Chen, D.; Ye, J. y Ye, W. (2023) Interpretable selective learning in credit risk. *Research in International Business and Finance*, 65, (1), 64 - 78. DOI: 10.1016/j.ribaf.2023.101940
- Collazos, R. (2023). *Riesgo crediticio y morosidad de los socios en una cooperativa de ahorro y crédito en la ciudad de Rioja – 2022* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114411>
- Coronel, M. (2022). *Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San Isidro 2022* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104941/Coronel\\_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104941/Coronel_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Della, P.; Jeanneret, A. y Patelli, E. (2023) A credit-based theory of the currency risk premium. *Journal of Financial Economics*, 149, (3), 473 - 496. DOI: 10.1016/j.jfineco.2023.06.002

Domotor, B.; Illes, F. y Olvedi, T. (2023) Peer-to-peer lending: Legal loan sharking or altruistic investment? Analyzing platform investments from a credit risk perspective. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 1, (1), 51 - 59. DOI: 10.1016/j.intfin.2023.101801

Dri, E.; Aita, A.; Giusto, E.; Ricossa, D.; Corbelleto, D.; Montrucchio, B. y Ugoccioni, R. (2023) A More General Quantum Credit Risk Analysis Framework. *Entropy*, 25, (4), 111 - 125. DOI: 10.3390/e25040593

Fantazzini, D. (2023) Assessing the Credit Risk of Crypto-Assets Using Daily Range Volatility Models. *Information (Switzerland)*, 14, (5), 54 - 59. DOI: 10.3390/info14050254

Feldhutter, P. y Schaefer, S. (2023) Debt dynamics and credit risk. *Journal of Financial Economics*, 149, (3), 497 - 535. DOI: 10.1016/j.jfineco.2023.06.007

FMI. (2023). Una nueva mirada a las vulnerabilidades bancarias mundiales. <https://www.imf.org/es/Publications/GFSR/Issues/2023/10/10/global-financial-stability-report-october-2023>

Gómez, M.; Pieterse, M. y Sosvilla, S. (2023) Dynamic connectedness between credit and liquidity risks in euro area sovereign debt markets. *Journal of Multinational Financial Management*, 68, (1), 64 - 69. DOI: 10.1016/j.mulfin.2023.100800

Herrera, H. y Millones, G. (2021). *Gestión del riesgo crediticio e índice de morosidad de los créditos pymes en una entidad bancaria en Zona Lima, 2021* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera\\_THJ-Millones\\_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88480/Herrera_THJ-Millones_NGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jansson, M.; Roos, M. y Garling, T. (2023) Banks' risk taking in credit decisions:

influences of loan officers' personality traits and financial risk preference versus bank-contextual factors. *Managerial Finance*, 49, (8), 1297 - 1313. DOI: 10.1108/MF-10-2021-0487

Kanapickiene, R.; Keliuotyte, G.; Vasiliayuskaite, D.; Spicas, R.; Neifaltas, A. y Valukonis, M. (2023) Macroeconomic Factors of Consumer Loan Credit Risk in Central and Eastern European Countries. *Economies*, 11, (4), 54 - 59. DOI: 10.3390/economies11040102

Li, J.; Xu, C.; Feng, B. y Zhao, H. (2023) Credit Risk Prediction Model for Listed Companies Based on CNN-LSTM and Attention Mechanism. *Electronics (Switzerland)*, 12, (7), 5 - 15. DOI: 10.3390/electronics12071643

Liu, M.; Lin, T.; Chu, F.; Zheng, F. y Chu, C. (2023) A new and general stochastic parallel machine Scheduling problem with limited location capacity and customer credit risk. *RAIRO - Operations Research*, 57, (3), 1179 - 1193. DOI: 10.1051/ro/2023016

Lucero, D. (2020). *La cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC occidental del cantón Pujilí, periodo 2017-2018* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6412>

Ma, J.; Ogunsolu, M.; Qiu, J. y Sezer, A. (2023) Credit risk pricing in a consumption-based equilibrium framework with incomplete accounting information. *Mathematical Finance*, 33, (3), 666 - 708. DOI: 10.1111/mafi.12386

Maudos, j. (2023). Análisis sectorial de la morosidad bancaria: análisis sectorial de la morosidad bancaria:. *Cuadernillos de información económica*, 1-7. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/11/maudos\\_-definitivo.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/11/maudos_-definitivo.pdf)

Mehmood, A. y De Luca, F. (2023) How does non-interest income affect bank credit risk? Evidence before and during the COVID-19 pandemic. *Finance Research Letters*, 53, (1), 10 - 36. DOI: 10.1016/j.frl.2023.103657

Mngadi, N. y Twinomurinzi, H. (2023) Quantifying Causality between Climate Change and Credit Risk: A Bibliometric Study and Research Agenda. *Sustainability (Switzerland)*, 15, (12), 1 - 31. DOI: 10.3390/su15129319

Natufe, O. y Evbayiro, E. (2023) Credit Risk Management and the Financial

- Performance of Deposit Money Banks: Some New Evidence. *Journal of Risk and Financial Management*, 16, (7), 101 - 111. DOI: 10.3390/jrfm16070302
- Nguyen, T.; Lan, Y.; Treepongkaruna, S. y Zhong, R. (2023) Credit rating downgrades and stock price crash risk: International evidence. *Finance Research Letters*, 55, (1), 1 - 15. DOI: 10.1016/j.frl.2023.103989
- Nuñez, D. y Regalado, A. (2022). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad crediticia de la entidad compartamos financiera S.A. Agencia Chota* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113769>
- OCDE. (2023). *Perspectivas económicas de América Latina 2023*. <https://www.oecd.org/dev/americas/economic-outlook/Resumen-Perspectivas-Economicas-America-Latina-2023.pdf>
- Padilla, N. (2021). *El riesgo crediticio de la calidad de la cartera de crédito a la pequeña empresa en la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas - Apurímac 2019* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64817>
- Periche, G. y Ramos, E. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Putapaña, J. (2022). *Evaluación crediticia y el riesgo crediticio en tiempos de pandemia en la Cooperativa San Martín, Tarapoto 2022* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107613/Putpaña\\_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107613/Putpaña_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe andía, a., calla vasquez, k., yangali vicente, j., rodríguez lópez, j., & pumacayo palomino, i. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica*. Bogota: eidec. <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/estad%3%adstica-no-param%3%a9trica-aplicada.pdf>
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M. y Chapoñan, E. (2021). *Gestión de*

- riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *ZHOECOEN*, 13(1), 70–78. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1873>
- Sadda, A.; Ganesan, Y.; Yet, C.; Alkhazaleh, Q.; Alnoor, A. y Aldegis, A. (2023) Corporate governance as antecedents and financial distress as a consequence of credit risk. Evidence from Iraqi banks. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9, (2), 20 - 33. DOI: 10.1016/j.joitmc.2023.100051
- Salazar, N. (2020). *Factores determinantes para disminuir el riesgo crediticio en Mibanco agencia San Ignacio* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50905/Salazar\\_ANM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50905/Salazar_ANM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H.; Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* [Informe técnico]. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, Y. (2021). *El riesgo crediticio y la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A.- Wanchaq, 2021* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85938/Sanchez\\_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85938/Sanchez_MY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tang, Z.; Zhong, B.; Zhou, L. y Shen, C. (2023) Structural credit risk model driven by Lévy process under knight uncertainty. *Annals of Operations Research*, 326, (1), 281 - 294. DOI: 10.1007/s10479-023-05309-2
- Vargas, Z. (2019). *Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Caja Municipal Ahorro y Crédito de Huancayo S.A., San Martín de Porres 2019* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77901/Vargas\\_HZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77901/Vargas_HZY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasquez, G. y Gamarra, D. (2019). *Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad*

*del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote*  
[Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40896/Vasquez\\_VGA-Gamarra\\_EDB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40896/Vasquez_VGA-Gamarra_EDB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Veltri, S.; Bruni, M.; Lazzolino, G.; Morea, D. y Baldissarro, G. (2023) Do ESG factors improve utilities corporate efficiency and reduce the risk perceived by credit lending institutions? An empirical analysis. *Utilities Policy*, 81, (5), 5 - 19. DOI: 10.1016/j.jup.2023.101520
- Villarino, J.; Leitao, A. y García, J. (2023) Boundary-safe PINNs extension: Application to non-linear parabolic PDEs in counterparty credit risk. *Journal of Computational and Applied Mathematic*, 425, (1), 1 - 11. DOI: 10.1016/j.cam.2022.115041
- Yilmaz, U. (2023) Foreign Acquisition and Credit Risk: Evidence from the U.S. CDS Market. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 58, (4), 1734 - 1767. DOI: 10.1017/S0022109022000035
- Zambrano, M. (2021). *Estrategia para optimizar la gestión del riesgo crediticio para el manejo de la tasa de morosidad en empresas del sector comercial pertenecientes a la asociación de electrodomésticos del Ecuador* [Informe de pregrado]. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.  
<http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1547>
- Zhang, Y.; Huang, Z.; Shi, L. y Zou, J. (2023) A Novel DBN-EFA-CFA-Based Dimensional Reduction for Credit Risk Measurement. *Wuhan University Journal of Natural Sciences*, 28, (2), 117 - 128. DOI: 10.1051/wujns/2023282117

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología	
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Tipo de investigación</b>	
¿Cuál es la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?	Determinar la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023	Existe incidencia significativa entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023	Riesgo crediticio	Tipo básica	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Enfoque de investigación</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?</li> <li>● ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023?</li> <li>● ¿Cuál es la incidencia entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1) Identificar la relación entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023</li> <li>● 2) Identificar la relación entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023</li> <li>● 3) Identificar la relación entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Existe incidencia significativa entre la dimensión calificación crediticia y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023</li> <li>● Existe incidencia significativa entre la dimensión control y seguimiento del crédito, y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023</li> <li>● Existe incidencia significativa entre la dimensión incumplimiento del crédito y la morosidad de los</li> </ul>	Calificación crediticia	<b>Quantitativo</b>  <b>Diseño de la investigación:</b>  Diseño no experimental / transversal / explicativa  <b>Población y muestra</b>  <b>Población:</b>  1543 clientes	
			Control y seguimiento del crédito		<b>Variable 2</b>
			Incumplimiento del crédito		Morosidad
					<b>Dimensiones</b>

Challhuahuacho- Apurímac, 2023?	clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023	clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023	Recaudación Gestión de cobranzas Fondos de pago Plan de pago	<b>Muestra:</b> 307 clientes  <b>Técnica de recolección de datos</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario
---------------------------------	--	--	---	---

## Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1:</b> Riesgo crediticio	Es considerado como aquel riesgo de crédito que llega a tener una entidad, con la posibilidad de sufrir alguna pérdida económica que se deriva del impago de las obligaciones que son asumidas por un prestatario (Putapaña, 2022).	Considerando el empleo del cuestionario, se podrá valorar el riesgo de crédito que se llega a tener por parte de la población en estudio, en referencia con la calificación que estos tienen, el control realizado por la entidad en estudio y la posibilidad de incumplimiento del crédito en sí mismo.	Calificación crediticia	Historial crediticio Créditos	Ordinal Nivel bajo (1 – 25) Nivel medio (26 – 50) Nivel alto (51 – 75)
			Control y seguimiento del crédito	Pagos efectuados Tope de préstamo	
			Incumplimiento del crédito	Capital en riesgo Tasas de interés	
<b>Variable 2:</b> Morosidad	Queda conceptualizada como aquel hecho fortuito que sucede a las operaciones de las compañías y que tiene una elevada incidencia en la recaudación de cobranza, debido a que motiva la falta de dinero, la reducción de la liquidez y el aumento de la desconfianza, en términos de fondos de pago (Coronel, 2022).	Mediante el empleo del cuestionario, se analizará el nivel de morosidad y las características de esta, dentro de la población de estudio, tomando como punto de referencia a la recaudación, gestión de cobranza, fondos de pago y plan de pago.	Recaudación	Pagos Ingreso	Ordinal Nivel bajo (1 – 33) Nivel medio (34 – 66) Nivel alto (67 – 100)
			Gestión de cobranzas	Interacción Cancelación de deudas	
			Fondos de pago	Liquidez Exigencia	
			Plan de pago	Condición Utilidad	

### Anexo 3 Instrumento de recolección de datos



#### El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023

**Instrucciones:** La finalidad de esta encuesta es Determinar la incidencia entre el riesgo crediticio y la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### RIESGO CREDITICIO

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Calificación crediticia</b>						
1.	¿Consideras que el banco ha evaluado correctamente tu capacidad de pago al momento de otorgar un crédito?					
2.	¿Piensas que tu capacidad de asumir un nuevo compromiso financiero ha sido valorada de manera justa por la institución bancaria?					
3.	¿dirías que la percepción que la institución tiene de tu estabilidad financiera es acorde con la realidad?					
4.	¿crees que la autoevaluación de tu compromiso financiero y la gestión de tu riesgo crediticio por parte del banco coinciden?					
5.	¿Consideras que el banco ha comprendido correctamente tu relación con los compromisos financieros y el nivel de riesgo que ello conlleva para ellos, basándose en tus experiencias anteriores de crédito?					

<b>Control y seguimiento del crédito</b>					
6.	¿considera que hay un seguimiento adecuado y frecuente por parte del banco para asegurarse de que maneja su crédito de manera segura y responsable?				
7.	¿considera que la institución hace un esfuerzo suficiente para controlar y minimizar el riesgo crediticio que asume al ofrecerle tal cantidad?				
8.	¿considera que se proporciona suficiente información y asesoramiento para evitar posibles riesgos financieros en su situación?				
9.	¿considera que se toman en cuenta todos los escenarios de riesgo potencial, tanto en el corto como en el largo plazo?				
10.	¿considera que el banco efectúa las acciones necesarias para anticiparse y controlar cualquier riesgo crediticio emergente con cuidado y eficacia?				
<b>Incumplimiento del crédito</b>					
11.	¿Consideras que tu capacidad para cumplir con el pago de tu crédito estaría gravemente afectada si tu capital invertido se hallara en un escenario de alto riesgo financiero?				
12.	¿Piensas que el hecho de tener una considerable parte de tu capital atado en inversiones de alto riesgo podría dificultarte la gestión de las cuotas crediticias a largo plazo?				
13.	¿Crees que la posibilidad de un default en tu crédito se elevaría si una porción significativa de tu capital se encuentra en situación de riesgo?				
14.	¿Consideras posible que un aumento inesperado en las tasas de interés dificulte tu cumplimiento regular en los pagos del crédito?				
15.	¿Piensas que unas tasas de interés fluctuantes, que experimenten subidas repentinas, puedan amenazar tu capacidad para mantener una operación de crédito saludable?				

## **MOROSIDAD**

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>Recaudación</b>						

1.	¿Consideras que el tiempo ofrecido por el banco para realizar los pagos de tus créditos es suficiente para evitar entrar en morosidad?					
2.	¿Crees que el banco proporciona las opciones de ingreso adecuadas para evitar retrasos en los pagos y, por lo tanto, evitar la morosidad?					
3.	¿Consideras que la información proporcionada por el banco en términos de fechas de pago y cantidades te ayuda a controlar la morosidad?					
4.	¿Piensas que el asesoramiento financiero del banco contribuye en gran medida a evitar la brecha en las recaudaciones, en caso de una posible situación de morosidad?					
5.	¿Consideras que la flexibilidad y adaptabilidad en los planes de pago del banco son suficientes para enfrentar cualquier eventualidad financiera y así, evitar la morosidad?					
<b>Gestión de cobranzas</b>						
6.	¿Consideras que el canal de comunicación y diálogo mantenidos por el banco es eficaz para gestionar y resolver en tiempo y forma los problemas relacionados con tus retrasos en los pagos?					
7.	¿Opinas que el trato que recibe de parte del banco durante el proceso de gestión de cobros pendientes es digno y respetuoso?					
8.	¿Consideras que la gestión del banco es proactiva y efectiva en ofrecer soluciones o alternativas para liquidar deudas atrasadas, tales como planes de pago o reestructuración de deuda?					
9.	¿Crees que los esquemas de pago propuestos por el banco para saldar tu deuda atrasada se ajustan a tus capacidades financieras y no crean una carga económica desmedida?					
10.	¿Consideras que se te ha proporcionado información completa, clara y accesible de parte del banco relacionada con el estatus de tu deuda y las gestiones para su cobro?					
<b>Fondos de pago</b>						
11.	¿Consideras que la existencia y disponibilidad rápida de activos líquidos en tu cuenta bancaria, reduce la probabilidad de que incurras en impagos en el futuro?					
12.	¿Piensas que el acceso instantáneo a liquidez en momentos de necesidades financieras urgentes disminuye significativamente tu tendencia a caer en mora?					

13.	¿Crees que la rigurosidad en el cumplimiento de fechas de vencimiento y pago te ha ayudado a evitar retrasos en los pagos de tus obligaciones financieras?					
14.	¿Consideras que el establecimiento de reglas más estrictas por parte del banco en términos de plazos de pago podría mejorar tu patrón de comportamiento de pago?					
15.	¿Estás de acuerdo en que una mejor administración y control de tus fondos personales disminuiría tus posibilidades de caer en morosidad, independientemente de la liquidez y las exigencias de tu entidad bancaria?					
<b>Plan de pago</b>						
16.	¿Consideras que las condiciones estipuladas por el banco para establecer un plan de pago frente a la morosidad se adaptan a tu situación financiera personal?					
17.	¿Opinas que el banco proporciona suficiente flexibilidad con respecto a las condiciones de reembolso, permitiéndote gestionar tus deudas de manera efectiva?					
18.	¿Percibes que los planes de pago propuestos por el banco para manejar la morosidad han sido útiles para mejorar tu situación crediticia?					
19.	¿Consideras que la estructura del plan de pago ofrecido por la entidad bancaria te resulta beneficioso para organizar eficazmente tus finanzas?					
20.	¿Te parece que, combinando las condiciones dadas por el banco y la utilidad del plan de pago, se ha optimizado tu experiencia al manejar posibles situaciones de morosidad?					

#### **Anexo 4: Confiabilidad del instrumento**

Tabla 17 Confiabilidad variable riesgo crediticio

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	15

Tabla 18 Confiabilidad variable Morosidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	20

Tabla 19 Confiabilidad del riesgo crediticio y morosidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	35

Tabla 20 Resumen de la confiabilidad del instrumento

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Magnitud</b>	<b>N° de elementos</b>
Riesgo crediticio	0. 808	Muy alta	15
Morosidad	0.853	Muy alta	20
<b>Total</b>	<b>0.918</b>	<b>Muy alta</b>	<b>35</b>

## Anexo 5: Validaciones por Expertos



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Apurímac, 20 de Setiembre del 2023

### Carta N°001-2023 / JMLM.YLYM -UCV-APURIMAC

**Señor:**

Huamanchumo Venegas Henry Ismael

Doctor en Ciencias Administrativas

Presente. -

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

De mi consideración:

Me es grato saludarle y a su vez dirigirme a usted, con la finalidad de manifestar que, en mi condición de Bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Filial Lima Este, me encuentro desarrollando la investigación titulada "El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicito encarecidamente a su persona, considere el validar mi instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizo mi trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedo de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias

LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI  
DNI N° 74237495

YOSELIN YAUTA LEON  
DNI N°: 60844708



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA-Continental, Challhuahuacho, Apurimac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Huamanchumo Venegas Henry Ismael	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctor en Ciencias Administrativas	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	LA MOROSIDAD Y EL RIESGO CREDITICIO EN EL BBVA-CONTINENTAL, CHALLHUAHUACHO, APURIMAC, 2023
<b>Autora:</b>	LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI YOSELIN MILAGROS YAUTA LEON
<b>Procedencia:</b>	APURIMAC
<b>Administración:</b>	PRESENCIAL
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 MINUTOS
<b>Ámbito de aplicación:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
<b>Significación:</b>	ESTÁ COMPUESTA POR 2 VARIABLES, 3 DIMENSIONES (1ERA VARIABLE) Y 4 DIMENSIONES (2DA VARIABLE), 6 INDICADORES (1ERA VARIABLE) Y 8 INDICADORES (2DA VARIABLE), Y DE 2 A 3 ÍTEMS POR CADA INDICADOR PARA CADA VARIABLE.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
MOROSIDAD	CALIFICACIÓN CREDITICIA CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Es considerado como aquel riesgo de crédito que llega a tener una entidad, con la posibilidad de sufrir alguna pérdida económica que se deriva del impago de las obligaciones que son asumidas por un prestatario (Putapaña, 2022).
RIESGO CREDITICIO	RECAUDACIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS FONDOS DE PAGO PLAN DE PAGO	Queda conceptualizada como aquel hecho fortuito que sucede a las operaciones de las compañías y que tiene una elevada incidencia en la recaudación de cobranza, debido a que motiva la falta de dinero, la reducción de la liquidez y el aumento de la desconfianza, en términos de fondos de pago (Coronel, 2022).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: **El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA- Continental, Chalhuanhuacho, Apurímac, 2023** elaborado por **Jaen Mamani, Lillian Marissa y Yauta Leon, Yoselin Milagros** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: RIESGO CREDITICIO

- Primera dimensión: **Calificación crediticia**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Historial crediticio</b>	1. ¿consideras que el banco ha evaluado correctamente tu capacidad de pago al momento de otorgarte un crédito?	3	3	3	
	5.- ¿Consideras que el banco ha comprendido correctamente tu relación con los compromisos financieros y el nivel de riesgo que ello conlleva para ellos, basándose en tus experiencias anteriores de crédito?	3	3	3	
<b>Créditos</b>	2. ¿piensas que tu capacidad de asumir un nuevo compromiso financiero ha sido valorada de manera justa por la institución bancaria?	3	3	3	
	4. ¿crees que la autoevaluación de tu compromiso financiero y la gestión de tu riesgo crediticio por parte del banco coinciden?	3	3	3	
	3. ¿Dirías que la percepción que la institución tiene de tu estabilidad financiera es acorde con la realidad?	3	3	3	

- Segunda dimensión: **Control y seguimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Pagos efectuados</b>	6. ¿considera que hay un seguimiento adecuado y frecuente por parte del banco para asegurarse de que maneja su crédito de manera segura y responsable?	3	3	3	
	10. ¿Considera que el banco efectúa las acciones necesarias para anticiparse y controlar cualquier riesgo crediticio emergente con cuidado y eficacia?	3	3	3	
<b>Tope de préstamo</b>	7. ¿Considera que la institución hace un esfuerzo suficiente para controlar y minimizar el riesgo crediticio que asume al ofrecerle tal cantidad?	3	3	3	
	8. ¿Considera que se proporciona suficiente información y asesoramiento para evitar posibles riesgos financieros en su situación?	3	3	3	
	9. ¿Considera que se toman en cuenta todos los escenarios de riesgo potencial, tanto en el corto como en el largo plazo?	3	3	3	

- Tercera dimensión: **Incumplimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Capital en riesgo</b>	11. ¿Consideras que tu capacidad para cumplir con el pago de tu crédito estaría gravemente afectada si tu capital invertido se hallara en un escenario de alto riesgo financiero?	3	3	3	
	12. ¿Piensas que el hecho de tener una considerable parte de tu capital atado en inversiones de alto riesgo podría dificultarte la gestión de las cuotas crediticias a largo plazo?	3	3	3	
	13. ¿Crees que la posibilidad de un default en tu crédito se elevaría si una porción significativa de tu capital se encuentra en situación de	3	3	3	

	riesgo?				
<b>Tasas de interés</b>	14. ¿Consideras posible que un aumento inesperado en las tasas de interés dificulte tu cumplimiento regular en los pagos del crédito?	3	3	3	
	15. ¿Piensas que unas tasas de interés fluctuantes, que experimenten subidas repentinas, puedan amenazar tu capacidad para mantener una operación de crédito saludable?	3	3	3	

**Dimensiones del instrumento: MOROSIDAD**

- Primera dimensión: **Recaudación**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Pagos</b>	1. ¿Consideras que el tiempo ofrecido por el banco para realizar los pagos de tus créditos es suficiente para evitar entrar en morosidad?	3	3	3	
	2. ¿Crees que el banco proporciona las opciones de ingreso adecuadas para evitar retrasos en los pagos y, por lo tanto, evitar la morosidad?	3	3	3	
	3. ¿Consideras que la información proporcionada por el banco en términos de fechas de pago y cantidades te ayuda a controlar la morosidad?	3	3	3	
<b>Ingreso</b>	4. ¿Piensas que el asesoramiento financiero del banco contribuye en gran medida a evitar la brecha en las recaudaciones, en caso de una posible situación de morosidad?	3	3	3	
	5. ¿Consideras que la flexibilidad y adaptabilidad en los planes de pago del banco son suficientes para enfrentar cualquier eventualidad financiera y así, evitar la morosidad?	3	3	3	

- Segunda dimensión: **Gestión de cobranzas**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Recursos necesarios</b>	6. ¿Consideras que el canal de comunicación y diálogo mantenidos por el banco es eficaz para gestionar y resolver en tiempo y forma los problemas relacionados con tus retrasos en los pagos?	3	3	3	
	7. ¿Opinas que el trato que recibe de parte del banco durante el proceso de gestión de cobros pendientes es digno y respetuoso?	3	3	3	
<b>Cancelación de deudas</b>	8. ¿Consideras que la gestión del banco es proactiva y efectiva en ofrecer soluciones o alternativas para liquidar deudas atrasadas, tales como planes de pago o reestructuración de deuda?	3	3	3	
	9. ¿Crees que los esquemas de pago propuestos por el banco para saldar tu deuda atrasada se ajustan a tus capacidades financieras y no crean una carga económica desmedida?	3	3	3	
	10. ¿Consideras que se te ha proporcionado información completa, clara y accesible de parte del banco relacionada con el estatus de tu deuda y las gestiones para su cobro?	3	3	3	

- Tercera dimensión: **Fondos de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liquidez</b>	11. ¿Consideras que la existencia y disponibilidad rápida de activos líquidos en tu cuenta bancaria, reduce la probabilidad de que incurras en impagos en el futuro?	3	3	3	
	12. ¿Piensas que el acceso instantáneo a liquidez en momentos de necesidades financieras urgentes disminuye significativamente tu tendencia a caer en mora?	3	3	3	
	13. ¿Crees que la rigurosidad en el	3	3	3	

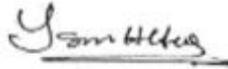
<b>Exigencia</b>	cumplimiento de fechas de vencimiento y pago te ha ayudado a evitar retrasos en los pagos de tus obligaciones financieras?				
	14. ¿Consideras que el establecimiento de reglas más estrictas por parte del banco en términos de plazos de pago podría mejorar tu patrón de comportamiento de pago?	3	3	3	
	15. ¿Estás de acuerdo en que una mejor administración y control de tus fondos personales disminuiría tus posibilidades de caer en morosidad, independientemente de la liquidez y las exigencias de tu entidad bancaria?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: **Plan de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Condición</b>	16. ¿Consideras que las condiciones estipuladas por el banco para establecer un plan de pago frente a la morosidad se adaptan a tu situación financiera personal?	3	3	3	
	17. ¿Opinas que el banco proporciona suficiente flexibilidad con respecto a las condiciones de reembolso, permitiéndote gestionar tus deudas de manera efectiva?	3	3	3	
<b>Utilidad</b>	18. ¿Percibes que los planes de pago propuestos por el banco para manejar la morosidad han sido útiles para mejorar tu situación crediticia?	3	3	3	
	19. ¿Consideras que la estructura del plan de pago ofrecido por la entidad bancaria te resulta beneficioso para organizar eficazmente tus finanzas?	3	3	3	
	20. ¿Te parece que, combinando las condiciones dadas por el banco y la utilidad del plan de pago, se ha optimizado tu experiencia	3	3	3	

	al manejar posibles situaciones de morosidad?				
--	---	--	--	--	--





Firma del evaluador  
DNI: 17968344

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Apurímac, 20 de Setiembre del 2023

**Carta N°001-2023 / JMLM. YLYM -UCV-APURIMAC****Señor:**Rivera Tantachuco Ricardo  
Maestro en Ciencias Administrativas

Presente. -

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

De mi consideración:

Me es grato saludarle y a su vez dirigirme a usted, con la finalidad de manifestar que, en mi condición de Bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Filial Lima Este, me encuentro desarrollando la investigación titulada "El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicito encarecidamente a su persona, considere el validar mi instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizo mi trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedo de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias

LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI  
DNI N° 74237495YOSELIN YAUTA LEON  
DNI N°: 60844708

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA-Continental, Challhuahuacho, Apurímac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rivera Tantachuco Ricardo	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Maestro en Ciencias Administrativas	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de Jaén	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	LA MOROSIDAD Y EL RIESGO CREDITICIO EN EL BBVA-CONTINENTAL, CHALLHUAHUACHO, APURIMAC, 2023
<b>Autora:</b>	LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI YOSELIN MILAGROS YAUTA LEON
<b>Procedencia:</b>	APURIMAC
<b>Administración:</b>	PRESENCIAL
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 MINUTOS
<b>Ámbito de aplicación:</b>	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
<b>Significación:</b>	ESTÁ COMPUESTA POR 2 VARIABLES, 3 DIMENSIONES (1ERA VARIABLE) Y 4 DIMENSIONES (2DA VARIABLE), 6 INDICADORES (1ERA VARIABLE) Y 8 INDICADORES (2DA VARIABLE), Y DE 2 A 3 ÍTEMS POR CADA INDICADOR PARA CADA VARIABLE.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
MOROSIDAD	CALIFICACIÓN CREDITICIA CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Es considerado como aquel riesgo de crédito que llega a tener una entidad, con la posibilidad de sufrir alguna pérdida económica que se deriva del impago de las obligaciones que son asumidas por un prestatario (Putapaña, 2022).
RIESGO CREDITICIO	RECAUDACIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS FONDOS DE PAGO PLAN DE PAGO	Queda conceptualizada como aquel hecho fortuito que sucede a las operaciones de las compañías y que tiene una elevada incidencia en la recaudación de cobranza, debido a que motiva la falta de dinero, la reducción de la liquidez y el aumento de la desconfianza, en términos de fondos de pago (Coronel, 2022).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: **El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA- Continental, Chalhuanhuacho, Apurímac, 2023** elaborado por **Jaen Mamani, Lillian Marissa y Yauta Leon, Yoselin Milagros** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: RIESGO CREDITICIO

- Primera dimensión: **Calificación crediticia**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Historial crediticio</b>	1. ¿consideras que el banco ha evaluado correctamente tu capacidad de pago al momento de otorgarte un crédito?	4	4	3	
	5.- ¿Consideras que el banco ha comprendido correctamente tu relación con los compromisos financieros y el nivel de riesgo que ello conlleva para ellos, basándose en tus experiencias anteriores de crédito?	3	4	3	
<b>Créditos</b>	2. ¿piensas que tu capacidad de asumir un nuevo compromiso financiero ha sido valorada de manera justa por la institución bancaria?	4	4	4	
	4. ¿crees que la autoevaluación de tu compromiso financiero y la gestión de tu riesgo crediticio por parte del banco coinciden?	4	3	4	
	3. ¿Dirías que la percepción que la institución tiene de tu estabilidad financiera es acorde con la realidad?	3	3	4	

- Segunda dimensión: **Control y seguimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Pagos efectuados</b>	6. ¿considera que hay un seguimiento adecuado y frecuente por parte del banco para asegurarse de que maneja su crédito de manera segura y responsable?	3	3	3	
	10. ¿Considera que el banco efectúa las acciones necesarias para anticiparse y controlar cualquier riesgo crediticio emergente con cuidado y eficacia?	3	4	3	
<b>Tope de préstamo</b>	7. ¿Considera que la institución hace un esfuerzo suficiente para controlar y minimizar el riesgo crediticio que asume al ofrecerle tal cantidad?	3	3	3	
	8. ¿Considera que se proporciona suficiente información y asesoramiento para evitar posibles riesgos financieros en su situación?	3	3	4	
	9. ¿Considera que se toman en cuenta todos los escenarios de riesgo potencial, tanto en el corto como en el largo plazo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Incumplimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Capital en riesgo</b>	11. ¿Consideras que tu capacidad para cumplir con el pago de tu crédito estaría gravemente afectada si tu capital invertido se hallara en un escenario de alto riesgo financiero?	4	4	3	
	12. ¿Piensas que el hecho de tener una considerable parte de tu capital atado en inversiones de alto riesgo podría dificultarte la gestión de las cuotas crediticias a largo plazo?	3	4	3	
	13. ¿Crees que la posibilidad de un default en tu crédito se elevaría si una porción significativa de tu capital se encuentra en situación de	4	4	4	

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Recursos necesarios</b>	6. ¿Consideras que el canal de comunicación y diálogo mantenidos por el banco es eficaz para gestionar y resolver en tiempo y forma los problemas relacionados con tus retrasos en los pagos?	3	3	3	
	7. ¿Opinas que el trato que recibe de parte del banco durante el proceso de gestión de cobros pendientes es digno y respetuoso?	3	4	3	
<b>Cancelación de deudas</b>	8. ¿Consideras que la gestión del banco es proactiva y efectiva en ofrecer soluciones o alternativas para liquidar deudas atrasadas, tales como planes de pago o reestructuración de deuda?	3	4	3	
	9. ¿Crees que los esquemas de pago propuestos por el banco para saldar tu deuda atrasada se ajustan a tus capacidades financieras y no crean una carga económica desmedida?	3	3	3	
	10. ¿Consideras que se te ha proporcionado información completa, clara y accesible de parte del banco relacionada con el estatus de tu deuda y las gestiones para su cobro?	3	3	3	

- Tercera dimensión: **Fondos de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liquidez</b>	11. ¿Consideras que la existencia y disponibilidad rápida de activos líquidos en tu cuenta bancaria, reduce la probabilidad de que incurras en impagos en el futuro?	3	3	3	
	12. ¿Piensas que el acceso instantáneo a liquidez en momentos de necesidades financieras urgentes disminuye significativamente tu tendencia a caer en mora?	3	4	3	
	13. ¿Crees que la rigurosidad en el	3	3	4	

<b>Exigencia</b>	cumplimiento de fechas de vencimiento y pago te ha ayudado a evitar retrasos en los pagos de tus obligaciones financieras?				
	14. ¿Consideras que el establecimiento de reglas más estrictas por parte del banco en términos de plazos de pago podría mejorar tu patrón de comportamiento de pago?	3	3	3	
	15. ¿Estás de acuerdo en que una mejor administración y control de tus fondos personales disminuiría tus posibilidades de caer en morosidad, independientemente de la liquidez y las exigencias de tu entidad bancaria?	3	3	3	

- Cuarta dimensión: **Plan de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Condición</b>	16. ¿Consideras que las condiciones estipuladas por el banco para establecer un plan de pago frente a la morosidad se adaptan a tu situación financiera personal?	3	4	3	
	17. ¿Opinas que el banco proporciona suficiente flexibilidad con respecto a las condiciones de reembolso, permitiéndote gestionar tus deudas de manera efectiva?	3	4	3	
<b>Utilidad</b>	18. ¿Percibes que los planes de pago propuestos por el banco para manejar la morosidad han sido útiles para mejorar tu situación crediticia?	4	3	3	
	19. ¿Consideras que la estructura del plan de pago ofrecido por la entidad bancaria te resulta beneficioso para organizar eficazmente tus finanzas?	4	4	4	
	20. ¿Te parece que, combinando las condiciones dadas por el banco y la utilidad del plan de pago, se ha optimizado tu experiencia	4	4	4	

	al manejar posibles situaciones de morosidad?				
--	---	--	--	--	--



  
DOCENTE

Firma del evaluador  
DNI: 17968344

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuolilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaesencias.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Apurímac, 20 de Setiembre del 2023

**Carta N°001-2023 / JMLM. YLYM -UCV-APURIMAC****Señor:**

Arellano Lachapell Ademar

Maestro en Ciencias Administrativas

Presente. -

Asunto: Solicito validación de instrumentos de investigación científica

De mi consideración:

Me es grato saludarle y a su vez dirigirme a usted, con la finalidad de manifestar que, en mi condición de Bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad Privada Cesar Vallejo, Filial Lima Este, me encuentro desarrollando la investigación titulada "El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023", para obtener el título de Licenciado en Administración.

Por lo descrito en el párrafo que antecede, solicito encarecidamente a su persona, considere el validar mi instrumento de investigación científica, a fin de aplicarlos en la entidad donde realizo mi trabajo de investigación.

Sin más que agregar, quedo de usted a la espera de su gentil respuesta, de antemano muchas gracias



---

LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI  
DNI N° 74237495



---

YOSELIN YAUTA LEON  
DNI N°: 60844708

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA-Continental, Challhuahuacho, Apurimac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Arellano Lachapell Ademar	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias Administrativas	
Institución donde labora:	Universidad Católica los Ángeles	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	LA MOROSIDAD Y EL RIESGO CREDITICIO EN EL BBVA-CONTINENTAL, CHALLHUAHUACHO, APURIMAC, 2023
Autora:	LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI YOSELIN MILAGROS YAUTA LEON
Procedencia:	APURIMAC
Administración:	PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
Significación:	ESTÁ COMPUESTA POR 2 VARIABLES, 3 DIMENSIONES (1ERA VARIABLE) Y 4 DIMENSIONES (2DA VARIABLE), 6 INDICADORES (1ERA VARIABLE) Y 8 INDICADORES (2DA VARIABLE), Y DE 2 A 3 ÍTEMS POR CADA INDICADOR PARA CADA VARIABLE.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
MOROSIDAD	CALIFICACIÓN CREDITICIA CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO INCUMPLIMIENTO DEL CRÉDITO	Es considerado como aquel riesgo de crédito que llega a tener una entidad, con la posibilidad de sufrir alguna pérdida económica que se deriva del impago de las obligaciones que son asumidas por un prestatario (Putapaña, 2022).
RIESGO CREDITICIO	RECAUDACIÓN GESTIÓN DE COBRANZAS FONDOS DE PAGO PLAN DE PAGO	Queda conceptualizada como aquel hecho fortuito que sucede a las operaciones de las compañías y que tiene una elevada incidencia en la recaudación de cobranza, debido a que motiva la falta de dinero, la reducción de la liquidez y el aumento de la desconfianza, en términos de fondos de pago (Coronel, 2022).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: **El Riesgo Crediticio y la Morosidad en el BBVA- Continental, Chalhuanhuacho, Apurímac, 2023** elaborado por **Jaen Mamani, Lillian Marissa y Yauta Leon, Yoselin Milagros** en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento: RIESGO CREDITICIO

- Primera dimensión: **Calificación crediticia**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Historial crediticio</b>	1. ¿consideras que el banco ha evaluado correctamente tu capacidad de pago al momento de otorgarte un crédito?	4	3	4	
	5.- ¿Consideras que el banco ha comprendido correctamente tu relación con los compromisos financieros y el nivel de riesgo que ello conlleva para ellos, basándose en tus experiencias anteriores de crédito?	3	3	4	
<b>Créditos</b>	2. ¿piensas que tu capacidad de asumir un nuevo compromiso financiero ha sido valorada de manera justa por la institución bancaria?	4	4	3	
	4. ¿crees que la autoevaluación de tu compromiso financiero y la gestión de tu riesgo crediticio por parte del banco coinciden?	3	4	4	
	3. ¿Dirías que la percepción que la institución tiene de tu estabilidad financiera es acorde con la realidad?	4	3	4	

- Segunda dimensión: **Control y seguimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Pagos efectuados</b>	6. ¿considera que hay un seguimiento adecuado y frecuente por parte del banco para asegurarse de que maneja su crédito de manera segura y responsable?	3	4	4	
	10. ¿Considera que el banco efectúa las acciones necesarias para anticiparse y controlar cualquier riesgo crediticio emergente con cuidado y eficacia?	3	4	4	
<b>Tope de préstamo</b>	7. ¿Considera que la institución hace un esfuerzo suficiente para controlar y minimizar el riesgo crediticio que asume al ofrecerle tal cantidad?	3	3	4	
	8. ¿Considera que se proporciona suficiente información y asesoramiento para evitar posibles riesgos financieros en su situación?	3	4	4	
	9. ¿Considera que se toman en cuenta todos los escenarios de riesgo potencial, tanto en el corto como en el largo plazo?	4	3	4	

- Tercera dimensión: **Incumplimiento del crédito**
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).



Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Capital en riesgo</b>	11. ¿Consideras que tu capacidad para cumplir con el pago de tu crédito estaría gravemente afectada si tu capital invertido se hallara en un escenario de alto riesgo financiero?	4	4	3	
	12. ¿Piensas que el hecho de tener una considerable parte de tu capital atado en inversiones de alto riesgo podría dificultarte la gestión de las cuotas crediticias a largo plazo?	3	4	4	
	13. ¿Crees que la posibilidad de un default en tu crédito se elevaría si una porción significativa de tu capital se encuentra en situación de	4	4	4	

	riesgo?				
<b>Tasas de interés</b>	14. ¿Consideras posible que un aumento inesperado en las tasas de interés dificulte tu cumplimiento regular en los pagos del crédito?	4	4	4	
	15. ¿Piensas que unas tasas de interés fluctuantes, que experimenten subidas repentinas, puedan amenazar tu capacidad para mantener una operación de crédito saludable?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: MOROSIDAD**

- Primera dimensión: **Recaudación**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Pagos</b>	1. ¿Consideras que el tiempo ofrecido por el banco para realizar los pagos de tus créditos es suficiente para evitar entrar en morosidad?	4	4	4	
	2. ¿Crees que el banco proporciona las opciones de ingreso adecuadas para evitar retrasos en los pagos y, por lo tanto, evitar la morosidad?	3	3	3	
	3. ¿Consideras que la información proporcionada por el banco en términos de fechas de pago y cantidades te ayuda a controlar la morosidad?	4	4	3	
<b>Ingreso</b>	4. ¿Piensas que el asesoramiento financiero del banco contribuye en gran medida a evitar la brecha en las recaudaciones, en caso de una posible situación de morosidad?	3	4	3	
	5. ¿Consideras que la flexibilidad y adaptabilidad en los planes de pago del banco son suficientes para enfrentar cualquier eventualidad financiera y así, evitar la morosidad?	3	4	3	

- Segunda dimensión: **Gestión de cobranzas**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Recursos necesarios</b>	6. ¿Consideras que el canal de comunicación y diálogo mantenidos por el banco es eficaz para gestionar y resolver en tiempo y forma los problemas relacionados con tus retrasos en los pagos?	3	3	3	
	7. ¿Opinas que el trato que recibe de parte del banco durante el proceso de gestión de cobros pendientes es digno y respetuoso?	3	4	3	
<b>Cancelación de deudas</b>	8. ¿Consideras que la gestión del banco es proactiva y efectiva en ofrecer soluciones o alternativas para liquidar deudas atrasadas, tales como planes de pago o reestructuración de deuda?	3	3	3	
	9. ¿Crees que los esquemas de pago propuestos por el banco para saldar tu deuda atrasada se ajustan a tus capacidades financieras y no crean una carga económica desmedida?	3	4	3	
	10. ¿Consideras que se te ha proporcionado información completa, clara y accesible de parte del banco relacionada con el estatus de tu deuda y las gestiones para su cobro?	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Fondos de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liquidez</b>	11. ¿Consideras que la existencia y disponibilidad rápida de activos líquidos en tu cuenta bancaria, reduce la probabilidad de que incurras en impagos en el futuro?	3	4	3	
	12. ¿Piensas que el acceso instantáneo a liquidez en momentos de necesidades financieras urgentes disminuye significativamente tu tendencia a caer en mora?	3	4	3	
	13. ¿Crees que la rigurosidad en el	3	4	4	

<b>Exigencia</b>	cumplimiento de fechas de vencimiento y pago te ha ayudado a evitar retrasos en los pagos de tus obligaciones financieras?				
	14. ¿Consideras que el establecimiento de reglas más estrictas por parte del banco en términos de plazos de pago podría mejorar tu patrón de comportamiento de pago?	3	3	3	
	15. ¿Estás de acuerdo en que una mejor administración y control de tus fondos personales disminuiría tus posibilidades de caer en morosidad, independientemente de la liquidez y las exigencias de tu entidad bancaria?	3	4	3	

- Cuarta dimensión: **Plan de pago**
- Objetivos de la Dimensión: (describe lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Condición</b>	16. ¿Consideras que las condiciones estipuladas por el banco para establecer un plan de pago frente a la morosidad se adaptan a tu situación financiera personal?	3	4	4	
	17. ¿Opinas que el banco proporciona suficiente flexibilidad con respecto a las condiciones de reembolso, permitiéndote gestionar tus deudas de manera efectiva?	3	3	3	
<b>Utilidad</b>	18. ¿Percibes que los planes de pago propuestos por el banco para manejar la morosidad han sido útiles para mejorar tu situación crediticia?	4	4	4	
	19. ¿Consideras que la estructura del plan de pago ofrecido por la entidad bancaria te resulta beneficioso para organizar eficazmente tus finanzas?	3	3	4	
	20. ¿Te parece que, combinando las condiciones dadas por el banco y la utilidad del plan de pago, se ha optimizado tu experiencia	4	4	3	

	al manejar posibles situaciones de morosidad?				
--	---	--	--	--	--



  
Mg. Ademar Arellano Lochapeff  
ADMINISTRADOR

Firma del evaluador  
DNI: 02892201

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1966) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaesencias.com/cited20170-dited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 21 Resumen de Validez de expertos

Especialista	Grado instrucción	Resultado
Dr. Henry Huamanchumo Venegas	Doctorado en Administración	Aplicable
Mg. Arellano Lachapell Ademar	Maestra en administración	Aplicable
Mg. Rivera Tantachuco Ricardo	Maestro en administración	Aplicable

**Nota:** Validez de expertos

## **Anexo 6 Carta de solicitud de la empresa**

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### **SOLITUD: PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. TESIS**

**SEÑOR:**

LIC. YESICA PATRICIA VILLALTA SALAS  
GERENTE DEL BANCO BBVA JULIACA

Yo LILLIAN MARISSA, JAEN MAMANI, Identificada con DNI N° 74237495, y YOSELIN YAUTA LEON, Identificada con DNI N°60844708 estudiantes del taller de tesis en la escuela profesional de administración de la Universidad Cesar Vallejo. Ante usted con el debido respecto me presento y expongo:

Que, teniendo que realizar un trabajo de investigación sobre: El riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023. Solicito que me pueda otorgar el permiso correspondiente para realizar mi trabajo de investigación en el banco BBVA Juliaca y el acceso a la misma con fines de obtener información que me permita desarrollar satisfactoriamente el trabajo y el desarrollo de la tesis.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi consideración y estima personal

Juliaca 18 de setiembre de 2023



LILLIAN MARISSA JAEN MAMANI  
DNI N° 74237495



YOSELIN YAUTA LEON  
DNI N°: 60844708

## **Anexo 7 Autorización de la empresa**

### **CARTA DE AUTORIZACION**

**19 de setiembre del 2023**

Yo, YESICA PATRICIA VILLALTA SALAS, con DNI N° 45746916, gerente de la Oficina real plaza Banco BBVA Juliaca Perú, ubicado en el distrito de Juliaca, provincia de San Roman, departamento de Puno, vista la solicitud para la ejecución del trabajo de investigación.

**AUTORIZO**, para la ejecución del trabajo de investigación, solicitada por la Bach. Lillian Marissa, Jaen Mamani, Identificada con DNI N° 74237495, y Bach. Yoselin Yauta Leon, Identificada con DNI N°60844708, para que obtengan el titulo de licenciada en administración, con la investigación titulada, "el riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de los clientes del banco BBVA Continental, Challhuahuacho- Apurímac, 2023". se expide la presente autorización, a solicitud de la interesada para los fines del caso.

Atte



Lic. Yesica Patricia Villalta Salas  
Gerente del Banco Bbva Juliaca  
DNI: 45746916

## Anexos 8 Tablas del análisis descriptivo e inferencial

### Análisis descriptivo

Tabla 22 Niveles de riesgo crediticio

Niveles de riesgo crediticio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	9,1	9,1	9,1
	Medio	196	63,8	63,8	73,0
	Alto	83	27,0	27,0	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 23 Niveles de calificación crediticia

Niveles de calificación crediticia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	17,9	17,9	17,9
	Medio	147	47,9	47,9	65,8
	Alto	105	34,2	34,2	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 24 Niveles de control y seguimiento crediticio

<i>Niveles de control y seguimiento crediticio</i>					
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Bajo</i>	<i>50</i>	<i>16,3</i>	<i>16,3</i>	<i>16,3</i>
	<i>Medio</i>	<i>130</i>	<i>42,3</i>	<i>42,3</i>	<i>58,6</i>
	<i>Alto</i>	<i>127</i>	<i>41,4</i>	<i>41,4</i>	<i>100,0</i>
	<i>Total</i>	<i>307</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Tabla 25 Niveles de incumplimiento del crédito

Niveles de incumplimiento del crédito					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	11,4	11,4	11,4
	Medio	142	46,3	46,3	57,7
	Alto	130	42,3	42,3	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 26 Niveles de morosidad

Niveles de morosidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	44	14,3	14,3	14,3
	Media	206	67,1	67,1	81,4
	Alta	57	18,6	18,6	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 27 Niveles de recaudación

Niveles de recaudación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	83	27,0	27,0	27,0
	Media	144	46,9	46,9	73,9
	Alta	80	26,1	26,1	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 28 Niveles de gestión de cobranza

Niveles de gestión de cobranza					
--------------------------------	--	--	--	--	--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	78	25,4	25,4	25,4
	Media	166	54,1	54,1	79,5
	Alta	63	20,5	20,5	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 29 Niveles de fondos de pago

Niveles de fondos de pago					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	68	22,1	22,1	22,1
	Medio	121	39,4	39,4	61,6
	Alto	118	38,4	38,4	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Tabla 30 Nivele plan de pago

Nivele plan de pago					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	34	11,1	11,1	11,1
	Regular	141	45,9	45,9	57,0
	Excelente	132	43,0	43,0	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

## Análisis inferencial

Tabla 31 Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo crediticio	,230	307	,000
Morosidad	,197	307	,000

## Anexo 9 base de datos de la prueba piloto

### Base de datos variable Riesgo Crediticio

N°	RIESGO CREDITICIO															Total
	Calificación crediticia					Control y seguimiento del crédito					Incumplimiento del crédito					
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13	Items 14	Items 15	
E1	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	74
E2	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	74
E3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	70
E4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	67
E5	4	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	66
E6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
E7	5	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	66
E8	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	65
E9	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
E10	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	64
E11	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3	5	35
E12	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	5	59
E13	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	61
E14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
E15	1	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	66
E16	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	63
E17	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	4	1	3	4	47
E18	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	64
E19	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	65
E20	4	1	5	1	4	3	3	5	3	1	3	4	3	5	3	45

Base de datos variable Morosidad

N°	MOROSIDAD																				Total
	Recaudación					Gestión de cobranzas					Fondos de pago					Plan de pago					
	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Items 13	Items 14	Items 15	Items 16	Items 17	Items 18	Items 19	Items 20	
E1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	93
E2	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	3	5	3	93
E3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	89
E4	2	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	2	5	4	3	4	80
E5	4	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	93
E6	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	99
E7	5	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	94
E8	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	94
E9	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	99
E10	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	95
E11	3	5	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	4	5	3	50
E12	5	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	5	5	4	3	5	3	87
E13	4	3	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	83
E14	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	94
E15	5	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	3	1	3	84
E16	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	92
E17	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	4	1	3	4	1	3	1	3	1	76
E18	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	85
E19	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	95
E20	4	1	5	1	4	3	3	5	3	1	3	4	3	5	3	4	1	5	1	4	86

## Anexo 10 Fórmula del tamaño muestral

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N=población total = 1543

Z $\alpha$ =Nivel de confianza del 95%= 1.96

p=proporción esperada= 50%= 0.5

q=1-p = 1 - 0.5 = 0.5

d = margen de error o de precisión=5%=0.05

n = muestra = 307