



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco
BBVA, Los Olivos 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Ramírez Rodríguez, Isis Alessia (ORCID: 0000-0001-7217-3419)

ASESOR:

Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante (ORCID: 0000-0002-1727-9883)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por darme la paciencia y la fuerza de seguir a pie luchando por mis objetivos y lograr llegar hasta este momento de mi carrera profesional.

A mis padres, por el amor y apoyo incondicional. Por estar siempre pendientes y por caminar de mi lado desde el día uno.

Finalmente, a mi nueva familia, por ser el impulso, mi motor y motivo para culminar esta maravillosa etapa llamada Universidad.

AGRADECIMIENTO

A nuestro docente, por guiarnos y orientarnos a lo largo de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.1.1 Tipo de investigación.....	10
3.1.2 Diseño de investigación	10
3.1.3 Enfoque	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.3.1 Población	12
3.3.2 Muestra.....	12
3.3.3 Muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
4.1 Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable independiente “Evaluación crediticia”	17

4.2 Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable dependiente “Morosidad”	17
4.3 Análisis del instrumento de ambas variables: Evaluación crediticia y Morosidad	18
4.4 Exposición de los resultados	19
4.5 Prueba de la hipótesis	37
4.5.1 Prueba de hipótesis general	37
4.5.2 Prueba de hipótesis específica 1	38
4.5.3 Prueba de hipótesis específica 2	38
4.5.4 Prueba de hipótesis específica 3	39
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Indicadores de las variables Evaluación crediticia y Morosidad</i>	11
Tabla 2. Escala utilizada para la investigación.....	11
Tabla 3. Escala utilizada para la investigación.....	13
Tabla 4. Escala utilizada para la investigación.....	13
Tabla 5. Criterio de expertos.....	14
Tabla 6. Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable evaluación crediticia.	14
Tabla 7. Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable morosidad	15
Tabla 8. Resultados de la variable independiente “Evaluación crediticia” del Alfa de Cronbach.....	17
Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad de la variable “Evaluación crediticia”	17
Tabla 10. Resultados de la variable dependiente “Morosidad” del Alfa de Cronbach.	17
Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad de la variable “Morosidad”	17
Tabla 12. Resultados del Alfa de Cronbach de las variables evaluación crediticia y morosidad.....	18
Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad de las variables “Evaluación crediticia y Morosidad”	18
Tabla 14. Pregunta 1: ¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?.....	19
Tabla 15. Pregunta 2: En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?.....	20
Tabla 16. Pregunta 3: ¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?	21
Tabla 17. Pregunta 4: ¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?.....	22
Tabla 18. Pregunta 5: ¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?	23
Tabla 19. Pregunta 6: ¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?	24

Tabla 20. Pregunta 7: ¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?	25
Tabla 21. Pregunta 8: ¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?	26
Tabla 22. Pregunta 9: ¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?.....	27
Tabla 23. Pregunta 10: ¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?	28
Tabla 24. Pregunta 11: ¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?.....	29
Tabla 25. Pregunta 12: ¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?.....	30
Tabla 26. Pregunta 13: ¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?	31
Tabla 27. Pregunta 14: ¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?	32
Tabla 28. Pregunta 15: ¿El endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?.....	33
Tabla 29. Pregunta 16: ¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?	34
Tabla 30. Pregunta 17: ¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?.....	35
Tabla 31. Pregunta 18: ¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial? .	36
Tabla 32 Correlación entre la Variable Evaluación crediticia y Morosidad.....	37
Tabla 33. Correlación entre la dimensión Admisión de perfil y calidad de moroso	38
Tabla 34. Correlación entre la dimensión Capacidad de pago y retraso de cumplimiento	39
Tabla 35. Correlación entre la dimensión Dictamen final e incremento de intereses	40

RESUMEN

En el siguiente informe de investigación realizado, se presenta el objetivo de determinar como la evaluación crediticia se relaciona con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021. La trascendencia del estudio se basa en el apuro y dificultad que viven las personas de solicitar un crédito, muchas de estas personas no conocen los trámites y procedimientos que se realizan para poder acceder a un crédito. También, muchas de ellas desconocen la situación en las que se encuentran una vez aceptada la obtención de crédito, esto debido a la ignorancia y desconocimiento del tema sobre el sobreendeudamiento en los clientes de tarjetas de crédito.

En nuestro país, el uso de tarjetas de crédito crece a dos dígitos año tras año, los usuarios acceden a una experiencia de pago más rápida y segura, facilitándoles la vida económica a muchas personas, siempre y cuando ésta se use responsablemente, de lo contrario el sobreendeudamiento, deudas y morosidad se tendrán como resultado.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal, con una población de 30 trabajadores del BBVA en las oficinas del distrito de Los Olivos. Se utilizó como técnica a la encuesta, el instrumento de recolección de datos son las preguntas en su respectivo cuestionario. El criterio que se utilizó es la de juicios de expertos, cabe resaltar que está respaldado por el Alfa de Cronbach; realizando la comprobación de hipótesis basadas en la prueba estadística del Chi cuadrado.

Se llegó a la conclusión que la evaluación crediticia tiene relación con la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Palabras Clave: Crédito, sobreendeudamiento, morosidad.

ABSTRACT

In the following research work carried out, the objective of determining how the credit evaluation is related to the delinquency in the client portfolio of Banco BBVA, Los Olivos 2021 is presented. The significance of the study is based on the rush and difficulty experienced by the people applying for a loan, many of these people do not know the procedures and procedures that are carried out to access a loan. Also, many of them are unaware of the situation in which they find themselves once the obtaining of credit has been accepted, this due to ignorance and ignorance of the issue of over-indebtedness in credit card clients.

En nuestro país, el uso de tarjetas de crédito crece a dos dígitos año tras año, los usuarios acceden a una experiencia de pago más rápida y segura, facilitándoles la vida económica a muchas personas, siempre y cuando ésta se use responsablemente, de lo contrario el sobreendeudamiento, deudas y morosidad se tendrán como resultado.

The type of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, with a population of 30 BBVA workers in the Los Olivos district offices. The survey was used as a technique, the data collection instrument is the questions in their respective questionnaire. The criterion used is that of expert judgments, it should be noted that it is supported by Cronbach's Alpha; performing hypothesis testing based on the Chi square test.

It was concluded that the credit evaluation is related to the delinquency in the client portfolio of Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Keywords: Credit, over-indebtedness, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo las instituciones financieras en el Perú vienen a ser partícipes de un rol muy importante en el crecimiento de nuestra economía, esto se debe justamente al aumento de las diferentes acciones comerciales tanto en personas naturales como jurídicas, ya que estos buscan constantemente la obtención de una autonomía financiera.

A inicios de los años noventa se observa la constante evolución de diferentes actividades financieras a nivel nacional, esto se ve reflejado tanto en el sistema financiero formal, así como también en el de todas las familias. Las estimaciones del año 1993 y 1998 respecto a las colocaciones del sistema bancario en el PBI, crecieron como porcentaje en 8%, publicó la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros), mientras que las encuestas de créditos entre 1994 y 1997 duplicaron su porcentaje (Trivelli, 1999).

Empezando el 2020, el Perú y todo el mundo viene enfrentando una crisis sanitaria, económica y social, que se ha llevado como mucho 1.9 millones de vidas humanas, modificando el comportamiento habitual en la sociedad y poniéndonos a prueba nuestra resistencia. A raíz de tal suceso de gran magnitud, las empresas toman un rol muy importante para tomar de decisiones y ayudar a la contención de la crisis. Para ello, entidades financieras como la del banco BBVA Perú, dieron un paso adelante y brindaron un plan de apoyo para sus clientes, llegando a concretarse la reprogramación de créditos.

El protocolo de aislamiento aplicadas por el Estado para evitar la propagación de este fatal virus impactó económicamente su actividad provocando una caída de -11.1% en el PBI. Se generalizó el retroceso por sectores desde el 2020 al presente. Por otro lado, en el PBI primario, que viene a agrupar las actividades extractivas y de procesamiento de recursos naturales, resaltó el retroceso en lo que relaciona a la Minería e Hidrocarburos (BCRP, 2021).

A mediados de 2020, la mayoría de los créditos bancarios para el sector privado aumentaron en 17.2% (6,2% el año anterior), debido a las colocaciones que se hicieron a las empresas, principalmente a las mypes, como por ejemplo el

programa Reactiva Perú, que lanzó recursos por alrededor de S/ 55 mil millones (BCRP, 2021).

Pero la crisis económica que atravesamos ha significado también una caída drástica en el empleo de nuestro país, provocando que los créditos de consumo pasaron de una tasa de morosidad de 3.41% en marzo a 5.79% en noviembre de 2020, siendo éstos directamente afectados.

Sin embargo, el deterioro de la actividad económica ha incidido negativamente en los flujos de caja de algunos segmentos de la población, reduciendo su demanda por crédito y aumentando su probabilidad de incumplimiento. Ante tal situación, las entidades financieras han venido acumulando provisiones voluntarias a fin de afrontar un potencial incremento de la morosidad, lo cual ha reducido sus niveles de rentabilidad.

Así, de los 15 distritos que concentran el 85% del total de deudas atrasadas en Lima, Comas registró el crecimiento de la mora promedio más alta, con una tasa del 17,7%. El monto del incumplimiento de pago de las personas, en Comas, llegó a S/4.641, equivalente al 105% de los ingresos familiares, promedio, en el distrito. También, Santiago de Surco y Los Olivos se posicionaron como la segunda y tercera plaza, respectivamente, con la mayor alza de la deuda promedio atrasada, al registrar un avance del 13% y 8,4%, de acuerdo con el estudio.

En cuarto lugar se ubicó Chorrillos, y le siguieron San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, San Martín de Porres y Villa El Salvador. En todos, la deuda promedio atrasada es equivalente a casi el 100% de los ingresos familiares (UP, 2020)

La trascendencia del estudio se basa en el apuro y dificultad que viven las personas de solicitar un crédito, en el país, obtener un crédito crece a dos dígitos año tras año, esto se debe a las facilidades y beneficios que las entidades financieras ofrecen a sus clientes. Pero, muchas de estas personas no conocen los trámites y procedimientos que se realizan para poder acceder a ello. También, muchas de las personas desconocen la situación en las que se encuentran una vez que se opta por el crédito, esto debido a la ignorancia y desconocimiento sobre las

consecuencias como el sobreendeudamiento y morosidad que puede llegar a tener si la entidad bancaria no hace una buena evaluación al empezar la campaña.

A raíz de ello surge el Problema general del presente proyecto de investigación: ¿Cuál es la relación de la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021? Del problema general se desprenden los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación de la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021?; (b) ¿Cuál es la relación de la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021?; (c) ¿Cuál es la relación del dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021?

Actualmente me encuentro trabajando en la entidad bancaria mencionada anteriormente, lo que hace que la presente investigación sea viable y que ayude a tener más posibilidades de tiempo.

Está elaborada a base de informaciones y conocimientos existentes, que enfocan el marco teórico, teniendo como resultado las posibles conclusiones que influyen en el sistema financiero del Banco BBVA.

Con la investigación realizada se busca identificar si teniendo una mala gestión desde el inicio de la evaluación trae como consecuencia una elevada morosidad y endeudamiento. El estudio de la investigación se realizará en el banco BBVA, Los Olivos 2021, durante los meses que abarcan el ciclo académico

Bajo los argumentos antes mencionados surge la necesidad de investigar teniendo como objetivo general en el presente proyecto de investigación: Determinar la relación de la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021. Del objetivo general se dividen los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la relación de la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021; (b) Determinar la relación de la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021; (c) Determinar la relación del dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Se tiene como hipótesis general; Existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021. De la hipótesis principal dividen las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021; (b) Existe una relación significativa en la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021; (c) Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente informe de investigación se realizó una indagación de estudios parecidos al estudio de investigación, tomando como fundamento la relación de diferentes argumentos, encontrando las investigaciones que se citan a continuación:

(Flores Ochoa, 2020) Esta investigación se enfocó en determinar para dicha agencia bancaria, como se relaciona la morosidad y la evaluación crediticia en el año 2017 y 2019. El tipo de investigación es cuantitativa, básica, teniendo un nivel de alcance correlacional, en ella se pudo evaluar los estados de resultados y balance general de la entidad financiera.

(Enciso, 2019) Tuvo como objetivo en su investigación determinar la relación entre la morosidad y la recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital de Huaro, capital Huaro, periodo 2019. Consideraron a la autora Pilar Epifanía, en las bases teóricas para la variable Morosidad tributaria y para la Recaudación fiscal a Henry Aguilar. La investigación es de tipo básica, tiene como diseño no experimental de corte transversal, 675 viviendas fueron encuestados en el distrito mencionado, siendo ésta su población, teniendo a 62 viviendas como muestra. La encuesta fue la técnica que se usó para recolectar los datos, se usó el cuestionario como instrumento, dividido en 20 ítems medidos con 5 alternativas, finalmente se tuvo como conclusión que no existe relación significativa entre las variables morosidad tributaria con la recaudación fiscal del municipio de dicho distrito.

(Astuhuaman, 2019) Tesis titulada Factores que inciden en la morosidad del impuesto predial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de los factores en la morosidad del impuesto predial del municipio de SJL, la investigación es de tipo no experimental teniendo un enfoque cuantitativo, concluyendo que esta investigación sería descriptiva, por otro lado, 201,461 contribuyente formaron parte de la población dentro de la jurisdicción y 383 contribuyentes parte de la muestra; empleó la encuesta como técnica a los contribuyentes y en el instrumento vendría a ser los cuestionarios para cada estudio de sus variables.

(Haro, 2020) Tuvo como objetivo principal determinar el efecto de la morosidad en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del distrito de Nuevo Chimbote en los años 2018-2019. Fue descriptivo correlacional. Se analizaron todos los reportes de morosidad e ingresos como población, y los reportes de morosidad que corresponden a los años antes mencionados así como también, los reportes de ingresos como muestra de la investigación, la técnica utilizada fue de análisis documental. Finalmente se llegó a la conclusión: evidenciando el efecto positivo de la morosidad en la recaudación, aceptando la hipótesis nula.

(Depaz, 2020) En su investigación que lleva como título “La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex - 2019”, 369 clientes morosos y 15 colaboradores de la empresa fueron considerados como parte de la población. La encuesta y la observación fueron las dos técnicas empleadas en la recolección de datos usando el cuestionario como instrumento basado por 16 interrogantes y la ficha de 14 interrogantes. Bajo juicio de expertos, se tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo se tuvo la validación de los instrumentos. Se analiza finalmente, que la morosidad sí influye en la gestión del riesgo.

(Montoya, 2021) El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021. El tipo de metodología es aplicada, su diseño no experimental, su corte transversal y tiene un enfoque cuantitativo correlacional. La población empleada fue de 30 clientes, la encuesta fue el instrumento en la recolección de datos. Finalmente se llegó a la conclusión que existe relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes.

(Ochoa, 2020) Esta investigación se enfocó en determinar para la entidad financiera de MIBANCO ubicada en el distrito de Canto Grande, la relación que existe entre la morosidad y la evaluación crediticia correspondiente al año 2017 y 2019. El tipo de investigación vendría a ser cuantitativa, básica se obtiene un logro correlacional, permitiendo evaluar los estados de resultados y balance general de dicha oficina.

(Mostacero, 2019) Este proyecto titulado “Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en la provincia de Chiclayo”, su objetivo fundamental es determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de dicha empresa en la provincia antes mencionada. El enfoque cuantitativo, explicativo correlacional, diseño no experimental, es su metodología de investigación; se pudo elaborar y aplicar una encuesta basada en la escala de Likert, teniendo como población a una persona de la empresa y ochenta y cinco trabajadores, la muestra es igual a la población. El cuestionario fue utilizado como instrumento. Finalmente se concluye que la variable rentabilidad fue analizada, lo que ha generado la disminución de esta.

(Torres, 2020) La investigación tuvo como enfoque principal determinar el efecto final de la morosidad de manera económica y financiera, el estudio que realizaron fue de diseño no experimental, basados en el enfoque cuantitativo. Por último, se concluye que la morosidad fue aumentando de manera constante de 14.47% a 27.76%, esto debido a los bajos ingresos en las familias por la crisis del COVID 19 y la poca existencia de políticas de cobranza que se obtienen gracias a las entrevistas aplicadas a padres y al administrador, lo que genera un peligro en el funcionamiento y continuidad de la institución.

(Cabello, 2020) Este proyecto se basó en contribuir a reducir los indicadores de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en San Borja, distrito de Lima, Perú. Por lo que, se plantearon estrategias con la finalidad de obtener lo que genera la morosidad que pueden tener cualquier entidad financiera, especialmente la cooperativa que inicialmente se menciona, que por lo general viene afectando la liquidez de dicha entidad financiera, así como también evaluar si las cooperativas tienen políticas de evaluación crediticia.

(Guevara, 2020) El objetivo de la investigación “Morosidad y rentabilidad en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú, periodo 2018-2020” fue buscar como se relaciona la morosidad y la rentabilidad, por lo que se realizaron análisis en sus EE. FF y morosidad que fueron tomados gracias a la SBS DEL Perú y los EE. FF durante los años antes mencionados. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, la investigación es básica, correlacional y no experimental; se utilizó la

ficha de datos como instrumento en la recolección de datos. Se determinó que el año que más tuvo variabilidad ha sido en el 2018 a comparación del 2020.

(Nuñez, 2018) El objetivo de la investigación fue evaluar la morosidad de los créditos a la micro y pequeña empresa de las Cajas Municipales de la Región Piura; dicha investigación identificó los lineamientos de crédito, señalando los factores que determinan la morosidad. En la investigación se tuvo como población a MYPES que tengan cuenta con 1 o más créditos morosos en dichas agencias regionales y también a 4 funcionarios de dicha área. En los instrumentos de recolección de datos se utilizó el cuestionario. Finalmente, se concluyó que los índices de variación de la morosidad, desarrolló un incremento en las Cajas financieras ya mencionadas anteriormente.

(Paiva Pajuelo, 2020) El objetivo de este proyecto fue determinar la relación entre el proceso de evaluación crediticia y la gestión de la morosidad de créditos MYPE en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 - 2020. Su diseño no experimental, siendo el tipo de estudio aplicado y su enfoque siendo cuantitativo. 36 colaboradores formaron parte de la población, al igual que la muestra. La encuesta fue la técnica empleada, el cuestionario fue su instrumento basado en 18 preguntas en la primera variable y 18 en la segunda variable.

(Ortiz Cabello, 2020) Este proyecto trabajado tuvo como enfoque en contribuir a reducir los indicadores de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ubicada en el Distrito de San Borja. Por lo que se plantearon estrategias con la finalidad de evaluar las causas de la morosidad de dichas agencias. Se concluyó planteando estrategias donde se determine el riesgo a tener un crédito y así evitar ser moroso. A raíz de ello se pueden obtener mejores resultados en la evaluación crediticia, anticipándonos a tener malas calificaciones.

(Villano Santisteban, 2021) Este proyecto investigado está enfocado en determinar como la evaluación crediticia influye en la morosidad de los clientes de la entidad financiera llamada Caja Arequipa, ubicada en la agencia El Molino de Cusco correspondiente al año 2020. El tipo de metodología fue aplicada, diseño no experimental transeccional, 38 colaboradores formaron parte de la población al igual que la muestra, la encuesta se utilizó como instrumento, y cuestionario como

instrumento. 38 colaboradores de la entidad formaron parte de la población. Como conclusión se indica que la evaluación crediticia puede influir en la morosidad de los clientes de dicha agencia financiera antes mencionada.

(Jaimes Valderrama, 2020) En esta investigación se tuvo como objetivo determinar como la cartera crediticia influye en la morosidad en las cajas municipales de Los Olivos, perteneciente al año 2019. En el presente proyecto tuvo un tipo de investigación aplicada, su diseño no experimental siendo correlacional y causal. Se utilizó a la encuesta como instrumento de recolección de datos, empleando a la encuesta y teniendo como población a 40 trabajadores de agencias aledañas al distrito mencionado. Se llega a la conclusión que la cartera crediticia influye y afecta en la morosidad.

(Lizana Tejada, 2020) Este proyecto tuvo como objetivo de determinar la relación que tiene la evaluación crediticia del riesgo en la morosidad en Mi banco, Trujillo 2019. La investigación es de tipo aplicada, se aplicó un diseño no experimental, con un corte transversal. 1,100 clientes de dicha entidad financiera fueron parte de la población y 226 fueron la muestra representativa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es básica, descriptivo correlacional, se medirán dos variables e identificarán la relación entre ellas.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental transversal correlacional porque no se manipularán las dos variables, observando situaciones ya existentes y midiendo el grado de relación entre la variable 1 y la variable 2.

3.1.3 Enfoque

Es de enfoque cuantitativo, puesto que se efectuará una recolección de datos, enfocándose en la comprobación de la hipótesis que se presenta bajo la estadística, es por eso que emplearemos el sistema de SPSS, en la que se estudiará las variables mediante los ítems que nos ofrece el cuestionario.

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual

V1: Evaluación crediticia

Es la atribución que se le hace al cliente con los modelos de admisión de perfil, validando la capacidad de pago que se calcula tomando en cuenta las deudas en el Sistema Financiero (SF) y los gastos explícitos e implícitos del cliente para finalmente arrojar un dictamen de aprobación, duda o rechazo (Martin A. , 2016)

V2: Morosidad

Es la cualidad de moroso debido a que el cliente se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago, generando la acumulación e incremento de intereses, además, generando una mala calificación en el Sistema Financiero (Huancayo, La morosidad, 2014)

Definición operacional

V1: Evaluación crediticia

La evaluación crediticia es una variable cuantitativa, divididos en 3 dimensiones: Admisión de perfil, capacidad de pago y dictamen final; y nueve indicadores: Base de datos, modelos de perfil, grupo de riesgos, deudas en SF, gastos y trabajador dependiente e independiente.

V2: Morosidad

La morosidad es una variable cuantitativa, divididos en 3 dimensiones: Calidad de moroso, retraso de cumplimiento e incremento de intereses; y nueve indicadores: Índice de deudas, calificación financiera, pago haberes, buró, credit scoring, endeudamiento, plazos, intereses moratorios y proceso judicial.

Indicadores

Tabla 1. *Indicadores de las variables Evaluación crediticia y Morosidad*

V1 EVALUACIÓN CREDITICIA	V2 MOROSIDAD
Base de dato	Índice de deuda
Modelos de perfil	Calificación financiera
Grupo de riesgo	Pago haberes
Deudas SF	Buró
Gastos	Credit Scoring
Trabajador dependiente e independiente	Endeudamiento
Dictamen de aprobación	Plazo
Dictamen de duda	Intereses moratorios
Dictamen de rechazo	Pago judicial

Fuente: Elaboración de la autora

Escala de medición

Se usará la escala ordinal en la investigación.

Tabla 2. *Escala utilizada para la investigación*

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

Fuente: Elaboración propia

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se determinan 2 oficinas del distrito de Los Olivos, el universo poblacional es de 30 trabajadores del banco.

Criterio de inclusión

Se incluye a las oficinas del Banco BBVA del distrito de Los Olivos.

Criterio de exclusión

Se descarta las entidades que no representan al rubro financiero bancario.

3.3.2 Muestra

Subgrupo delimitado y definido que represente a la población de quienes se recolectarán datos, siendo el principal propósito de enfatizar y realizar los objetivos propuestos desde un inicio.

3.3.3 Muestreo

Se usará el método Muestreo Aleatoria Estratificado siendo probabilístico, esto se debe la clasificación fue homogénea y se seleccionó a oficinas del distrito de Los Olivos que vendría a ser el punto de muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se eligió a la encuesta como técnica de recolección de datos, por medio de ésta, se adquirió información sobre hechos objetivos, teniendo como objetivo de determinar el impacto que hay entre las dos variables de la investigación.

Se usó como instrumento para recolectar la información del siguiente trabajo de investigación a el cuestionario, por medio de este se recopilará información fiable, según la escala Likert con 5 puntos mencionadas a continuación:

Ficha técnica de la V1

Nombre: Medición de la variable evaluación crediticia

Autor: Ramírez Rodríguez, Isis Alessia

Año: 2021

Objetivo: Conocer el nivel de evaluación crediticia de los clientes

Contenido: Se desarrolló bajo 18 ítems, que determinan 3 dimensiones y 9 indicadores.

Administración: Personal

Calificación: Este cuestionario de evaluación crediticia se distribuye en 5 opciones de respuestas, enumerándolas del 1 al 5.

Tabla 3. Escala utilizada para la investigación

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

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de la V2

Nombre: Medición de la variable morosidad

Autor: Ramírez Rodríguez, Isis Alessia

Año: 2021

Objetivo: Conocer el nivel de morosidad de los clientes

Contenido: Conformada por 18 ítems, distribuidos en 3 dimensiones y 9 indicadores.

Administración: Personal

Calificación: Este cuestionario de morosidad se distribuye en cinco réplicas, enumerándolas desde el 1 al 5.

Tabla 4. Escala utilizada para la investigación

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

Fuente: Elaboración propia

Validez

La validez y confiabilidad de este trabajo de investigación vienen a ser lo más importante y fundamental para su realización, puesto que mide la conducta, lo que se obtiene un contenido con validez, permitiéndonos elaborar una encuesta adecuada y con criterio de jueces especialistas a calificar.

Los instrumentos fueron revisados y evaluados con criterio de juicio por expertos en investigación académica, contando con la elaboración de 3 especialistas, proporcionados por la universidad, gracias a sus conocimientos se logró la validación respectiva del cuestionario en cada variable:

Tabla 5. *Criterio de expertos*

VALIDEZ DE EXPERTOS	ESPECIALIZACION
Dr. Mendiburu Rojas, Jaime	Finanzas
Dr. Costilla Castillo, Pedro	Finanzas
Mg. Cristian Nasser Orellana Quispe	Finanzas

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Se empleará la estadística de Alfa de Cronbach, y así finalmente, usar esta herramienta para descifrar el estudio.

Tabla 6. *Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable evaluación crediticia*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	9

Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

En esta tabla se refleja que el coeficiente es el 0,861, se ejecutó en una prueba piloto donde esto se encuentra en el rango del 0,80 a 1 que es alta confiabilidad, es decir que el instrumento de recolección de datos que se efectuó es alta confiabilidad.

Tabla 7. *Confiabilidad de alfa de Cronbach de la variable morosidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	9

Fuente: SPSS V.22

Interpretación:

En esta tabla se observa que la estadística de fiabilidad es el 0,735, se efectuó en una prueba piloto donde se encuentra en el rango 0,35 a 0,89 que es fuerte confiabilidad, es decir que el instrumento de aplicación que se realizó es fuerte confiable.

3.5 Procedimientos

Al empezar, en la elección del tema, se obtuvo muchas ideas. Para ello, se realizó una investigación bajo artículos científicos, libros, tesis, entre otra documentación; teniendo en cuenta la problemática que existe en nuestra sociedad. Concorde con el sumario de datos, se llegó a establecer el sector que se investigará, así como también la participación de los colaboradores, que viene a ser el estudio del trabajo de investigación.

El presente trabajo es de enfoque cuantitativo, esto se debe a que contiene varias técnicas e instrumentos a emplear, facilitando el proceso de la investigación.

Se tiene como población del trabajo de la investigación a dos oficinas del Banco Bbva, pertenecientes al distrito de Los Olivos. Por otro lado, el estudio se plantea la encuesta, siendo ésta la técnica de instrumento para la recolección de la información y explicación de la realidad problemática. Este instrumento será evaluado por profesionales expertos en su labor, para lograr tener conclusiones rápidas y positivas.

3.6 Método de análisis de datos

Bajo el programa SPSS, se indagó minuciosamente las variables cuantitativas.

Estadística descriptiva:

Bajo el criterio de expertos, por medio de la encuesta del estudio de recolección de datos, se quiere obtener las características que demuestren la hipótesis planteada, llevándose así:

- Tablas de frecuencia simple
- Gráficos de barras simples y agrupadas

Estadística inferencial:

Bajo las tablas de hipótesis y de contingencia.

3.7 Aspectos éticos

Bajo la formulación del concepto de investigación, el presente proyecto de investigación fue redactada bajo los lineamientos APA, se respetó el derecho intelectual de sus autores, mencionándolos apropiadamente.

Se cumplirá con el artículo 3 de la UCV, mencionados en los principios de ética de la investigación, siendo la autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica.

Se hace cumplimiento de la ética profesional. Para fundar la indagación, se recurrió a libros, tesis, artículos; utilizando la información, respetando la autoría y autenticidad de los recursos académicos que alimentan la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable independiente “Evaluación crediticia”

Tabla 8. Resultados de la variable independiente “Evaluación crediticia” del Alfa de Cronbach.

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS V.22

Tabla 9. Estadísticos de fiabilidad de la variable “Evaluación crediticia”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	9

Interpretación: En el cuadro 8 y 9 se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach resultó ,861 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

4.2 Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable dependiente “Morosidad”

Tabla 10. Resultados de la variable dependiente “Morosidad” del Alfa de Cronbach.

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS V.22

Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad de la variable “Morosidad”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,735	9

Interpretación: En la tabla 10 y 11 se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach resultó ,735 indicando que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

4.3 Análisis del instrumento de ambas variables: Evaluación crediticia y Morosidad.

Tabla 12. Resultados del Alfa de Cronbach de las variables evaluación crediticia y morosidad.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: SPSS V.22

Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad de las variables “Evaluación crediticia y Morosidad”

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	18

Evaluación crediticia y Morosidad (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4	13,3	13,3	60,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: En la tabla 12 y 13 se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente alfa de Cronbach resultó ,874 indicando que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

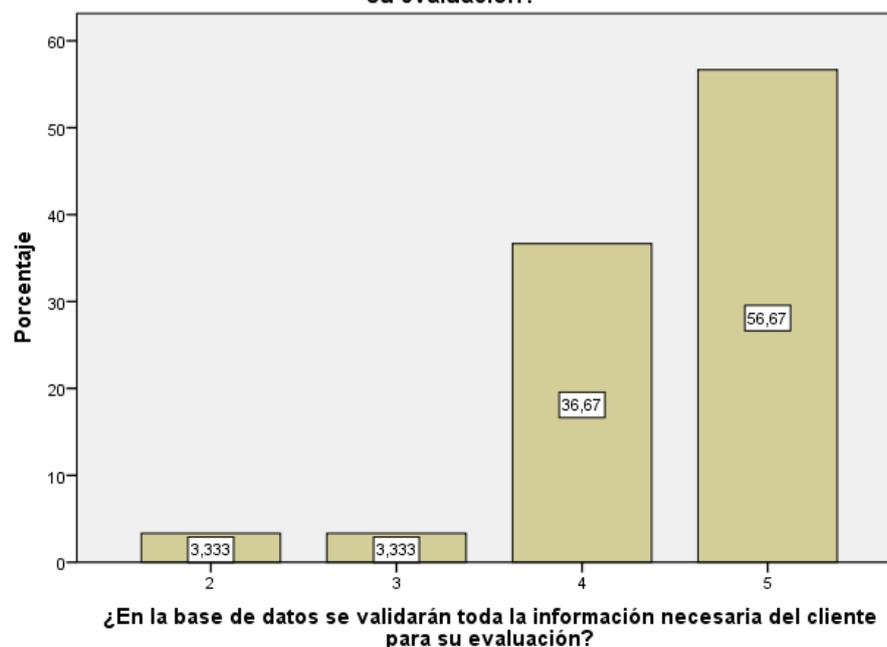
4.4 Exposición de los resultados

Bajo el cuestionario empleado para la realización de esta investigación, se concluye que la evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA. Los Olivos 2021; se detallará a continuación:

Tabla 14. *Pregunta 1: ¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?*

¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	3,3	3,3	3,3
	3	1	3,3	3,3	6,7
	4	11	36,7	36,7	43,3
	5	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?



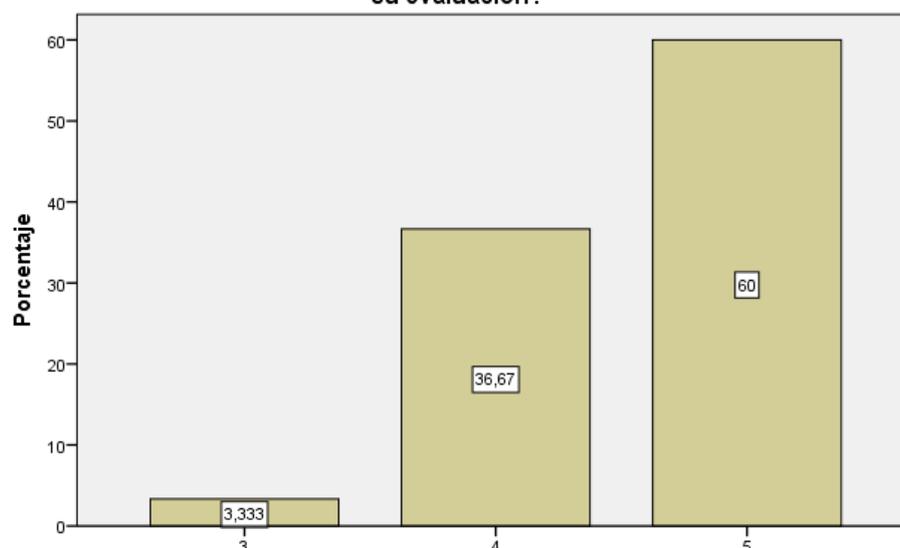
Fuente:SPSS V.22

Interpretación: El 56.67% de los 30 trabajadores previamente encuestados están totalmente de acuerdo que en la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación, mientras que el 36.67% está de acuerdo, el 3.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, el 3.33% mencionaron no estar de acuerdo.

Tabla 15. *Pregunta 2: En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?*

En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	1	3,3	3,3	3,3
	4	11	36,7	36,7	40,0
	5	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?



En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?

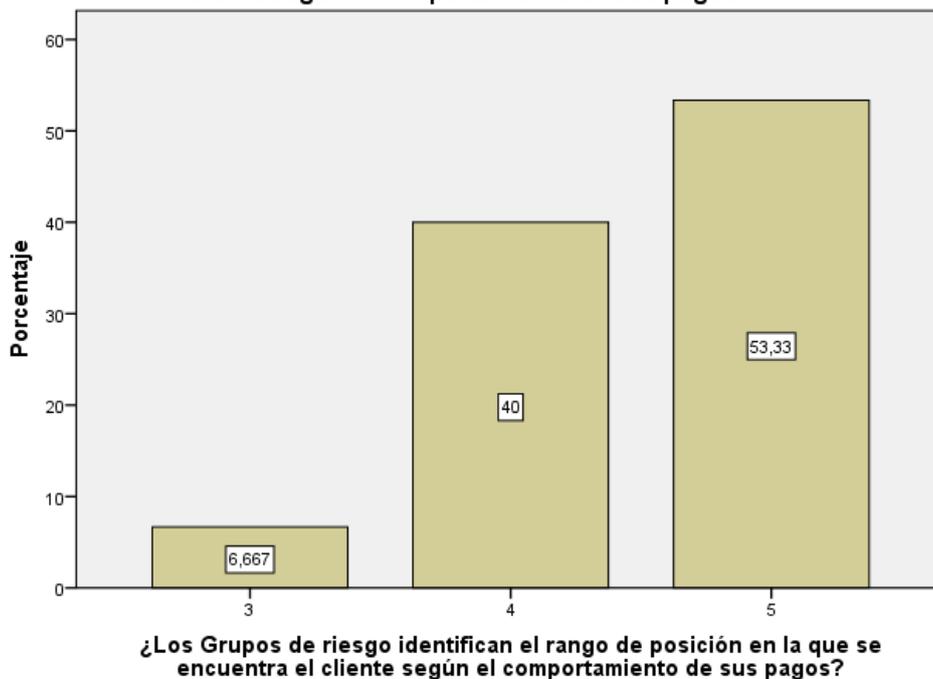
Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 60% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo que en los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica, cree necesario contar con este proceso para su evaluación, mientras que el 36.67% está de acuerdo y finalmente, el 3.33% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16. Pregunta 3: ¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?

¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	2	6,7	6,7	6,7
	4	12	40,0	40,0	46,7
	5	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?

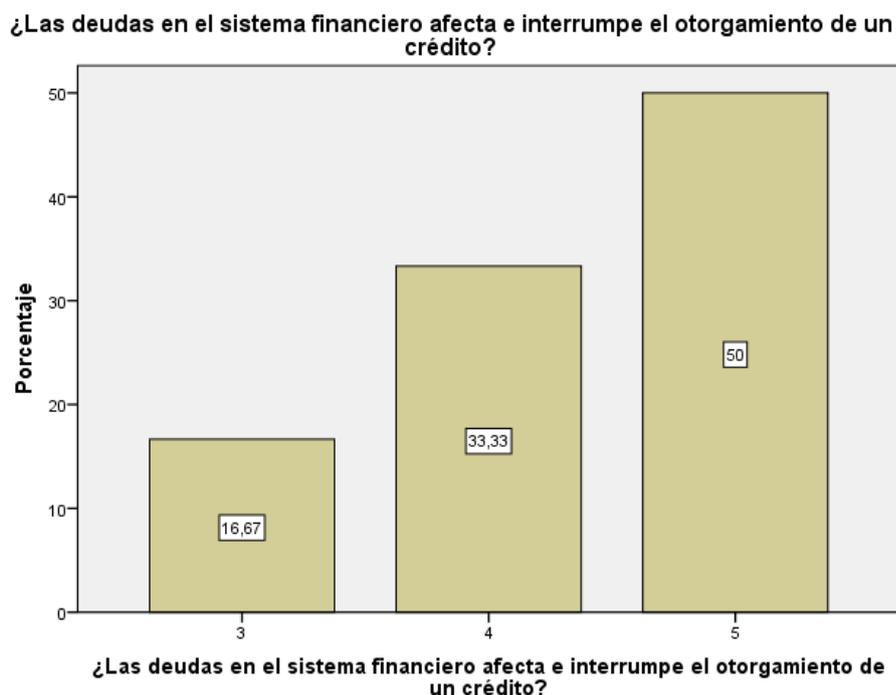


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 53.33% de los 30 trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos, mientras que el 40% está de acuerdo y finalmente, el 6.667% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17. Pregunta 4: ¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?

¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	5	16,7	16,7	16,7
	4	10	33,3	33,3	50,0
	5	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Fuente: SPSS V.22

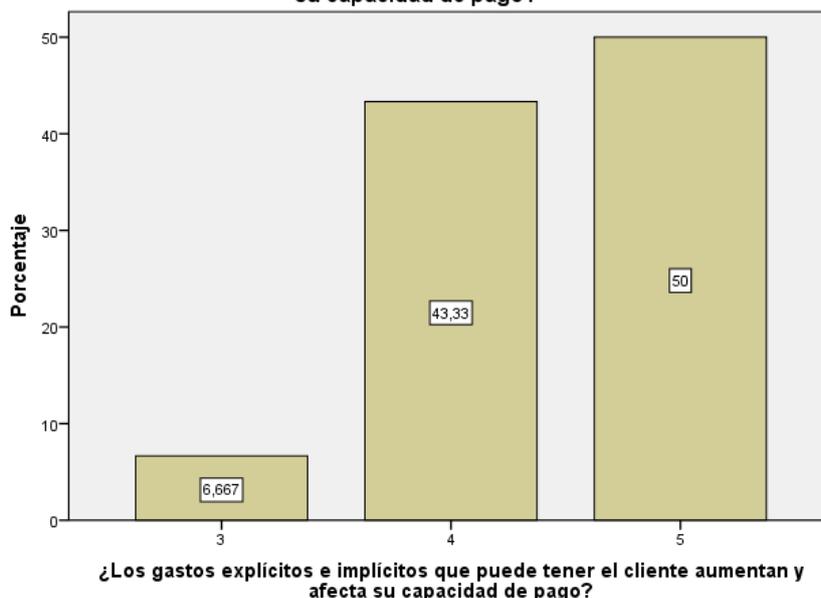
Interpretación: El 50% de los 30 trabajadores previamente encuestados están totalmente de acuerdo que las deudas en el sistema

financiero afectan e interrumpen el otorgamiento de un crédito, mientras que el 33.33% está de acuerdo y finalmente, el 16.67% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18. *Pregunta 5: ¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?*

¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	2	6,7	6,7	6,7
	4	13	43,3	43,3	50,0
	5	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?

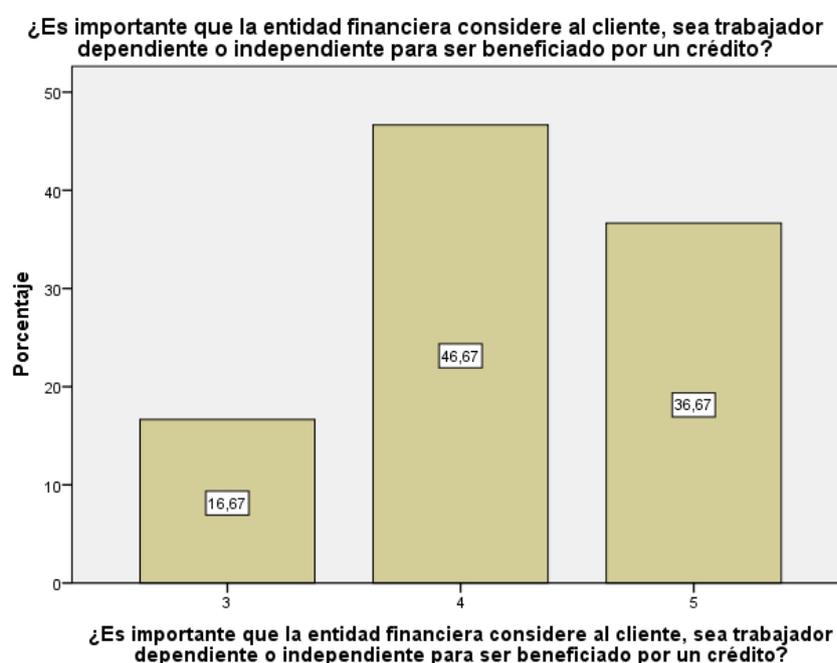


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 50% de los 30 trabajadores previamente encuestados están totalmente de acuerdo que los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago, mientras que el 43.33% está de acuerdo y finalmente, el 6.667% recalcan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19. Pregunta 6: ¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?

¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	5	16,7	16,7	16,7
	4	14	46,7	46,7	63,3
	5	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

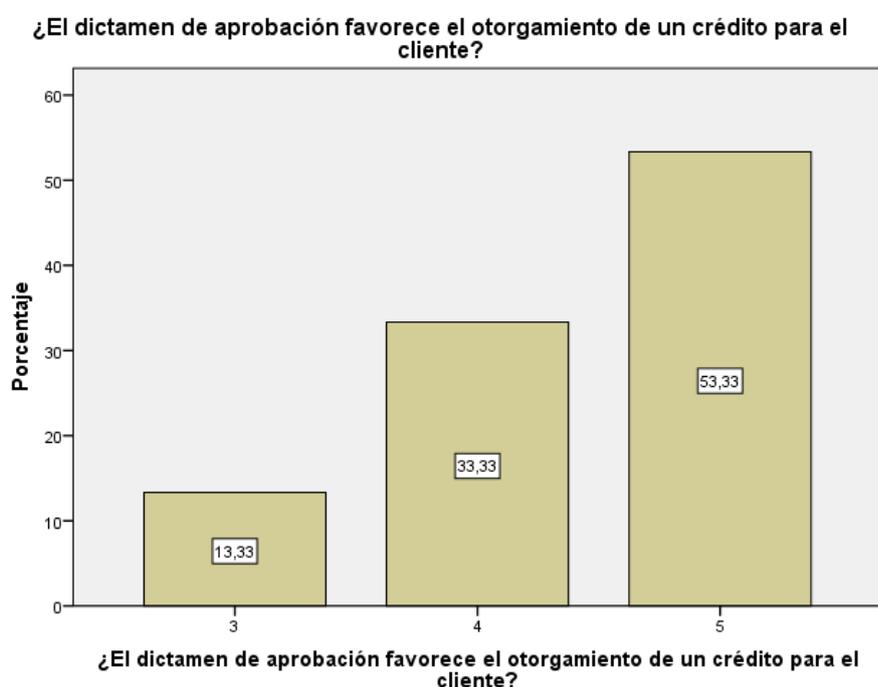


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 36.67% de los 30 trabajadores que previamente han sido encuestados están totalmente de acuerdo que es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito, mientras que el 46.67% está de acuerdo y finalmente, el 16.67% comentan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20. Pregunta 7: ¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?

¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	4	13,3	13,3	13,3
	4	10	33,3	33,3	46,7
	5	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



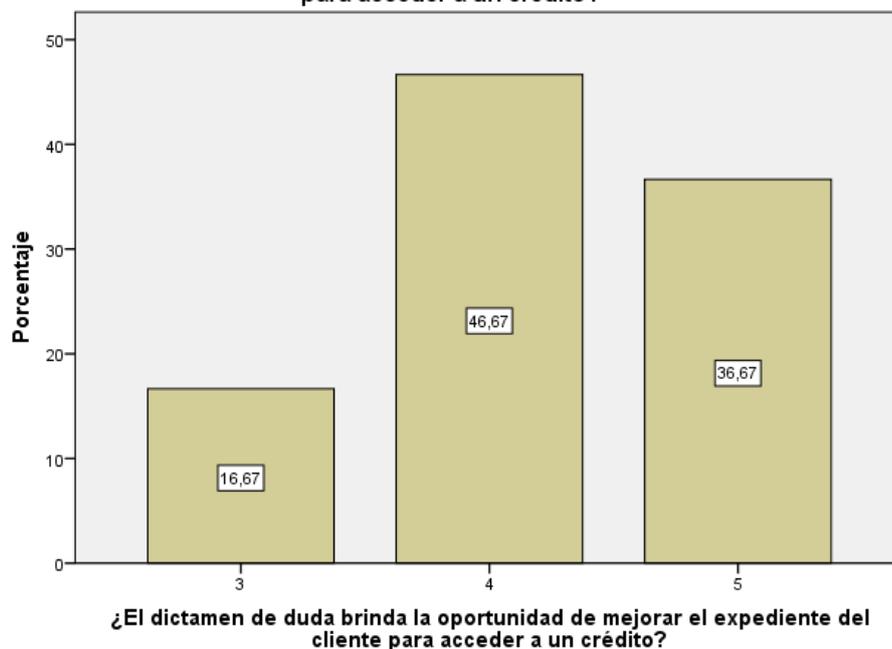
Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 53.33% de los 30 trabajadores que previamente fueron encuestados están totalmente de acuerdo que el dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente, mientras que el 33.33% está de acuerdo y finalmente, el 13.33% recalcaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 21. Pregunta 8: ¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?

¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	5	16,7	16,7	16,7
	4	14	46,7	46,7	63,3
	5	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?



Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 36.67% de los 30 trabajadores que previamente fueron encuestados están totalmente de acuerdo que el dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito, mientras que el 46.67% está de acuerdo y finalmente, el 16.67% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 22. Pregunta 9: ¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?

¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	3	10,0	10,0	10,0
	4	16	53,3	53,3	63,3
	5	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?

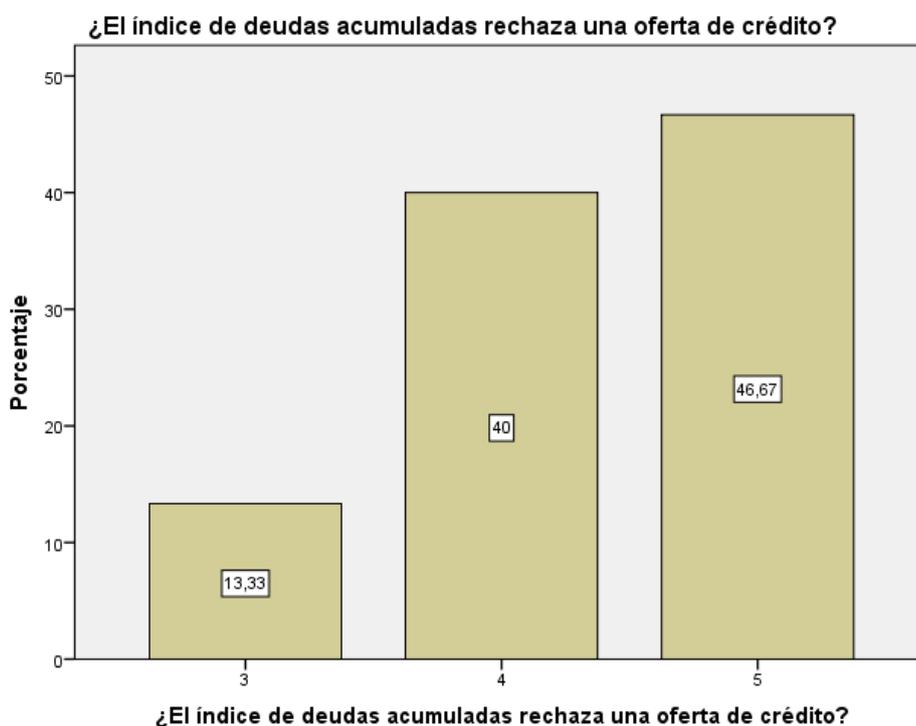


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 36.67% de los 30 trabajadores que han sido encuestados están totalmente de acuerdo que el dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento, mientras que el 53.33% está de acuerdo y finalmente, el 10% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23. Pregunta 10: ¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?

¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	4	13,3	13,3	13,3
	4	12	40,0	40,0	53,3
	5	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

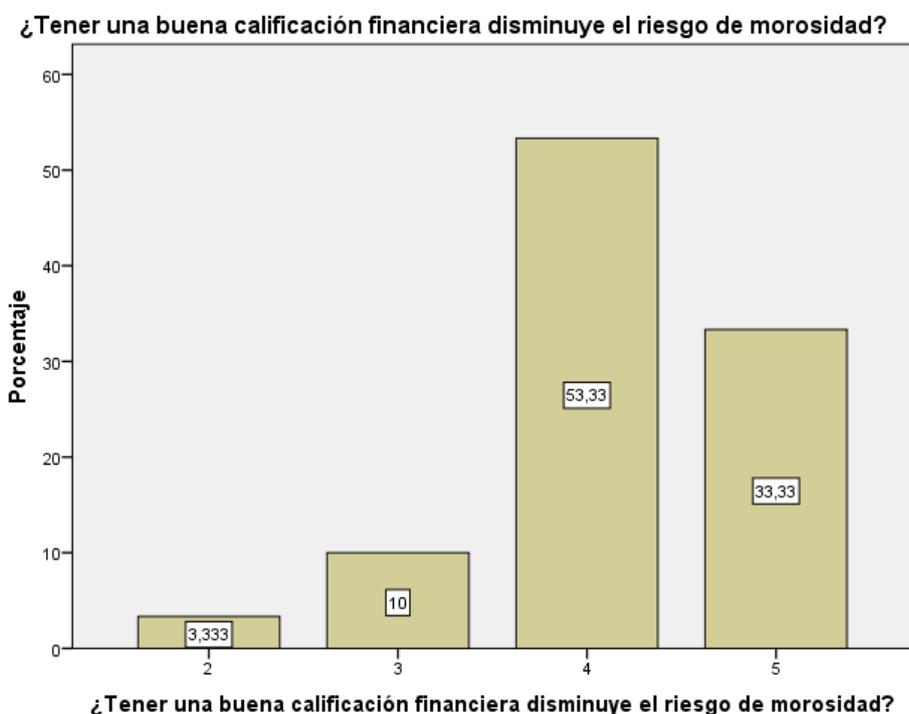


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 46.67% de los 30 trabajadores que han sido encuestados están totalmente de acuerdo que el índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito, mientras que el 40% está de acuerdo y finalmente, el 13.33% recalcaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 24. Pregunta 11: ¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?

¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	3,3	3,3	3,3
	3	3	10,0	10,0	13,3
	4	16	53,3	53,3	66,7
	5	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

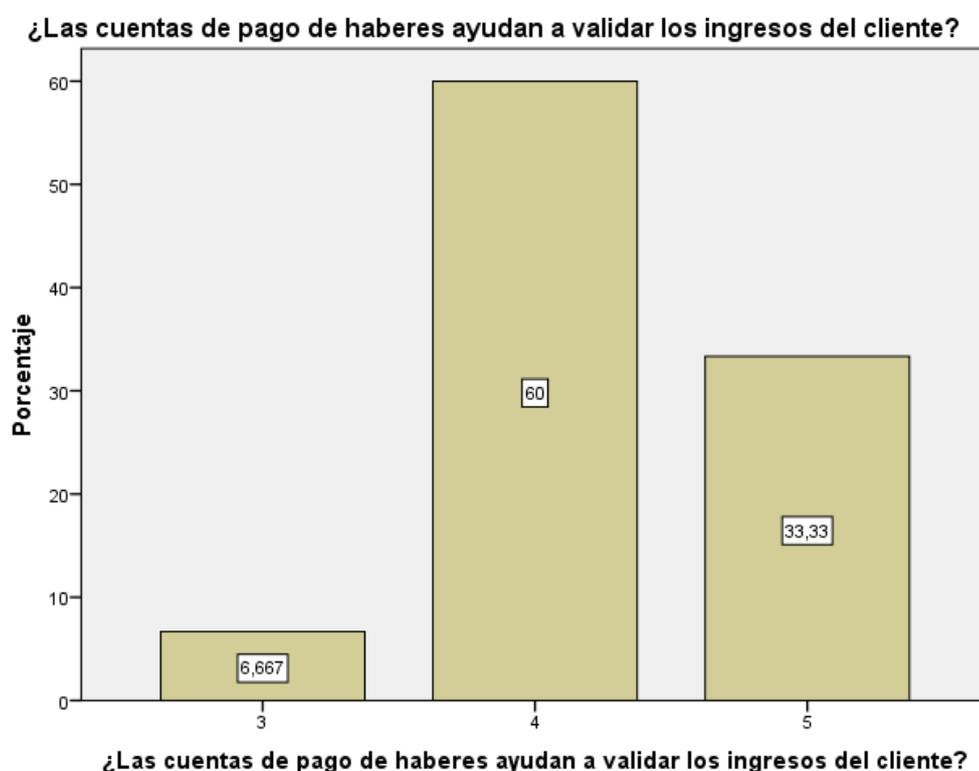


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 33.33% de los 30 trabajadores que han sido encuestados están totalmente de acuerdo que tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad, mientras que el 53.33% está de acuerdo, el 10% recalcaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 3.333% indican no estar de acuerdo.

Tabla 25. Pregunta 12: ¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?

¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	2	6,7	6,7	6,7
	4	18	60,0	60,0	66,7
	5	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

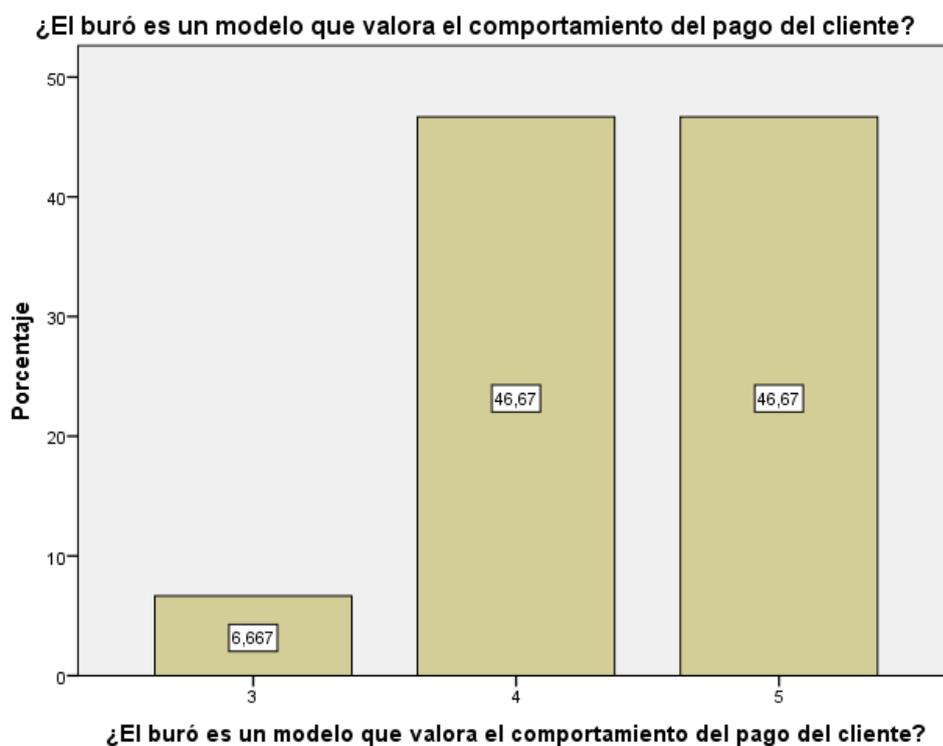


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 33.33% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente, mientras que el 60% está de acuerdo y finalmente, el 6.667% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 26. Pregunta 13: ¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	2	6,7	6,7	6,7
	4	14	46,7	46,7	53,3
	5	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

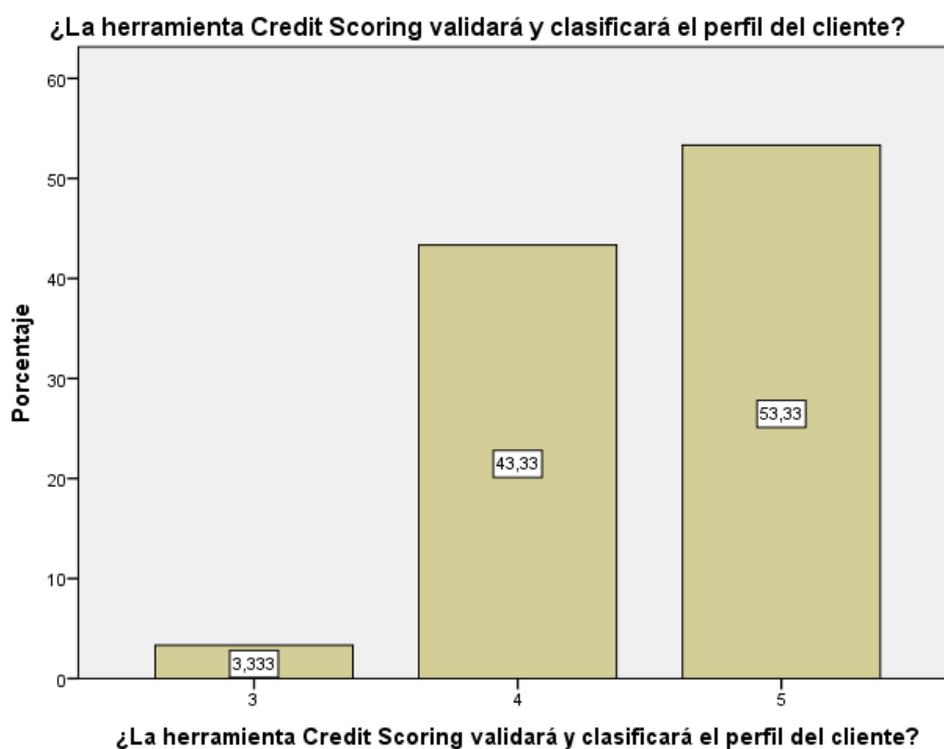


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 46.67% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que el buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente, mientras que el 46.67% está de acuerdo y finalmente, el 6.667% recalcaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27. Pregunta 14: ¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?

¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	1	3,3	3,3	3,3
	4	13	43,3	43,3	46,7
	5	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

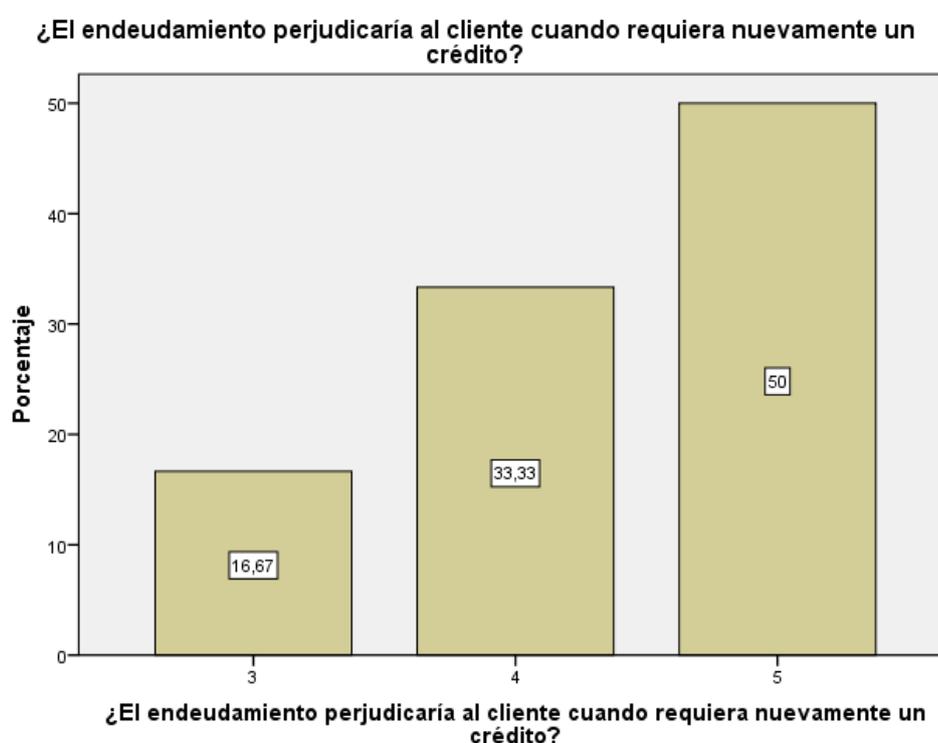


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 53.33% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que la herramienta Credit scoring validará y clasificará el perfil del cliente, mientras que el 43.33% está de acuerdo y finalmente, el 3.333% recalcaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28. Pregunta 15: ¿El endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?

¿El endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	5	16,7	16,7	16,7
	4	10	33,3	33,3	50,0
	5	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

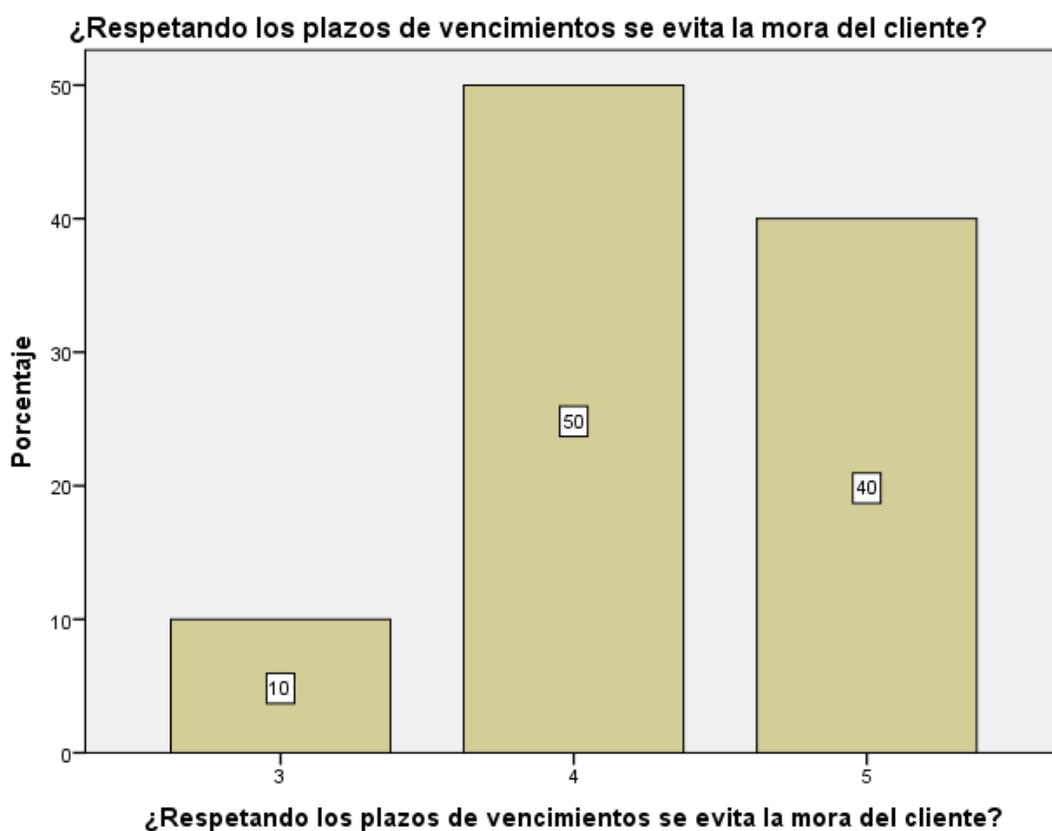


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 50% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que el endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito, mientras que el 33.33% está de acuerdo y finalmente, el 16.67% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29. Pregunta 16: ¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?

¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	3	10,0	10,0	10,0
	4	15	50,0	50,0	60,0
	5	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

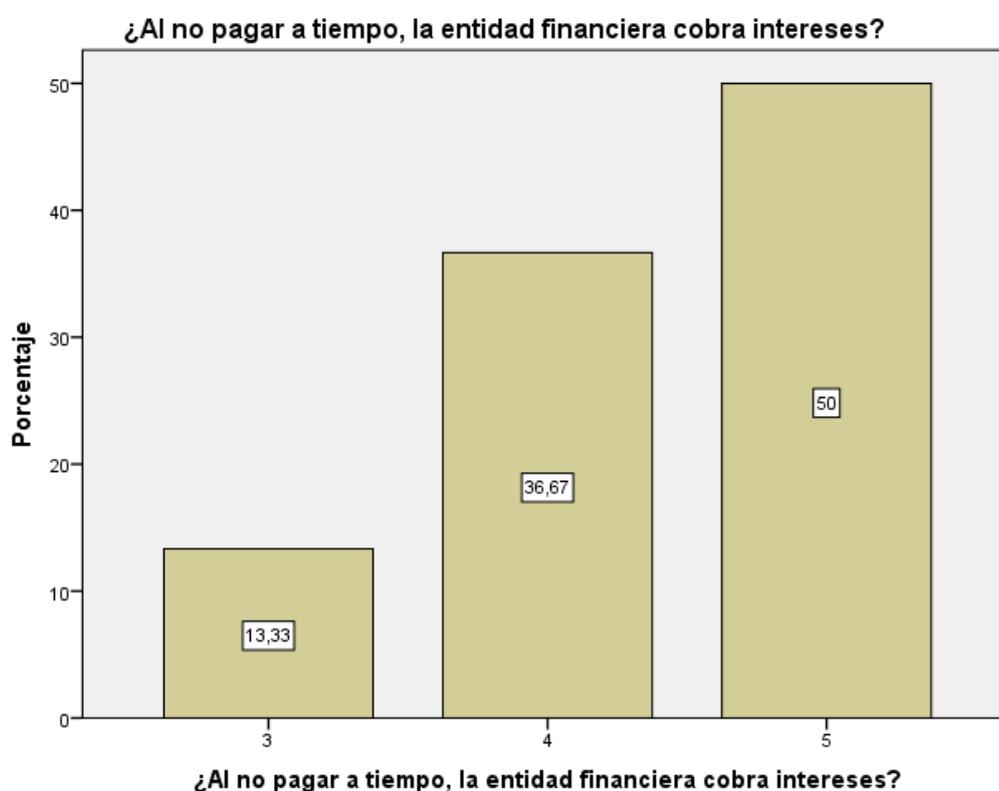


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 40% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente, mientras que el 50% está de acuerdo y finalmente, el 10% recalcan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30. *Pregunta 17: ¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?*

¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	4	13,3	13,3	13,3
	4	11	36,7	36,7	50,0
	5	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

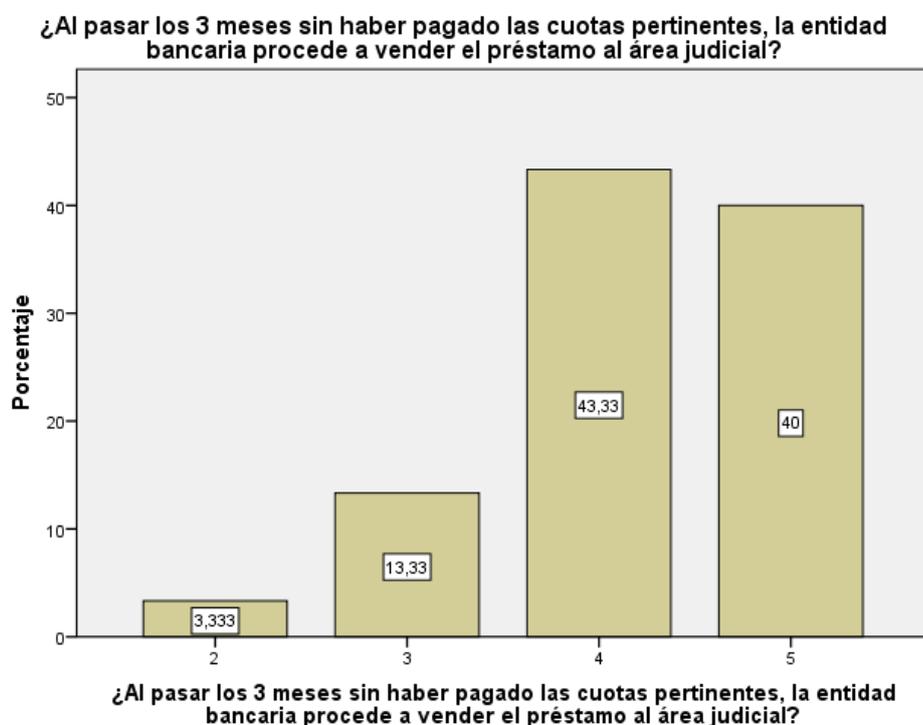


Fuente: SPSS V.22

Interpretación: El 50% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, que al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses, mientras que el 36.67% está de acuerdo y finalmente, el 13.33% recalcan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 31. Pregunta 18: ¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?

¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	1	3,3	3,3	3,3
	3	4	13,3	13,3	16,7
	4	13	43,3	43,3	60,0
	5	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Fuente SPSS V.22

Interpretación: El 40% de los 30 trabajadores que fueron encuestados están totalmente de acuerdo, al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial, mientras que el 43.33% está de acuerdo, el 13.33% recalcan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, el 3.333% no están de acuerdo.

4.5 Prueba de la hipótesis

El desarrollo y validación de la hipótesis general y específicas se dio bajo el proceso Rho de Spearman, donde se vera la unión existente de ambas variables, tanto la obtención sea más próxima y esté por debajo de 0.05.

4.5.1 Prueba de hipótesis general

Existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Ha = Existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Ho = No existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Si el nivel de significancia esta por encima de los 0.05 se reconoce la Ha y se niega la Ho o viceversa.

Tabla 32 *Correlación entre la Variable Evaluación crediticia y Morosidad*

Correlaciones			
		Evaluación Crediticia	Morosidad
Evaluación Crediticia	Correlación de Pearson	1	,561**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Morosidad	Correlación de Pearson	,561**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.22

Interpretación: En la tabla 32, indica que el coeficiente obtenido es 0,561, lo que significa que es una correlación positiva moderada. En la contrastación del producto resultante se obtiene que $(PV) = .001$, lo que demuestra que $p < 0.05$, lo que significa que la hipótesis general “Existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021” se acepta y la hipótesis nula se rechaza.

4.5.2 Prueba de hipótesis específica 1

Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Ha = Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Ho = No existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Si el nivel de significancia está por encima de los 0.05 se reconoce la Ha y se niega la Ho o viceversa.

Tabla 33. *Correlación entre la dimensión Admisión de perfil y cualidad de moroso*

Correlaciones			
		Admisión de perfil	Cualidad de moroso
Admisión de perfil	Correlación de Pearson	1	,456*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	30	30
Cualidad de moroso	Correlación de Pearson	,456*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS V.22

Interpretación: En la tabla 33, indica que el coeficiente obtenido es 0,456, lo que significa que es una correlación positiva moderada. En la contrastación del producto resultante se obtiene que $(PV) = .011$, lo que demuestra que $p < 0.05$, lo que significa que la hipótesis general “Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021” se acepta y la hipótesis nula se rechaza.

4.5.3 Prueba de hipótesis específica 2

Existe una relación significativa en la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Ha = Existe una relación significativa en la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Ho = Existe una relación significativa en la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021

Si el nivel de significancia está por encima de los 0.05 se reconoce la Ha y se niega la Ho o viceversa.

Tabla 34. *Correlación entre la dimensión Capacidad de pago y retraso de cumplimiento*

Correlaciones			
		Capacidad de pago	Retraso de cumplimiento
Capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	,234
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
Retraso de cumplimiento	Correlación de Pearson	,234	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

Fuente: SPSS V.22

Interpretación: En la tabla 34, indica que el coeficiente obtenido es 0,234, lo que significa que es una correlación positiva baja. En la contrastación del producto resultante se obtiene que $(PV) = .003$, lo que demuestra que $p < 0.05$, lo que significa que la hipótesis general “Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021” se acepta y la hipótesis nula se rechaza.

4.5.4 Prueba de hipótesis específica 3

Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Ha = Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Ho = Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Si el nivel de significancia está por encima de los 0.05 se reconoce la Ha y se niega la Ho o viceversa.

Tabla 35. Correlación entre la dimensión Dictamen final e incremento de intereses

Correlaciones			
		Dictamen final	Incremento de intereses
Dictamen final	Correlación de Pearson	1	,179
	Sig. (bilateral)		,043
	N	30	30
Incremento de intereses	Correlación de Pearson	,179	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	30	30

Fuente: SPSS V.22

Interpretación: En la tabla 35, indica que el coeficiente obtenido es 0,179, lo que significa que es una correlación positiva baja. En la contrastación del producto resultante se obtiene que $(PV) = .043$, lo que demuestra que $p < 0.05$, lo que significa que la hipótesis general “Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021” se acepta y la hipótesis nula se rechaza.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar la relación de la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.

Para ello, se utilizó la metodología del Alfa de Cronbach para la confiabilidad y validez de la investigación, de las variables “Evaluación crediticia y Morosidad”, de las cuales se tuvo como resultado 0.874, con un contenido de 9 ítems, superando el 0.8 nos garantiza su confiabilidad.

En la relación por la cual la evaluación crediticia repercute en la morosidad, si podemos observar que, con un resultado de 0.561, se acepta la hipótesis general, lo cual se indica en la tabla 32.

VI. **CONCLUSIONES**

1. Se ha logrado contrastar bajo la hipótesis general, como la evaluación crediticia tiene una relación significativa con la morosidad, esto se puede validar con la realidad a raíz de la investigación realizada. Específicamente, por la irresponsabilidad de los pagos, el orden en el manejo y uso del dinero de los usuarios del Banco BBVA, Los Olivos. Puesto que, no existe una buena evaluación financiera a los clientes antes de brindar un crédito.
2. Ante la primera hipótesis específica se puede concluir que, la admisión de perfil se relaciona con la cualidad del moroso, ya que se puede validar y afirmar que evaluando con los modelos de admisión de perfil del cliente, se puede detectar si es apto o no para recibir una financiación, lo que evita que éste entre en un estado moroso.
3. Por otro lado, haciendo referencia a la segunda hipótesis específica, se obtiene como resultado que la capacidad de pago se relaciona con el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes, ya que de esta manera, al momento que se evalúa, se confirma la solvencia económica que tiene el cliente y evita que a un futuro exista un retraso en el cumplimiento del crédito que obtenga.
4. Finalmente, en la tercera hipótesis específica concluimos que, el dictamen final se relaciona con el incremento de intereses, puesto que al no realizar una evaluación se tendrá como resultado un dictamen final equivocado, el cliente al no estar apto para poder acceder a un crédito, no podrá hacer pagos, generando un incremento de intereses y mora.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los clientes del Banco BBVA, usar responsablemente el crédito otorgado por la entidad financiera, sea tarjeta de crédito, prestamos personales, inclusive empresariales; para que en un futuro no exista ningún inconveniente en la evaluación crediticia que se les realice y así puedan acceder a otro crédito bancario que necesiten.
2. Se recomienda a los asesores y ejecutivos en las oficinas del distrito de los Olivos del Banco BBVA, evaluar a los clientes con los modelos de perfil correspondientes de manera oportuna, para poder determinar correctamente si se otorga o no un crédito, a fin de evitar un cliente moroso.
3. Por otro lado, como recomendación hacia la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos, mantener un ingreso adecuado, que no sea menor a la cuota de pago, inclusive demostrar si tiene ingresos extras para evitar en un futuro retrasos en el cumplimiento del crédito que obtenga.
4. Finalmente, se recomienda a los trabajadores de la entidad financiera, realizar una buena evaluación para obtener un dictamen final adecuado y determinar si el cliente está apto o no para poder acceder a un crédito, ya que de lo contrario no podría hacer pagos, generando un incremento de intereses y mora.

REFERENCIAS

Apaza. (1997). *Las microempresas*.

Astuhuaman, L. G. (2019). *Factores que inciden en la morosidad del impuesto predial de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019*.

BCRP. (2020). *Reporte de estabilidad financiera*.

BCRP. (2021).

Cabello, N. O. (2020). *Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020*.

Chugden, Y. P. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – agencia Bambamarca – 2017*.

Depaz, H. H. (2020). *La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio en la Empresa Marcimex - 2019*.

Edmundo, L. B. (2018). *Gestión integral de riesgos y antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva iso 31000 e iso 37001*.

Enciso, P. E. (2019). *Morosidad tributaria y su relación con la Recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital de Huaró – Capital Huaró, periodo 2019*.

Flores Ochoa, C. S. (2020). *Evaluación crediticia y morosidad de la agencia MIBANCO de Canto Grande distrito de San Juan de Lurigancho -Lima Metropolitana, periodo 2017-2019*.

Guevara, J. C. (2020). *Morosidad y rentabilidad en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú, periodo 2018-2020*.

Haro, M. A. (2020). *La morosidad y su efecto en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, periodo 2018-2019*.

Huancayo. (2014).

Huancayo. (2014). *La morosidad*.

- Jaimes Valderrama, C. M. (2020). *Cartera crediticia y sus efectos en la morosidad en las cajas municipales del distrito de Los Olivos, 2019.*
- Lizana Tejada, J. B. (2020). *Evaluación crediticia y la morosidad de la agencia Mibanco Trujillo, en el periodo 2019.*
- Manfredo. (2001). *Evaluación crediticia.*
- Martin, A. (2016). *Evaluación crediticia financiera.*
- Martin, S. (2016).
- Mathison. (2017). *La cartera de créditos.*
- Montoya, C. O. (2021). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los clientes del Estudio Monteza Abogados S.C.R.L., Lima 2021.*
- Mostacero, B. U. (2019). *Análisis y evaluación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.*
- Núñez, K. B. (2018). *Análisis de la morosidad de los créditos a las micro y pequeñas empresas en las cajas municipales de la región Piura, periodo 2011-2015.*
- Ochoa, C. F. (2020). *Evaluación crediticia y morosidad de la agencia MIBANCO de Canto Grande distrito de San Juan de Lurigancho -Lima Metropolitana, periodo 2017-2019.*
- Ortiz Cabello, N. Y. (2020). *Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020.*
- Paiva Pajuelo, F. A. (2020). *Evaluación crediticia y morosidad de créditos Mype en Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura. Huaraz, periodo 2019 – 2020.*
- Pérez. (2016). *Estadística inferencial.*
- Rendón, V. y. (2016). *Estadística descriptiva.*
- Tejada, J. A. (2020). *Morosidad en créditos pymes y su incidencia en la rentabilidad de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Piura S.A.C., Jaén.*
- Torres, M. V. (2020). *La morosidad en la situación económica y financiera de un colegio católico de la ciudad de Trujillo en época de crisis.*

Trivelli. (1999).

UP, E. (2020). *Ranking de deuda morosa promedio en Lima al cierre del 2020.*

Villano Santisteban, L. G. (2021). *Evaluación crediticia y morosidad de los clientes de la Caja Arequipa, agencia El Molino de la ciudad del Cusco - 2020.*

Vladimir, G. V. (2017). *Estudio de métodos para disminuir el índice de morosidad en una empresa prestadora de servicios de cobranza.*

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Isis Alessia Ramírez Rodríguez, alumna de la facultad de Ciencias Empresariales y escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo – Lima norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del Banco Bbva, Los Olivos 2021”, son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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 Cesar Vallejo-

Lima 20 de setiembre de 2021

Ramírez Rodríguez Isis Alessia

DNI: 73112611

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
EVALUACIÓN CREDITICIA	“Es la atribución que se le hace al cliente con los modelos de admisión de perfil, validando la capacidad de pago que se calcula tomando en cuenta las deudas en el Sistema Financiero (SF) y los gastos explícitos e implícitos del cliente para finalmente arrojar un dictamen de aprobación, duda o rechazo”. (Martin S. , 2016)	La evaluación crediticia es una variable de naturaleza cuantitativa, que será operacionalizada a través de tres dimensiones: Admisión de perfil, capacidad de pago y dictamen final; y nueve indicadores: Base de datos, modelos de perfil, grupo de riesgos, deudas en SF, gastos y trabajador dependiente e independiente.	Admisión de perfil	Base de datos	Ordinal
				Modelos de perfil	
				Grupo de riesgo	
			Capacidad de pago	Deudas SF	Ordinal
				Gastos	
				Trabajador dependiente e independiente	
			Dictamen final	Dictamen de aprobación	Ordinal
				Dictamen de duda	
				Dictamen de rechazo	
MOROSIDAD	“Es la cualidad de moroso debido a que el cliente se retrasa en el cumplimiento de su obligación de pago, se identifica principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible, generando la acumulación e incremento de intereses, además, generando una mala calificación en el Sistema Financiero” (Huancayo, 2014)	La morosidad es una variable de naturaleza cuantitativa, que será operacionalizada a través de tres dimensiones: Cualidad de moroso, retraso de cumplimiento e incremento de intereses; y nueve indicadores: Índice de deudas, calificación financiera, pago haberes, buró, credit scoring, endeudamiento, plazos, intereses moratorios y proceso judicial.	Cualidad de moroso	Índice de deudas	Ordinal
				Calificación financiera	
				Pago haberes	
			Retraso de cumplimiento	Buró	Ordinal
				Credit Scoring	
				Endeudamiento	
			Incremento de intereses	Plazo	Ordinal
				Intereses moratorios	
				Proceso judicial	

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de la evaluación crediticia y la morosidad?	Determinar la relación de la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021	Existe una relación significativa en la evaluación crediticia y la morosidad en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.	EVALUACIÓN CREDITICIA	Base de datos	1. TIPO DE ESTUDIO, Es descriptivo correlacional, ya que se medirán dos variables e identificar la relación entre ellas.
				Modelos de perfil	
				Grupo de riesgo	
¿Cuál es la relación de la admisión de perfil y la cualidad del moroso?	Determinar la relación de la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021	Existe una relación significativa en la admisión de perfil y la cualidad del moroso en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021		Deudas SF	2. DISEÑO DE ESTUDIO, Es no experimental transversal correlacional, ya que no se manipularán las dos variables
				Gastos	
				Trabajador dependiente e independiente	
¿Cuál es la relación de la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento?	Determinar la relación de la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021	Existe una relación significativa en la capacidad de pago y el retraso de cumplimiento en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021		Dictamen de aprobación	3. POBLACION Conformada por 30 clientes del Banco BBVA del distrito de Los Olivos
				Dictamen de duda	
				Dictamen de rechazo	
¿Cuál es la relación del dictamen final y el incremento de intereses?	Determinar la relación del dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.	Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.	MOROSIDAD	Índice de deudas	4. TAMAÑO DE MUESTRA Se usará el método Muestreo Aleatoria Estratificado siendo probabilístico.
				Calificación financiera	
				Pago haberes	
¿Cuál es la relación del dictamen final y el incremento de intereses?	Determinar la relación del dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.	Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.		Buró	5. TÉCNICA Se utilizó la encuesta
				Credit Scoring	
				Endeudamiento	
¿Cuál es la relación del dictamen final y el incremento de intereses?	Determinar la relación del dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.	Existe una relación significativa en el dictamen final y el incremento de intereses en la cartera de clientes del Banco BBVA, Los Olivos 2021.		Plazo	6. INSTRUMENTO se utilizó el cuestionario
				Intereses moratorios	
				Proceso judicial	

ANEXO 3: ENCUESTA

En la encuesta se redacta una lista de interrogantes relacionados al contenido: Evaluación crediticia y morosidad en la cartera de clientes del banco Bbva, Los Olivos 2021.

Instrucciones: Marca con una "X" la respuesta que considere conveniente.

Alternativas:

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

INSTRUMENTO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
V 1: EVALUACIÓN CREDITICIA					
ADMISIÓN DE PERFIL					
¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?					
En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?					
¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?					
CAPACIDAD DE PAGO					
¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?					

¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?					
¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?					
DICTAMEN FINAL					
¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?					
¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?					
¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?					
VARIABLE 2: MOROSIDAD					
CUALIDAD DE MOROSO					
¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?					
¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?					
¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?					
RETRASO DE CUMPLIMIENTO					
¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?					
¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?					
¿El endeudamiento perjudicaría al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?					
INCREMENTO DE INTERESES					
¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?					
¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?					
¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?					

ANEXO 4: Validación del experto Dr. Mendiburu Rojas, Jaime

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMISIÓN DE PERFIL								
1	¿En la base de datos se validará toda la información necesaria del cliente para su evaluación?	X		X		X		
2	En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?	X		X		X		
3	¿Los Grupos de riesgo identifican el rango de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?	X		X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
4	¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?	X		X		X		
5	¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?	X		X		X		
6	¿Es importante que la entidad financiera considere al cliente, sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiado por un crédito?	X		X		X		
DICTAMEN FINAL								
7	¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?	X		X		X		
8	¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para acceder a un crédito?	X		X		X		
9	¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ENDEUDAMIENTO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DE MOROSO								
1	¿El índice de deudas acumuladas rechaza una oferta de crédito?	X		X		X		
2	¿Tener una buena calificación financiera disminuye el riesgo de morosidad?	X		X		X		
3	¿Las cuentas de pago de haberes ayudan a validar los ingresos del cliente?	X		X		X		

RETRASO DE CUMPLIMIENTO								
4	¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?	X		X		X		
5	¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?	X		X		X		
6	¿El endeudamiento perjudicará al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?	X		X		X		
INCREMENTO DE INTERESES								
7	¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?	X		X		X		
8	¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?	X		X		X		
9	¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado los cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mendiburu Rojas, Jaime
 DNI: 40002784
 Especialidad del Validador: Finanzas

Lima 06 de julio de 2021

Definición: El ítem corresponde al concepto técnico formalizado.
 Relevancia: El ítem es pertinente para representar el constructo o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende por claridad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la intención.


 Firma del Experto Informante

Anexo 5: Validación de experto Dr. Costilla Castillo, Pedro

Autoguardado | Formatos RAMIREZ - Word | Buscar | ISIS RAMIREZ

Archivo | Inicio | Insertar | Diseño | Disposición | Referencias | Correspondencia | Revisar | Vista | Ayuda

Portapapeles | Fuente | Párrafo | Estilos | Edición | Voz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: EVALUACIÓN CREDITICIA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ADMISION DE PERFIL								
1	¿En la base de datos se validarán toda la información necesaria del cliente para su evaluación?	X		X		X		
2	En los modelos de perfil del cliente se verificarán su género, edad, estado civil, profesión, actividad económica. ¿Cree necesario contar con este proceso para su evaluación?	X		X		X		
3	¿Las Oportunidades de riesgo identifican el riesgo de posición en la que se encuentra el cliente según el comportamiento de sus pagos?	X		X		X		
CAPACIDAD DE PAGO								
4	¿Las deudas en el sistema financiero afecta e interrumpe el otorgamiento de un crédito?	X		X		X		
5	¿Los gastos explícitos e implícitos que puede tener el cliente aumentan y afecta su capacidad de pago?	X		X		X		
6	¿Es importante que la entidad financiera considere el cliente sea trabajador dependiente o independiente para ser beneficiario por un crédito?	X		X		X		
DICTAMEN FINAL								
7	¿El dictamen de aprobación favorece el otorgamiento de un crédito para el cliente?	X		X		X		
8	¿El dictamen de duda brinda la oportunidad de mejorar el expediente del cliente para solicitar un crédito?	X		X		X		
9	¿El dictamen de rechazo no aprueba un crédito, debido a que el cliente supera su nivel de endeudamiento?	X		X		X		

Página 3 de 7 | 1498 palabras | Español (Colombia) | Configuración de visualización | Concentración | 18°C Nublado | 14:46 | 7/07/2021

Autoguardado | Formatos RAMIREZ - Word | Buscar | ISIS RAMIREZ

Archivo | Inicio | Insertar | Diseño | Disposición | Referencias | Correspondencia | Revisar | Vista | Ayuda

Portapapeles | Fuente | Párrafo | Estilos | Edición | Voz

RETRASO DE CUMPLIMIENTO

4	¿El buró es un modelo que valora el comportamiento del pago del cliente?	X		X		X		
5	¿La herramienta Credit Scoring validará y clasificará el perfil del cliente?	X		X		X		
6	¿El endeudamiento perjudicará al cliente cuando requiera nuevamente un crédito?	X		X		X		
INCREMENTO DE INTERESES								
7	¿Respetando los plazos de vencimientos se evita la mora del cliente?	X		X		X		
8	¿Al no pagar a tiempo, la entidad financiera cobra intereses?	X		X		X		
9	¿Al pasar los 3 meses sin haber pagado las cuotas pertinentes, la entidad bancaria procede a vender el préstamo al área judicial?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** | Aplicable después de corregir [] | No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE** | DNI: 09925834

Especialidad del validador: | 21 de 06 del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

FIRMADO
 Firma del Experto Informante.

Página 3 de 7 | 1498 palabras | Español (Colombia) | Configuración de visualización | Concentración | 18°C Nublado | 14:46 | 7/07/2021