

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Profesional de Contabilidad



TESIS

**Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del
Perú Agencia Yurimaguas, 2023**

Para optar el título profesional de Contador Público

PRESENTADO POR:

**Jesús del Carmen Flores Ramírez
(ORCID: 0009-0007-5753-1776)**

ASESOR:

**Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera
(ORCID: 0000-0002-8054-4213)**

**Yurimaguas – Perú
2025**

MDJ-02. DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera de la Facultad de Ciencias económicas, Administrativas y Contables, Programa de Estudios de Contabilidad, de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023”**, constituye la memoria que presenta la Bachiller Jesús del Carmen Flores Ramírez para aspirar al título de Profesional de Contador Público. Ha sido realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Yurimaguas, a los 30 Días del mes de enero Del año 2026.



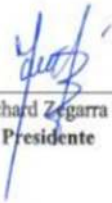
Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera
DN : 21124084
Asesor

Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del
Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR



Mtro. Richard Zagarra Estrada
Presidente



Dra. Rosa Elena Cucto Orbe
Miembro



Dra. Claudia Elizabeth Ruiz Camus
Miembro



Dr. Herbert Victor Huaranga Rivera
Asesor

Yurimaguas, 30 de enero del 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Profesional de Contabilidad

TESIS

Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del
Perú Agencia Yurimaguas, 2023

Para optar el título profesional de Contador Público

PRESENTADO POR:

Jesús del Carmen Flores Ramírez

ASESOR:

Dr. Herbert Víctor Huaranga Rivera

**Yurimaguas – Perú
2025**

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios, a mis queridos
padres, esposo e hija por su apoyo moral e
incondicional en cada etapa de mi vida.

Jesús del Carmen

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por darme fuerzas día a día para seguir logrando mis objetivos. Así mismo agradezco a la Universidad y a mi asesor de tesis por compartirme sus valiosos conocimientos y guiarme en el presente trabajo de investigación.

La autora

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar en qué medida la evaluación del crédito se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023. Se utilizó la metodología de tipo básica, nivel correlacional, el diseño fue no experimental, la muestra fue censal integrada por 31 trabajadores de la entidad financiera. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último estuvo conformado por 18 preguntas para cada variable de estudio, el cuestionario 1 tuvo un nivel de confiabilidad de 0.826, el cuestionario 2 tuvo una confiabilidad de 0.820, es decir, buena. Se encontró como resultados que la evaluación de créditos se encuentra en nivel alto con 93.5% y el índice de morosidad se encuentra en nivel medio con 54.8%. Por otro lado, la variable 1 evaluación de créditos y la variable 2 índice de morosidad se relacionan, teniendo en cuenta el R de Pearson de 0,679, con Sig. (bilateral) de 0,000. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva considerable entre las variables.

Palabras clave: evaluación de crédito, índice de morosidad, instrumentos de gestión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine to what extent the credit evaluation is related to the delinquency rate of the Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023. The basic type methodology was used, correlational level, the design was non-experimental. The sample was census made up of 31 workers from the financial institution. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire, the latter was made up of 18 questions for each study variable, questionnaire 1 had a reliability level of 0.826, questionnaire 2 had a reliability of 0.820, that is, good. The results were found to be that the credit evaluation is at a high level with 93.5% and the delinquency rate is at a medium level with 54.8%. On the other hand, variable 1 credit evaluation and variable 2 delinquency rate are related according to Pearson's R of 0.679, with Sig. (bilateral) of 0.000. Having a value less than 0.05 rejects the null hypothesis. It was concluded that there is a considerable positive relationship between the variables.

Keywords: credit evaluation, delinquency rate, management instruments.

INTRODUCCIÓN

En el campo empresarial y/o familiar, es necesario la obtención de un financiamiento y contar con liquidez al momento de invertir, por lo que las entidades financieras ofrecen productos como créditos personales y/o empresariales, verificando previamente el historial, capacidad de pago, entre otros aspectos. Sin embargo, existe un alto nivel de incumplimiento del pago, elevando el índice de morosidad. Esto conlleva a analizar cómo se manejan la evaluación crediticia a fin de calificar de apto al cliente del crédito, teniendo en cuenta las características del cliente moroso en relación con los que si cumplen.

La presente investigación titulada “Evaluación del crédito y su relación con en el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023”, se desarrolla analizando el vínculo entre ambas variables, para lo cual, se obtiene información de los trabajadores de la entidad mediante cuestionarios.

En ese sentido, esta investigación contiene varios puntos claves que describen paso a paso el trabajo realizado.

Comenzado por el capítulo 1 el problema de investigación, se analizó la problemática a nivel internacional, nacional y local, además de la formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

Luego, en el capítulo 2, se desarrolló el marco teórico, en el punto 2.1. se analizarán los antecedentes internacionales y nacionales, en el punto 2.2 se desarrollan las bases teóricas que sustentan la presente investigación. Asimismo, se desarrollaron los términos básicos que se utilizaron en la investigación al igual que las hipótesis y la identificación de las variables.

Por otro lado, en el capítulo 3 se plantearon la metodología de investigación y finalmente en el capítulo 4 los resultados y discusiones.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE.....	vii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Identificación y determinación del problema	11
1.2. Delimitación de la investigación.....	14
1.3. Formulación del Problema.....	14
1.4. Formulación de objetivos.....	15
1.5. Justificación de la investigación	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de estudio.....	17
2.2. Bases Teóricas - Científicas.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	33
2.4. Formulación de hipótesis	35
2.4.1. Hipótesis general.....	35
2.4.2. Hipótesis específicas.....	35
2.5. Identificación de variables	35
2.6. Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	38
3.1. Tipo de investigación.....	38

3.2.	Nivel de investigación.....	38
3.3.	Método de investigación.....	38
3.4.	Diseño de Investigación.....	39
3.5.	Población y Muestra	40
3.6.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	41
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	42
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.9.	Tratamiento estadístico	44
3.10.	Orientación ética filosófica y epistemológica.....	45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....		46
4.1.	Descripción del trabajo de campo y/o laboratorio	46
4.2.	Presentación, análisis	46
4.3.	Prueba de hipótesis	50
4.4.	Discusión de resultados.....	53
CONCLUSIONES		59
RECOMENDACIONES.....		61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		62
ANEXOS		73

INDICE DE TABLAS

Tabla 01 - Operacionalización de la variable evaluación de crédito	39
Tabla 02 - Operacionalización de la variable índice de morosidad	40
Tabla 03 – Trabajadores de la agencia Yurimaguas	43
Tabla 04 – Validación por juicio de expertos de la variable evaluación de créditos.....	45
Tabla 05 – Validación por juicio de expertos de la variable índice de morosidad	46
Tabla 06 – Confiabilidad de la variable evaluación de créditos	46
Tabla 07 – Confiabilidad de la variable índice de morosidad	47
Tabla 08 – Tabla cruzada evaluación de créditos e índice de morosidad.....	49
Tabla 09 – Tabla cruzada herramientas de evaluación e índice de morosidad.....	51
Tabla 10 – Tabla cruzada políticas de evaluación e índice de morosidad	52
Tabla 11 – Coeficiente de correlación	53
Tabla 12 – Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables.....	54
Tabla 13 – Correlación entre la evaluación de crédito e índice de morosidad	55
Tabla 14 – Correlación entre las herramientas de evaluación e índice de morosidad	55
Tabla 15 – Correlación entre las políticas de evaluación e índice de morosidad	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 – Esquema	42
---------------------------	----

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La evaluación del crédito constituye un proceso estratégico para las entidades bancarias a fin de realizar una adecuada gestión, resulta necesario para estimar la capacidad y voluntad de pago de los solicitantes a un crédito, reduciendo la exposición al riesgo y contribuyendo a la sostenibilidad institucional. En lo que respecta al índice de morosidad, no solo refleja el comportamiento de la cartera, sino que también evidencia la calidad de los procedimientos de análisis y control aplicados en la colocación de los créditos. Asimismo, en un contexto financiero cada vez más competitivo y regulado, comprender la relación existente entre la evaluación del crédito y la morosidad adquiere especial relevancia para optimizar la toma de decisiones, fortalecer las políticas internas y contribuir a la estabilidad del sistema bancario, particularmente en realidades locales como la Agencia Yurimaguas del Banco de Crédito del Perú.

En cuanto a América Latina, se proyecta un bajo crecimiento de créditos debido a factores externos e internos con relación a las tasas de interés; además, la economía crecerá de forma lenta con relación a años anteriores, producto de la incertidumbre política en sus países conformantes. La combinación de todos estos factores podría resultar in incumplimiento de los créditos como resultado de un mercado laboral que se mantiene pausado, es crucial que las entidades realicen acciones para mejorar la calidad de sus activos.

Por otro lado, las entidades financieras deben realizar evaluaciones exhaustivas a fin de otorgar un producto financiero (S&P Global Ratings, 2022).

Por otro lado, a nivel nacional, de acuerdo con lo indicado por el Banco Central de Reserva, debido a la emergencia sanitaria, las entidades financieras generaron mayores excedentes de capital con el propósito de poder mejorar la capacidad de retraer potenciales pérdidas resultantes del incremento de la morosidad. Sin embargo, a partir del primer trimestre del presente año, los índices de morosidad se han mantenido relativamente estables, en relación a los créditos que se han otorgado en los recientes doce meses, se ha verificado una mejora en relación con los índices de medición morosa. Del mismo modo, los créditos de consumo concedidos se han reducido en gran medida debido al riesgo de castigos de cartera, teniendo en consideración que la cartera reprogramada ha empezado a bajar. Se verificó que muchos clientes empezaron a pagar sus deudas con las facilidades de pago otorgadas, favoreciendo de esta manera el aumento de ingresos respecto de intereses, mejorando los índices de morosidad de sus carteras vigentes. (Banco Central de Reserva del Perú, 2022).

El financiamiento, es la adquisición de un producto financiero, con el cual las personas o empresas pueden contar con capital para llevar a cabo un objetivo personal o un proyecto empresarial. En sí, las personas o empresas solicitan a las entidades financieras un producto financiero acorde a su necesidad o dependiendo de su capacidad de pago. Cabe destacar que, para poder acceder a este tipo de servicios financieros, las entidades bancarias aplican medidas necesarias para acceder al otorgamiento, como es la evaluación crediticia, la cual es el análisis de sus ingresos y de su historial crediticio, esto con el fin de evaluar el reembolso con relación a la capacidad (Banco de Crédito del Perú, 2022).

Es preciso mencionar que, con relación al año 2021, se puede evidenciar que la tasa de morosidad se mantuvo en 3.8% con relación al año 2020, la cual estuvo por encima del 3.0% de los años 2018 y 2019. También se pudo verificar los índices de morosidad posteriores al plazo otorgado respecto de los créditos brindados concernientes a los programas del gobierno para reactivar la economía. Los créditos otorgados al año 2021, aumentaron en referencia a los años anteriores, en lo que respecta al sector de las pequeñas y medianas empresas; por el contrario, los créditos de consumo redujeron la tasa de morosidad de 4.3% del año 2020 a 2.3%. (Banco de Crédito del Perú, 2021).

En el ámbito local, la realidad se centra en el Banco de Crédito del Perú, agencia Yurimaguas, perteneciente a la provincia de Alto Amazonas, departamento de Loreto. El saldo de mora a agosto 2022 fue de 14.84%, según reporte del área de crédito y cobranza. Teniendo en cuenta ello, es preciso plantear el problema específico, centrando el estudio en la evaluación que se realiza al momento de brindar créditos y su conexión con la morosidad comparado a lo esperado por la entidad.

Por lo tanto, existen muchos factores que conllevan a un cliente a incumplir sus obligaciones financieras en los términos y condiciones previstos (plazos), pudiendo ser: los factores económicos comerciales, el comportamiento del mercado, las nuevas tendencias de ventas o la falta de voluntad de pago. A diario, las empresas no realizan una planificación para realizar sus pagos; además, no evalúan si sus activos (mercaderías, caja) podrán cubrir las obligaciones pactadas, todo esto, sumado a las acciones de cobranza por parte de las entidades financieras.

Por estas razones, está claro lo importante que es realizar este estudio, lo que permitirá identificar la relación entre la valoración de los préstamos y las tasas de

incumplimiento, donde se abordará el análisis a las políticas de la entidad y la participación del personal involucrado en las colocaciones de capital que servirá para futuras investigaciones.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Temporal

Este estudio se generó con la información referente al ejercicio 2023, toda vez que, de acuerdo al problema, se tomó la información del reporte de morosidad en dicho periodo de tiempo que nos permitió realizar el análisis respecto al problema estudiado.

1.2.2. Espacial

La investigación se ejecutó en las oficinas del Banco de Crédito del Perú, agencia Yurimaguas, integrante de la red de agencias ubicadas en la zona Oriente se encuentra ubicada en la calle Progreso, perteneciente al Barrio Central.

1.2.3. Población o unidad de análisis

La población estuvo formada por los trabajadores de la Agencia Yurimaguas del Banco de Crédito del Perú, que se encontraban laborando al momento de realizar la toma de datos y cuyas actividades eran dedicadas a la atención al público y gestión de la entidad.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

Considerando la realidad problemática planteada, se genera el siguiente problema general: ¿En qué medida la evaluación de créditos se relaciona con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

¿En qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023?

¿En qué medida las políticas de evaluación se relacionan con en el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la evaluación del crédito se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Determinar en qué medida las políticas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Teórica

Se sustenta en el plano teórico en la medida en que el estudio aportará evidencia conceptual y analítica sobre la evaluación del crédito y la morosidad, articulando los planteamientos de diversos autores con las definiciones técnicas establecidas en el glosario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

De este modo, no solo se fortalece el marco conceptual de la investigación, sino que también se ofrece un referente útil y actualizado para futuros trabajos académicos vinculados a la gestión del riesgo crediticio.

1.5.2. Metodológica

Tiene una justificación metodológica, puesto que la presente busca poder conocer la forma en cómo se genera la evaluación crediticia en la entidad bancaria seleccionada a fin de verificar si la inadecuada gestión para evaluar los créditos, se elaborarán instrumentos cuyos datos se mostrarán en tablas.

1.5.3. Práctica

Se justifica en lo práctico, permitirá verificar si las acciones realizadas para la evaluación crediticia repercuten en el índice de morosidad, teniendo en cuenta que, si se genera un crédito tomando en consideración todas las políticas desarrolladas por la entidad financiera, el índice de morosidad no debería aumentar.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales:

Armijos et al. (2022), en el artículo científico publicado en la Revista Sociedad & Tecnología con ISSN 2773-7349 de Ecuador. Tuvieron como objetivo verificar el impacto que tuvo la emergencia sanitaria en la gestión de cobranza vinculada con los índices de morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito. Utilizaron como metodología descriptiva con enfoque mixto, asimismo, realizaron revisión bibliográfica en cuanto a las variables, además del análisis documental y estadístico. Dentro de los resultados se pudo apreciar que en cuanto a los años 2019 y 2021 la morosidad fluctuaba inferior al límite permitido, sin embargo, en el año siguiente aumentó la morosidad debido a la pandemia y las estrategias del gobierno. Llegaron a la conclusión que la Covid-19 provocó que se reestructure el sistema financiero a fin de que el impacto no sea tan significativo por la crisis económica.

Razo et. al (2022), en su investigación publicado en la Revista de Investigación SIGMA con ISSN 2631-2603. El objetivo fue analizar el índice de morosidad de los productos financieros de créditos en una Cooperativa en Colombia. Usaron como metodología el enfoque mixto, realizaron entrevistas para la toma de datos. En cuanto a sus

resultados, analizaron el comportamiento del índice de morosidad en referencia al movimiento del mes de marzo 2022, tuvieron en cuenta la realidad de la emergencia sanitaria, verificaron que el comportamiento de la morosidad fue al alza, sin embargo, la entidad financiera consideró políticas de recuperación crediticia incluyendo periodo de gracia para lograr el cumplimiento. Concluyeron que las fluctuaciones moratorias en el periodo verificado tuvieron inclinación al alza con un porcentaje de morosidad de 13.6% y que las estrategias empleadas por la entidad fueron favorables para la disminución del indicador.

En cuanto al artículo científico realizado por Shukrani y Gration (2021), en la Revista Cogent Business & Management con ISSN 2331-1975. Establecieron como objetivo validar los indicadores del sobreendeudamiento y estudiar la situación de este entre los micro prestatarios en Tanzania. Utilizaron como metodología de investigación el diseño transversal de análisis descriptivo, temático y de regresión logística, en donde se utilizó la encuesta mediante cuestionario a 535 personas. Dentro de los resultados verificaron que los clientes sobreendeudados del lugar usan el 75% o más de sus ingresos mensuales en el servicio de sus deudas, no pueden cubrir sus necesidades básicas debido a los gastos al pagar los créditos y tiene varios compromisos de créditos y tienen moras, concluyendo que existe una relación entre deuda-ingreso, préstamos múltiples y morosidad de manera significativa respecto al sobreendeudamiento. Llegaron a la conclusión de que existe un sobreendeudamiento de los ciudadanos de dicha localidad, que se relaciona con el monto de ingreso y los compromisos pactados de financiamiento.

También se tomó en cuenta el artículo científico realizado por Cehajić y Košak (2022), publicado en *Journal of International Money and Finance* con ISSN 1873-0639 de Eslovenia. Tuvieron como objetivo estudiar el impacto de las políticas macro prudenciales respecto del acceso a financiamientos de las empresas correspondientes a países integrantes de la Unión Europea, correspondiente a los años 2009 al 2017. Para lo cual utilizaron la metodología de análisis descriptivo, teniendo como muestra a 36466 empresas, asimismo, aplicaron como técnica la encuesta y análisis documental. Dentro de los resultados, verificaron que existe relación entre los índices macroprudenciales y el alcance de las empresas a los financiamientos, de acuerdo a las características que tengan las empresas y al país de origen. Teniendo en conclusión que, a más de estas políticas o endurecimiento de estas, más difícil es dar préstamos a aquellas medianas y pequeñas empresas.

Por último, la investigación realizada por Martínez et al (2021), en la *Revista Lumina* con ISSN 2619-6174 en Colombia. Plantearon como objetivo estudiar los cambios referentes al índice de morosidad respecto de créditos de consumos brindados por cinco bancos de México, con relación al período 2001 a 2020. Fijó como metodología el análisis documental y el análisis parámetro de dependencia de Tau de Kendal respecto de la familia elíptica analizada en funciones cúpula, generando a su vez ventanas móviles de 60 meses. Mostraron como resultados que existe conexión entre los cambios e inestabilidad financiera e índices de morosidad bancarios. Concluyeron que las carteras de crédito vencidas y el índice de morosidad de las entidades crediticias se generan por lapsos de inestabilidad, crisis financieras o cambios referentes a la política nacional que repercuten en la economía nacional o mundial, así como por oligopolios o políticas crediticias del banco que perjudican al cliente.

2.1.2. Antecedentes nacionales:

Angeles (2022), en su estudio a fin de obtener el título de contador público en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objeto indagar la conexión entre la evaluación de crédito y la morosidad de una agencia crediticia en Arequipa. La metodología que consideraron fue de tipo básica, de corte transversal, no experimental y correlacional, realizó el análisis con 31 trabajadores y aplicó encuestas para la recolección de información. Verificó como resultados que el 51.6% de los colaboradores encuestados mencionaron que la evaluación estricta para minimizar la morosidad es de nivel medio; por otro lado, el 48.4% mencionaron que la evaluación es controlada. Concluyó observando la conexión positiva muy alta entre las variables analizadas por lo que la evaluación de créditos a las Pymes, de ser buena o regular, incide en el índice moratorio.

Se observó el artículo científico realizado por Vilca y Torres (2021), divulgado en la Revista de Investigación Valor Agregado con ISSN 2413-5836. Buscaron establecer la conexión existente entre la gestión del riesgo crediticio en una empresa financiera de Puno con la morosidad. Utilizaron de metodología con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, en donde usaron un muestreo no probabilístico. Resultando que existe una correlación de -0.467 entre sus variables, relación negativa moderada, luego de aplicar el instrumento del cuestionario. Dentro de sus conclusiones pudieron determinar que, si se realiza una mejor gestión respecto a las consecuencias y riesgo crediticio, los niveles de morosidad se reducirán; por el contrario, aumentarán, perjudicando a la rentabilidad de la entidad financiera.

A su vez, se consideró la investigación realizada por Aguirre (2021) en su tesis para obtener el grado de doctor en administración en la Universidad César Vallejo. Dentro de sus objetivos tuvo el de establecer la incidencia entre la evaluación crediticia con la calidad de la cartera de crédito en Apurímac. Emplearon la metodología de enfoque cuantitativo básica, con diseño no experimental, de nivel explicativo, obtuvieron como muestra a 358 expedientes crediticios y a 18 trabajadores. Aplicaron como métodos de recolección de datos la encuesta y la revisión documental, empleando como instrumentos el cuestionario y la ficha de registro. En los hallazgos, constataron que la evaluación crediticia y la cartera de crédito mantienen relación estadísticamente significativa, con un valor de significancia de 0.038. En consecuencia, determinaron que la evaluación crediticia influye en la calidad de la cartera de crédito en un 2.1%.

Respecto al artículo científico realizado por Hinostroza (2021), publicado en la revista Quipukamayoc con ISSN 1609-8196. Tuvo como objeto verificar la influencia de la gestión crediticia respecto de la tasa de morosos del área de microfinanzas de una entidad bancaria peruana en el año 2019. La metodología que utilizó fue descriptiva, de enfoque cuantitativo con diseño no experimental. Tuvo como muestra a 124 créditos vencidos otorgados por este banco durante el año 2019. Sus resultados permiten establecer que existe una frecuencia de ocurrencia entre las variables investigadas, existiendo una correlación de -0.113 para la variable calificación crediticia y de -0.023 para los créditos. Determinó como conclusión que existe relación significativa de las condiciones del crédito y el tiempo de pago del área de microfinanzas del banco, con una correlación de -0.027.

En cuanto al trabajo realizado por Pasapera y Romero (2021), en su tesis para obtener el título de contador público en la Universidad Nacional de Piura. Propusieron como objeto determinar la influencia de los métodos utilizados para evaluar los créditos respecto de la morosidad de la empresa Mi Banco. Desarrollaron la metodología de enfoque cuantitativo, por otro lado, fue de tipo básica, el diseño fue correlacional y su muestra estuvo conformada por 15 asesores de la entidad. Verificaron en sus resultados que existe influencia inversa con valor $r=-0.891$ y $p=0.000$ luego de que realizaron las pruebas estadísticas. Determinaron, finalmente, que las acciones y orientaciones que se siguen al momento de analizar y aprobar los créditos no son indiferentes al comportamiento de los clientes en sus pagos, sino que influyen de manera directa en la aparición o reducción de la morosidad dentro de dicha entidad bancaria.

2.2. Bases Teóricas - Científicas

2.2.1. Evaluación de créditos

Las empresas que otorgan créditos deben contar como parte de sus políticas y procedimientos las acciones para conceder un crédito de cualquier tipo, asumiendo el riesgo crediticio de su cartera. Dichos criterios deben contener herramientas que permitan indagar sobre el potencial cliente y poder identificar las características necesarias en torno a las exigencias de la empresa. El proceso para aprobar el crédito consiste en analizar los factores de riesgo, para ello deben utilizar metodologías de evaluación crediticia mediante el uso de tecnologías para un análisis más exacto (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 19).

Los créditos que otorga la entidad bancaria son: préstamos y créditos personales, créditos hipotecarios, créditos vehiculares y otros créditos; los mismos que son otorgados a

personas naturales mediante un crédito personal o mediante convenio con la entidad en la cual labora. Así mismo, se puede acceder a un crédito con garantía hipotecaria cuando el monto que se solicita es elevado. Esta garantía puede ser compartida, como por ejemplo cuando se comparte a propiedad de un inmueble. Los créditos hipotecarios se otorgan a fin de comprar una vivienda, mediante los cuales se puede financiar hasta un 90% entre otros productos. Se debe ejecutar una previa evaluación por parte del funcionario, el cual en primer lugar verificará la identidad del solicitante utilizando los canales de atención. Además, de ser trabajador de manera independiente o dependiente, verificará sus ingresos con sus boletas de pago o sus recibos por honorarios, los cuales permitirán verificar la cantidad de ingresos. Todos estos datos deberán ser evaluados por el funcionario de manera tal que se establezca que el solicitante es capaz de cumplir con sus obligaciones financieras (Vía BCP, 2024)

Aguirre et. al (2020) establecieron como metodología, al momento de evaluar un crédito, realizar la evaluación cualitativa y cuantitativa. En cuanto a la evaluación cualitativa, se analiza el carácter y comportamiento a fin de evaluar la información histórica de sus obligaciones financieras, así mismo, de los productos financieros rechazados y el motivo que conllevó a tomar dicha decisión. Es importante verificar en la central de riesgos a fin de conocer el perfil del cliente en el sistema financiero. Otro aspecto para evaluar en torno a la evaluación cualitativa es la situación familiar, es decir, los ingresos familiares y estabilidad de su domicilio. Finalmente se debe realizar el análisis de gestión, que se muestra en la forma de cómo lleva sus actividades económicas, de ser el caso, evaluando la experiencia en el sector económico y la estructura organizacional para el cumplimiento de sus obligaciones. Referente a la evaluación cuantitativa, se evalúa la capacidad contributiva del potencial cliente, analizando los estados financieros y realizando ratios de cada indicador a fin de conocer la realidad en cuanto a la liquidez, rentabilidad y solvencia.

Los criterios de aceptación de riesgo crediticio para asegurar la exposición al momento de otorgar un crédito deben estar incluidos en las políticas y procesos de evaluación, se debe fortalecer el proceso de evaluación de crédito mediante procesos más sofisticados que consideren no solo el historial crediticio, sino también factores como ingresos, estabilidad laboral y comportamiento financiero general. Por otro lado, implementar un seguimiento continuo de los prestatarios puede ayudar a identificar señales tempranas de problemas financieros, permitiendo intervenciones proactivas. Además, ofrecer educación financiera a los clientes puede empoderarlos para gestionar mejor sus deudas y tomar decisiones informadas. Por lo que las dimensiones de la variable son: herramientas de evaluación y políticas de evaluación (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 17).

2.2.1.1. Herramientas de evaluación. - Según Tadeo y Coral (2023), está referida al proceso que permite obtener la información y se realiza la revisión de esta, ya sea información cualitativa, cuantitativa e historial crediticio a fin de poder verificar de una manera conjunta la información del cliente y que de esta manera la entidad financiera pueda realizar una gestión eficiente que permita tomar la mejor decisión en cuanto a su cliente. Las entidades financieras cuentan con las herramientas digitales y tecnológicas que permitan acceder a la información histórica y actual de los solicitantes a un crédito, estos permiten establecer la calificación del cliente, así mismo, comprobar la información proporcionada en cuanto a sus ingresos y capacidad crediticia, también establecerán montos al cual puede acceder que permitan generar rentabilidad y evitar morosidad o cobranzas dudosas.

Lozano (2023) indicó que las herramientas de evaluación establecen los criterios para evaluar un crédito, el uso de estas herramientas conlleva a utilizar mejor los recursos

crediticias. Como herramientas cuantitativas se encuentran el flujo de caja, el análisis de los estados financieros, toda vez que, se analizan los movimientos en función a saldo de los clientes, además de la evaluación de proyectos. Por otro lado, las herramientas cualitativas se pueden observar revisar el historial de los clientes, verificar el histórico en la central de riesgos, referencias financieras, verificar la información proporcionada por parte del cliente, verificar a detalle la información de la empresa entre otras.

Es crucial realizar acciones a fin de conocer el mercado objetivo e identificar a los clientes teniendo en cuenta el perfil, con ello podrán ofertar sus productos, para ello realizan un estudio de mercado teniendo en cuenta diversos elementos que incluyen la capacidad de abono, es por ello que los indicadores de la dimensión son: Historial crediticio, producto financiero y capacidad de pago (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 16).

El historial crediticio representa una prueba para emitir juicio en base a antecedentes, el deudor posee antecedentes respecto al cumplimiento de pago de sus créditos, se obtiene directamente de otras entidades o de las actividades financieras en la propia entidad, menciona de forma detallada los productos obtenidos y el comportamiento de cumplimiento financiero. Es un informe que contiene el registro referente a los productos financieros solicitados, se utiliza para evaluar el comportamiento para lograr, de ser positivo, aumento de línea de producto, obtener financiamiento por montos elevados para hipotecas o vehículos o mejorar la tasa de interés (BBVA Banco Continental, 2023).

Los productos financieros se caracterizan por su naturaleza, uno de ellos se denomina productos pasivos, está representado por los depósitos de ahorros, las cuentas corrientes, los depósitos de CTS y a plazo, por lo que son operaciones mediante el cual las entidades reciben

dinero por parte de sus clientes, genera que se pague una tasa de interés conocido como interés pasivo. De otro lado se encuentran las operaciones activas, en este campo, las entidades financieras prestan recursos a sus clientes en un plazo especificado de mutuo acuerdo, dichas operaciones son los créditos hipotecarios, de consumo y las tarjetas de crédito (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018).

La capacidad de pago es comprobada a través de herramientas de gestión, considerada un aspecto esencial del proceso crediticio, consiste en diseñar y analizar el flujo de caja del cliente. Es el primer criterio que se mide al momento de otorgar un crédito, significara un proceso esencial para lograr las ventajas y evitar la morosidad. Se usa para evaluar la habilidad de un prestatario para efectuar la cancelación de sus obligaciones de pago de deuda verificando la producción y los egresos contraídos. Se calcula generalmente comparando los ingresos mensuales del solicitante con sus gastos y deudas existentes, lo que permite determinar si tiene suficiente margen para asumir un nuevo crédito sin comprometer su estabilidad financiera. Este indicador es fundamental en la evaluación de crédito, ya que ayuda a los prestamistas a minimizar el riesgo de morosidad (Tadeo y Coral, 2023)

2.2.1.2. Políticas de evaluación.- Respecto a la dimensión política de evaluación, son los parámetros con los que cuentan las instituciones financieras para poder emitir los préstamos, los que deberán asegurar el cumplimiento de las cuotas de pago, debiendo ser claras y precisas, además de las políticas de evaluación de crédito establecen los lineamientos a fin de otorgar un crédito, es decir las pautas a seguir al momento de evaluar y otorgar un crédito, teniendo en cuenta montos máximos y mínimos, asimismo los requisitos formales de acuerdo con el tipo de crédito que solicitan y al perfil del solicitante. Estas políticas están de acuerdo con el mercado que se dirigen, los cuales deben ser de conocimiento de los

empleados que se encuentran vinculados directamente en la atención a las solicitudes (Castro, 2016)

Las entidades financieras deberán contar con políticas referente a la realización de operaciones financieras, deben adoptar criterios para la evaluación de créditos, al igual que las pautas para clasificar y asignar los créditos, los indicadores de las dimensiones serán: pautas crediticias, conocimientos y cumplimiento de procedimiento para evaluar un crédito (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 15).

Las pautas para otorgar un crédito forman parte de los criterios establecidos por cada entidad, se debe verificar el comportamiento en cuanto a las obligaciones financieras que servirán para evaluar las actitudes de pago. Por otro lado, se analiza el cumplimiento de las condiciones del producto financiero, se estudia el entorno económico de los clientes, conocer el negocio es importante para evaluar el acceso al crédito, verificar la capacidad contributiva haciendo un flujo proyectado respecto a la economía y realizado los mejores supuestos de proyección del dinero (Asah y Louw, 2021)

Las políticas de crédito son las establecidas por la propia entidad, por lo que establece procedimientos que deben ser conocidos y ejecutados por los encargados de la evaluación. Existen principios para el acceso a un producto financiero, se puede establecer la política de otorgamiento, es decir, contrario a la política del rechazo, en el cual se busca medidas que permitan ajustar los plazos, o verificar mejores garantías a fin de que se pueda cumplir con las obligaciones pactadas. También se encuentran las políticas de tolerancia y admisión, que incorpora los créditos a los minoristas que se aprueba por el directorio de la entidad, verificando el comportamiento de pago y realizar el seguimiento de control (Lozano, 2023).

2.2.2. Índice de morosidad

Respecto a la conceptualización de esta variable, según Álvarez y Apaza (2019), es un indicador usado por las entidades financieras, que cuantifica el volumen de los créditos que se clasificaron como morosos, el cual es calculado del total de préstamos y créditos que se han otorgado al cliente en el tiempo por la entidad. Mediante este indicador se mide la cantidad de obligaciones respecto a préstamos o créditos que están en situación de impago en relación al total de sus obligaciones contraídas con anterioridad. Este índice es crucial al evaluar un crédito, ya que refleja cómo la entidad maneja las carteras, teniendo en cuenta las acciones para gestionar el riesgo de impago. Al percatarse que este es alto, puede mostrar problemas en la recuperación de créditos y puede influir en la decisión de otorgar nuevos préstamos, así como en las condiciones que se ofrecen a los solicitantes. La morosidad tiene efectos negativos en la solvencia de las entidades financieras, puesto que disminuye el capital para seguir otorgando créditos.

De acuerdo con Brachfield (2003), las entidades que brindan el servicio de crédito a menudo se enfrentan a varios escenarios que impiden realizar una correcta cobranza de los préstamos otorgados, esto conlleva a que se produzcan que varias colocaciones estén vencidas. Por otro lado, la mala gestión de cobros relacionado con las características propia del cliente moroso conlleva a realizar acciones necesarias para gestionar de manera adecuada los potenciales accesorios a créditos.

Respecto a esta variable, según Álvarez y Apaza (2019), mencionan como indicador de medición de deudas vencidas, de acuerdo a citado las dimensiones de la variable son: Carteras vencidas y carteras de alto riesgo.

2.2.2.1. Carteras vencidas. - La dimensión carteras vencidas, para Nuñez y Pinedo (2018), son los créditos que no se han saldado dentro del vencimiento correspondiente o dentro de los términos establecidos. Las carteras también son los clientes que tienen un producto financiero y los cuales establecieron los cronogramas para el pago, es importante conocer las carteras vencidas a fin de mejorar la planificación financiera que permita mejorar la evaluación de la capacidad contributiva, teniendo en cuenta los factores de riesgo. Se refiere al porcentaje de productos crediticio que no fueron cumplidos en la fecha de vencimiento pactado, se compara con el total de productos entregados de cada entidad. Su evaluación es fundamental para verificar el estado relacionado a las finanzas de la entidad, ya que un alto porcentaje de carteras vencidas puede señalar deficiencia en la gestión.

Según Reinhart y Rogoff, plantearon que una cartera vencida se interpreta como el inicio de una crisis financiera, en la medida que estas signifiquen un alto índice de endeudamiento no cancelado a tiempo por parte de los clientes de crédito, el indicador que se utiliza la cartera vencida es préstamos en mora entre la cartera total (como se cita en Conto et. al, 2019 p.168).

Las entidades financieras establecen criterios para identificar a los clientes de alto riesgo para evitar carteras vencidas, se debe definir acciones para su cobranza realizando revisión periódica de cumplimiento, los indicadores de la dimensión son: Políticas de cobranza, clientes morosos y control de vencimiento (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 26).

Además, deben instaurar políticas de cobranza con el propósito de recobrar los créditos, al mismo tiempo, tener procedimientos estructurados para cumplir con dicha labor, es necesario contar con personal capacitado especializado en gestión de cobranzas, tener

recursos logísticos para el desarrollo del procedimiento e infraestructura física, establecer las funciones de los encargados y realizar con control de seguimiento del procedimiento. se refiere a las estrategias y procedimientos implementados para recuperar las obligaciones pactadas con los clientes. Este indicador evalúa la efectividad de las acciones tomadas para gestionar cuentas por cobrar, incluyendo el seguimiento de deudas, la comunicación con los deudores y las medidas adoptadas para prevenir la morosidad. Una política de cobranza bien definida genera mejor flujo de capital de la organización y reducir el riesgo de incobrabilidad, resultando crucial para mantener de a mejor manera el aspecto financiero de la empresa (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 27).

Los clientes morosos pueden ser fortuitos, por causas de insolvencia para efectuar sus pagos por casos no imputables, el moroso intencional tiene los medios para realizar el pago, pero no lo realiza, los morosos circunstanciales actúan en función a cambios no acordados previamente, pero realizan el pago después de la solución, los morosos despreocupados son desorganizados pues no llevan el control de sus obligaciones. Este indicador es primordial, su análisis tiene efectos en la entidad, su interpretación permite identificar el nivel de riesgo asociado a los pendientes y evaluar la salud financiera de la cartera de clientes. Un alto porcentaje de clientes morosos puede señalar problemas en la gestión de cobranza, la calidad del crédito otorgado o la situación económica de los clientes. Monitorear este indicador ayuda a las empresas mejorar acciones respecto a sus políticas de crédito y cobranza, así como a realizar prácticas para disminuir la mora y optimizar el flujo de efectivo. (Conexion Esan, 2017).

El control de vencimiento se realiza para disminuir que los créditos sean pagados después de la fecha límite, para créditos corporativos se considera crédito vencido pasado los

15 días del plazo, los productos adquiridos por micro y pequeñas empresas el plazo es de 30 días, por lo que las entidades deben adoptar medidas y mantener contacto con el usuario para lograr el cumplimiento oportuno. Este control permite a las organizaciones afirmar que los pagos se ejecuten dentro del plazo y que se eviten cargos por intereses o penalizaciones. Un buen control de vencimiento ayuda a que la proveedores y clientes sea adecuada, optimiza el flujo de caja y contribuye a mejorar las acciones de la empresa (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015, definición 17).

2.2.2.2. Carteras de alto riesgo. - Con relación a esta dimensión, para Mamani (2021), se dice que es un indicador de cartera más severo, el cual tiene en cuenta el numerador de las colocaciones vencidas o que se encuentran judicializadas, fraccionadas y reestructuradas, siendo que su denominador son las colocaciones totales.

De acuerdo con Naquira (2019) señala que es necesario considerar los indicadores financieros que permitan evaluar los riesgos al momento de otorgar un crédito, las carteras de alto riesgo se miden al dividir todos los créditos reestructurados, vencidos, en cobranzas judiciales y refinanciadas entre los créditos directos.

Referente a los productos que presentan alto riesgo crediticio, la unidad de riesgo propone políticas siguiendo para mejorar y reportar acciones de riesgos de crédito, vigilar el cumplimiento de los límites regulatorios y realizar acciones externas para el cumplimiento, los indicadores de las carteras de alto riesgo son: reprogramación, judicialización y aplicación de cláusulas de contrato (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 14).

La reprogramación de créditos se utiliza como facilidad crediticia, significa realizar cambios a las condiciones iniciales del crédito que se haya visto afectado por alguna

condición para su cumplimiento, se calcula la capacidad contributiva referente a la nueva facilidad, en algunos casos se utiliza como medio preventivo. Uno de los aspectos para la reprogramación es verificar el tiempo máximo de atraso de acuerdo con las políticas de la entidad (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2020).

Referente a los procesos judiciales, el ente supervisor establece que las empresas deben establecer políticas referentes a las asesorías externas con el propósito de hacer seguimiento a los créditos judicializados, estas políticas deben incluir la selección, control y la operatividad. El mismo marco legal establece que deberán tener un registro ordenado correspondiente a los procesos que se encuentran en dicha etapa, realizar informe de seguimiento y las acciones desarrolladas por las asesorías externas. De igual forma, deben justificar las razones técnicas respecto a las deudas judicializadas teniendo en cuenta las normas legales y la materialidad (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2011, Resolución SBS 3780, Artículo 28).

El contrato está compuesto por cláusulas que vinculan al cliente con sus obligaciones y derechos, en primer lugar, se especifica la tipología del préstamo, indicando el importe del préstamo, identificando el plazo del vencimiento, intereses y amortización de capital, se debe tener en cuenta las condiciones de finalización del contrato, si se incumple alguna de las partes, se puede cumplir con las condiciones del contrato incluido la exigencia (BBVA Banco Continental, 2023).

Teoría clásica de la administración, realiza un enfoque universal de la administración, define la estructura organizacional como parámetro para lograr la eficiencia en las secciones de la empresa. De igual forma, se pueden señalar a las funciones administrativas, las cuales deben realizarse de manera eficaz u eficiente para que toda la organización trabaje de manera

adecuada y en conjunto. En ese sentido, destacó diversas funciones o escenarios que deben seguir las organizaciones para poder cumplir con la eficiencia soñada, dentro de las cuales están las funciones técnicas, afines con la creación de bienes y servicios, también las funciones financieras, las cuales buscan la gestión del capital de manera correcta evitando exabruptos que lo perjudique, para lo cual el administrador debe controlar de manera adecuada la organización o empresa (Chiavenato, 2004).

2.3. Definición de términos básicos

Agencia calificadora de riesgo: Es una empresa certificada que califica los títulos de la deuda bajo los grados de inversión o especulativo. (Banco Central de Reservas del Perú, 2011).

Cartera morosa: Representa la cartera pesada que fue refinanciada o reestructura en el tiempo. (Banco Central de Reservas del Perú, 2011).

Cobranza judicial: Se ejecuta mediante el proceso legal, en el cual la entidad no interviene directamente, y se inicia un juicio para hacer el cobro de deudas vencidas. (Ñañez, 2018).

Créditos directos: Son los financiamientos otorgados bajo cualquier modalidad, que origina la obligación de pagar un monto determinado por las cuotas de un producto que ofrece una entidad del sistema financiero. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Créditos refinanciados: Son los productos financieros, créditos, que sufrieron modificaciones en cuanto al monto o los plazos respecto al acuerdo principal, principalmente se da por la capacidad contributiva del deudor. (Banco Central de Reservas del Perú, 2011).

Estados financieros: Representan una situación estructurada sobre el rendimiento y situación financiera de una entidad (Tadeo y Coral, 2023).

Evaluación de voluntad de pago: Basada en evaluar la moral de pago del cliente, en cuanto a la puntualidad, por lo que busca información sobre la responsabilidad en pagar sus deudas mediante el cruce de información (Tadeo y Coral, 2023).

Garantías preferidas: Forman parte de un acuerdo de precaución que cumple con las características de dinero o bienes, documentación legal de propiedad, sin obligaciones que disminuyan el valor actual y que este se mantenga actualizado (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, 2015).

Historial crediticio: Son los antecedentes en cuando a la información de endeudamiento y cumplimiento de pago por parte de los clientes financieros, se obtiene por medio de diversas fuentes para la toma de decisiones. (Castillo, 2019).

Índice de morosidad: Se calcula dividiendo las carteras vencidas entre la cartera total. (Ñáñez, 2018).

Riesgo de liquidez: Posibilidad de pérdida de valor de un activo por venta anticipada o forzosa que no permita una venta rápida o que no cubra con la cantidad suficiente de precio razonable. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2015).

Sobreendeudamiento: Se refiere al estado en el que el cliente presente índice de morosidad elevada que impiden el otorgamiento de un crédito. (Zeballos, 2019).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La evaluación del crédito se relaciona significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Las herramientas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Las políticas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

2.5. Identificación de variables

Para la presente investigación se identificaron y definieron dos variables, las cuales se pasan a detallar:

Variable 1: Evaluación de créditos, la cual está definida como el análisis del comportamiento crediticio utilizando técnicas y herramientas que permiten una estimación de riesgo financiero, identificando el riesgo consumo minimizando la cantidad de incumplimiento. Trejo et. al (2017)

Variable 2: Índice de morosidad, el cual está definido como el porcentaje que se deriva del retraso de pago por parte de los clientes con relación a sus obligaciones financieras. (Vilca y Torres, 2021)

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 01

Operacionalización de la variable evaluación de créditos

Evaluación de créditos			
Definición	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Conceptual. -Los criterios de riesgo crediticio deben sustentarse en políticas claras y herramientas de evaluación que integren el análisis del historial, los ingresos y la estabilidad del solicitante. Asimismo, el seguimiento continuo permite prevenir incumplimientos. En tal sentido, la evaluación del crédito comprende dos dimensiones: políticas de evaluación y herramientas de evaluación (SBS, 2011, Resolución N.º 3780, art. 17). Operacional. - Para medir esta variable se aplicará un cuestionario conformado por 18 preguntas con la opción de respuestas de acuerdo con la escala 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre, posterior a ello realizará la tabulación y se aplicarán las estadísticas.	Herramientas de evaluación	I1: Historial crediticio I2: Productos financieros I3: Capacidad de pago	Ordinal
	Políticas de evaluación	I 2,1: Pauta crediticia I2,2: Conocimiento de procedimiento I 2, 3: Cumplimiento de procedimiento	

Tabla 02*Operacionalización de la variable índice de morosidad*

Índice de morosidad			
Definición	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Ordinal			
Conceptual. -Respecto a esta variable, según Álvarez y Apaza (2019), mencionan como indicador de medición de deudas vencidas, de acuerdo a citado las dimensiones de la variable son: Carteras vencidas y carteras de alto riesgo	Carteras vencidas.	I3, 1: Políticas de cobranza I3,2: Clientes morosos I3, 3: Control de vencimiento	
Operacional. - Para medir esta variable se aplicará un cuestionario conformado por 18 preguntas con la opción de respuestas de acuerdo con la escala 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre, posterior a ello realizará la tabulación y se aplicarán las estadísticas.	Carteras de alto riesgo	I4, 1: Reprogramación I4, 2: Judicialización I4, 3: Aplicación de cláusulas de contratos.	

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Se usó la metodología de tipo básica, de acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC] (2019), se centra en que la investigación tiene como intención desarrollar el conocimiento de acuerdo al problema planteado, teniendo en cuenta la información teórica que permita analizar la hipótesis.

3.2. Nivel de investigación

El nivel fue correlacional. Hernández y Mendoza (2018) indicaron que, al realizar una investigación, permite conocer el comportamiento o relación de dos o más variables que se investiga, a fin de saber el grado de relación, mediante el cual se busca relacionar conceptos que permitan al investigador tener una idea de los hechos.

3.3. Método de investigación

General. – Se utilizó el método científico, Cienfuegos (2019) menciona que sirve para recopilar información de un problema conocido a fin de conseguir nuevos conocimientos respecto a lo que se investiga en un momento dado, se utiliza los medio para obtener información y analizar los datos.

Específico. – Se empleó la investigación estadística, Hernández et al. (2014)

mencionaron que permiten significar los resultados mediante programas estadísticos, se explora los resultados analizando los datos de cada variable.

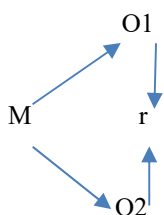
- Descriptiva. – Se describen los resultados según la realidad.
- Inferencial. – Se utiliza para hacer deducciones de las hipótesis mediante las pruebas de correlación.

3.4. Diseño de Investigación

Fue no experimental, este tipo de diseño ayuda al investigador analizar las variables sin realizar ninguna modificación, es decir, no se experimenta ni cambia las condiciones en el que se investiga, es preciso señalar que, en este contexto, no se modifica el entorno natural de los sujetos. (Arias y Covinos, 2021). Se realizó un diseño transversal correlacional. Según (Hernández et al., 2014) describe la relación de dos categorías o variables en un solo periodo.

Figura 01

Esquema



Dónde:

M = Muestra

O1 = Evaluación de créditos

O2 = Índice de morosidad

r=Relación entre las variables

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población:

La población representa todas las personas o elementos que fueron tomados en cuenta para el desarrollo del estudio, ya que presentan rasgos y condiciones comunes que guardan relación con el problema que se busca comprender y analizar. De esta manera, se asegura que la información obtenida represente adecuadamente la realidad que se investiga (Bernal, 2010).

La población estuvo representada por los trabajadores de la entidad, los criterios de inclusión permitieron identificar a aquellos que tienen relación directa con las variables de investigación, teniendo en cuenta quienes se encuentren laborando al momento de realizar la investigación.

Tabla 03

Trabajadores de la agencia Yurimaguas

Área	Cantidad
Segmento ventanilla	12
Plataforma	10
Funcionario de negocio	8
Gerencia	1
Total	31

Nota: Información Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas

3.5.2. Muestra:

Muestra Censal, de acuerdo con Arias y Covinos (2021) es aquel conjunto integrado por todas las unidades de la población, se utiliza para conocer la opinión de todos los integrantes.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, para Cárdenas (2018), se empleó la encuesta a fin de obtener datos de sujetos materia de estudio, mediante preguntas que luego se categorizaron y analizaron en la investigación.

3.6.2. Instrumento

Se utilizó el cuestionario. Según Hernández y Mendoza (2018), indican que se emplea para recoger información y debe ser confiable, se utilizan preguntas con opciones de respuestas para obtener datos de la muestra.

Se elaboró un cuestionario para cada variable, referente a la variable evaluación de créditos, contó con 18 ítems planteados de acuerdo con los indicadores: historial crediticio, productos, capacidad de pago, pauta crediticia, conocimiento del procedimiento y cumplimiento de procedimiento. Este cuestionario tuvo opciones de respuesta en escala Likert 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre.

Referente a la variable índice de morosidad, el cuestionario constó con 18 preguntas referente a los indicadores políticas de cobranza, clientes, control de vencimiento, reprogramación, judicialización y aplicación de cláusulas de contrato. Este cuestionario tuvo opciones de respuesta en escala Likert 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.7.1 Validez del instrumento

La validez del instrumento de acuerdo con Hernández et. el (2014) precisaron que es todo referente al nivel en que el instrumento utilizado para la toma de datos mide realmente a las variables estudiadas, debe ser validadas mediante expertos del tema.

A fin de medir que el instrumento sea válido, se utilizó el juicio de 3 expertos quienes contaron con conocimientos en el tema para medir la relación de las preguntas, la medición fue de acuerdo a la claridad, eficacia y relevancia para su ejecución.

Tabla 04

Validación por juicio de expertos de variable 1

CRITERIOS	EXPERTOS			TOTAL
	Lisbeth Aracelly Piscoche Valverde	Karina Isabel Sánchez Palacios	Jessica Paola Pérez Flores	
1. Claridad	75	100	80	255
2. Objetividad	80	95	85	260
3. Actualidad	85	95	85	265
4. Organización	90	95	80	265
5. Suficiencia	80	95	80	255
6. Intencionalidad	80	95	75	250
7. Consistencia	80	95	75	250
8. Coherencia	85	95	80	260
9. Metodología	75	95	75	245
10. Pertinencia	70	100	75	245
TOTAL				2550

Nota: Elaboración propia

Cálculo de validez $\frac{2550}{10 \times 3} = 85\%$

Tabla 05*Validación por juicio de expertos de la variable 2*

CRITERIOS	EXPERTOS			TOTAL
	Lisbeth Aracelly Piscoche Valverde	Karina Isabel Sánchez Palacios	Jessica Paola Pérez Flores	
1. Claridad	85	95	85	265
2. Objetividad	85	95	90	270
3. Actualidad	80	95	80	255
4. Organización	75	95	80	250
5. Suficiencia	80	95	85	260
6. Intencionalidad	80	95	75	250
7. Consistencia	70	95	75	240
8. Coherencia	70	95	80	245
9. Metodología	75	100	80	255
10. Pertinencia	80	100	80	260
TOTAL				2550

Elaboración propia

Cálculo de validez $\frac{2550}{10 \times 3} = 85\%$

3.7.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de un instrumento requiere medir el grado cuya aplicación continua a los mismos individuos generará iguales resultados. Hernández et. el (2014).

Los instrumentos fueron aplicados a una unidad muestral de 10 individuos con características similares a los de la investigación, esto con el propósito de medir el nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 06*Confiabilidad de la variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.826	18

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

Tabla 07*Confiabilidad de la variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	18

Nota: Resultados obtenidos del software SPSS

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En este trabajo de investigación se recopiló la información necesaria para poder contar con los datos suficientes, realizándose para ello entrevistas, encuestas, observación de la muestra realizada entre otras fuentes de información que permita proseguir con la investigación. A su vez, los datos recopilados se codificaron para poder analizarlos.

Después de organizar la información, se realizó su análisis, ya sea mediante clasificación, trazado de gráficos, identificación correlacional, así como el uso de técnicas estadísticas. Luego, se presentan los resultados del análisis correspondiente en forma de gráficos, tablas, informes u otros formatos fáciles de entender. De esta manera, la investigación podrá ser presentada a fin de que sirva a futuros investigadores respecto de los conocimientos impartidos por los resultados obtenidos.

3.9. Tratamiento estadístico

Descriptivo. – El procesamiento de información debe ser claro, comprensible y efectivo a fin de interpretar la realidad que se investiga y mostrar resultados idóneos, se utilizó el programa SPSS versión 26 que permitió mediante tabulaciones, realizar tabla cruzada de acuerdo a los objetivos de la investigación (Baena,2017)

Inferencial. - El procedimiento para poder aplicar la prueba de hipótesis cuenta con diferentes pasos a seguir, el primer paso consistió en realizar la prueba de normalidad, basado

en aplicar la prueba estadística Shapiro Wilk, toda vez que la muestra fue menor a 50 individuos. Posterior a ello se aplicó las pruebas paramétricas Rho de Spearman a fin de verificar el grado de relación que permita verificar las hipótesis.

3.10. Orientación ética filosófica y epistemológica

La investigación se llevó a cabo respetando las disposiciones establecidas por la Universidad en materia de integridad científica, lo que implicó un compromiso permanente de los investigadores con la honestidad y la conducta ética durante todo el proceso. En ese sentido, se actuó con objetividad y sin sesgos al momento de recopilar y analizar la información, procurando que los resultados reflejen la realidad de la manera más fiel posible. Asimismo, los datos obtenidos fueron utilizados con cuidado y responsabilidad, evitando cualquier manipulación indebida y garantizando transparencia en su manejo, de modo que el trabajo mantenga credibilidad y rigor (Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, 2023, Resolución de Comisión Organizadora N.º 136, Artículo 6).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Descripción del trabajo de campo y/o laboratorio

El trabajo de campo para recopilar información respecto a las variables consistió en primer lugar en la observación de las acciones de los trabajadores y toma de datos mediante la comunicación verbal. Se empleó un cuestionario conformado por 18 preguntas por variable, esta actividad se llevó a cabo en las oficinas de la entidad financiera.

Posteriormente, se analizaron los instrumentos de evaluación de crédito a fin de comprender su uso e importancia. La entrevista tuvo la autorización de la entidad y el consentimiento de los participantes. Finalmente, los datos recogidos a través del cuestionario fueron ordenados y organizados para facilitar su análisis, lo que permitió procesar la información de manera adecuada y avanzar en el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

4.2. Presentación, análisis

Objetivo general. Determinar en qué medida la evaluación del crédito se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 08

Tabla cruzada evaluación de créditos e índice de morosidad

			INDICE DE MOROSIDAD			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
EVALUACION DE CREDITOS	ALTO	Recuento	4	0	0	4
		% del total	12.9%	0.0%	0.0%	12.9%
	MEDIO	Recuento	6	14	1	21
		% del total	19.4%	45.2%	3.2%	67.7%
	BAJO	Recuento	1	3	2	6
		% del total	3.2%	9.7%	6.5%	19.4%

Total	Recuento	11	17	3	31
	% del total	35.5%	54.8%	9.7%	100.0%

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 8 se aprecia, de los datos obtenidos de los trabajadores encuestado, cuando la variable 2, Índice de morosidad, se encuentra en nivel alto en 35.5%, la variable 1, Evaluación de créditos, también se encuentra en nivel alto con 67.7%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la variable 1 se encuentra en nivel medio con 45.2%. El nivel medio representa que se debe realizar una correcta evaluación de crédito teniendo en cuenta las políticas de la empresa debiendo revisar el historial crediticio a fin de que disminuyan los índices de morosidad. Para mejorar es fundamental implementar un enfoque integral que incluya la utilización de tecnología avanzada, como análisis de datos, que consideren no solo el historial crediticio, sino también factores como la estabilidad laboral y la situación financiera actual del solicitante. Además, es recomendable establecer políticas de crédito más estrictas, que incluyan la verificación exhaustiva de la documentación y la capacidad de pago del cliente. La formación permanente del personal en el reconocimiento de posibles riesgos y en la explicación sencilla de las condiciones del crédito resulta fundamental. Del mismo modo, promover en los clientes una cultura de educación financiera les permite entender con mayor claridad sus responsabilidades, lo que contribuye a reducir los niveles de incumplimiento en los pagos.

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 09*Tabla cruzada herramientas de evaluación e índice de morosidad*

			INDICE DE MOROSIDAD			
			ALTO	MEDIO	BAJO	Total
HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN	ALTO	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6.5%	3.2%	0.0%	9.7%
	MEDIO	Recuento	8	8	1	17
		% del total	25.8%	25.8%	3.2%	54.8%
	BAJO	Recuento	1	8	2	11
		% del total	3.2%	25.8%	6.5%	35.5%
Total	Recuento	11	17	3	31	
	% del total	35.5%	54.8%	9.7%	100.0%	

Nota: Elaboración propia**Interpretación:**

En la Tabla 9 se visualiza, de los datos obtenidos de los contribuyentes que, cuando la variable 2, Índice de morosidad, se encuentra en nivel alto en 35.5%, la dimensión 1, herramientas de evaluación también se encuentra en nivel medio con 25.8%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la dimensión 1 se encuentra en nivel medio con 25.8%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel bajo con 9.7%, la dimensión 1 se encuentra en nivel bajo con 6.5%. El nivel medio representa que las herramientas de evaluación con los que cuenta la empresa constituyen un importante sistema de filtro a fin de que las personas u empresas que adquieran los préstamos no superen los índices de morosidad establecidos. Al mismo tiempo el área administrativa debe verificar que todos los trabajadores apliquen estas herramientas de manera responsable para mejorar los filtros y que no se superen estos índices. Resulta fundamental incorporar herramientas tecnológicas que permitan analizar mejor la información de cada solicitante y así lograr evaluaciones más ajustadas a su realidad. Considerar aspectos distintos a los tradicionales, como el historial de

pago de servicios básicos o la estabilidad laboral, puede brindar una mirada más amplia y realista sobre la capacidad de pago de las personas.

Objetivo específico 2: Determinar de en qué medida las políticas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 10

Tabla cruzada políticas de evaluación e índice de morosidad

			INDICE DE MOROSIDAD			
			ALTO	MEDIO	BAJO	Total
POLITICAS DE EVALUACION	ALTO	Recuento	4	2	0	6
		% del total	12.9%	6.5%	0.0%	19.4%
	MEDIO	Recuento	7	12	1	20
		% del total	22.6%	38.7%	3.2%	64.5%
	BAJO	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0.0%	9.7%	6.5%	16.1%
Total	Recuento	11	17	3	31	
	% del total	35.5%	54.8%	9.7%	100.0%	

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 10 se aprecia, de los datos obtenidos de los trabajadores de la entidad, cuando la variable 2, Índice de morosidad se encuentra en nivel alto en 35.5%, la dimensión 2, políticas de evaluación se encuentra en nivel medio con 22.6%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la dimensión 2 también se encuentra en nivel medio con 38.7%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel bajo con 9.7%, la dimensión 2 también se encuentra en nivel bajo con 6.5%. El nivel medio representa que las políticas que establecen la entidad han deben ser creadas y dirigidas cumpliendo los estándares establecidos para poder realizar las evaluaciones de crédito de manera exitosa. Estos lineamientos se realizan con el fin de otorgar facilidades a los clientes en los procesos de selección de créditos, las condiciones y las normas que deban cumplir, repercutiendo de manera favorable en un bajo

índice de morosidad. Para mejorar las políticas de evaluación y su relación con el índice de morosidad, es fundamental implementar un enfoque que combine análisis de datos avanzados con una segmentación adecuada de los clientes. Establecer un sistema que permita identificar cambios en el comportamiento de pago y la situación financiera de los clientes permitirá tomar acciones proactivas. También es recomendable fomentar la comunicación constante con los clientes, ofreciendo asesoría y opciones de reestructuración de deudas en caso de dificultades financieras, lo que puede ayudar a reducir la morosidad.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis Nula. Según Arias y Covinos (2021), refieren que la hipótesis nula (H_0) simboliza una contradicción a la hipótesis de la investigación.

Hipótesis Alternativa. Según Arias y Covinos (2021), respecto a la hipótesis alternativa (H_1) aluden que contradice la hipótesis nula.

Coefficiente de correlación. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), sugieren que las correlaciones se comparan para verificar el nivel de significación de las hipótesis considerando las medidas de las variables vinculadas de acuerdo con los detalles a continuación:

Tabla 11
Coefficiente de correlación

Rangos	Correlación
- 0,91 a 1,00	negativa perfecta
- 0,76 a 0,90	negativa muy fuerte
- 0,51 a 0,75	negativa considerable
- 0,26 a 0,50	negativa media
- 0,11 a 0,25	negativa débil
- 0,01 a 0,10	negativa muy débil
0,00	No existe
0,01 a 0,10	positiva muy débil

0,11 a 0,25	positiva débil
0,26 a 0,50	positiva media
0,51 a 0,75	positiva considerable
0,76 a 0,90	positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	positiva perfecta.

Nivel de significancia. Según Hernández et al., (2014), señalan que representan métodos de distribución muestral. Se utiliza un nivel de significancia de 0,05, esto significa que el estudio encontró la asociación hipotética el 95% de las veces.

Prueba de normalidad

Al tener una muestra conformada por menor de 50 individuos, se ejecutó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, esta prueba se utilizó a fin de conocer la prueba estadística a utilizar.

Ho = Los datos tienen distribución normal.

Ha = Los datos no tienen distribución normal.

Tabla 12

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Herramientas de evaluación	0.943	31	0.097
D2: Políticas de evaluación	0.948	31	0.140
V1: Evaluación de créditos	0.970	31	0.526
V2: Índice de morosidad	0.941	31	0.088

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que las variables y dimensiones presentan valores mayores a 0.00 o 0.05, tienen distribución normal y aceptan Ho, por lo que se aplica el estadístico Correlación de Pearson paramétrico.

Hipótesis general:

Hi: La evaluación del crédito se relaciona significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Ho: La evaluación del crédito no se relaciona significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 13

Correlación entre evaluación de créditos e índice de morosidad

		V2: Índice de morosidad
V1: Evaluación de créditos	Correlación de Pearson	,679**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Con los resultados de esta tabla se verifica que la variable 1 evaluación de créditos y la variable 2 índice de morosidad se relacionan de manera positiva considerable, esto producto del valor correlacional según R de Pearson de 0,679, con Sig. (bilateral) de 0,000. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

Hi: Las herramientas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Ho: Las herramientas de evaluación no se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 14

Correlación entre las herramientas de evaluación e índice de morosidad

		V2: Índice de morosidad
D1: Herramientas de evaluación	Correlación de Pearson	,490**
	Sig. (bilateral)	0.005
	N	31

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Con los resultados de esta tabla, se verifica que la variable 2 Índice de morosidad y la dimensión 1 Herramientas de evaluación se relacionan de manera positiva media, esto producto del valor correlacional según R de Pearson de 0,490, con Sig. (bilateral) de 0,005. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

Hi: Las políticas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Ho: Las políticas de evaluación no se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.

Tabla 15

Correlación entre las políticas de evaluación e índice de morosidad

		V2: Índice de morosidad
D2: Políticas de evaluación	Correlación de Pearson	,685**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	31

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Con los resultados de la Tabla 15 se aprecia que la variable 2 índice de morosidad y la dimensión 2 Políticas de evaluación se relacionan de manera positiva considerable, esto producto del valor correlacional según Rho de Pearson de 0,685, con Sig. (bilateral) de 0,000. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula.

4.4. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo principal fue determinar en qué medida la evaluación del crédito se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023. Para tal motivo, se utilizó como técnica la encuesta y se elaboraron dos cuestionarios

para cada una de las variables. Se sometió a medir la validez cuyo resultado fue “buena”. Por otro lado, se midió la confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach resultando para el instrumento 1 un 0.826 y para el cuestionario 2 el 0,820. Es preciso señalar que, los instrumentos estuvieron conformados por 18 preguntas cada uno con opciones de respuesta del 1 al 5 es escala Likert, las preguntas se elaboraron en función a las dimensiones e indicadores. Para medir los resultados se realizó la comparación de nivel mediante tablas cruzadas, se obtuvo que cuando la variable 2, Índice de morosidad, se encuentra en nivel alto en 35.5%, la variable 1, evaluación de créditos, también se encuentra en nivel alto con 12.9%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la variable 1 se encuentra en nivel medio con 45.2%. Se debe realizar una correcta evaluación de crédito teniendo en cuenta las políticas de la empresa debiendo revisar el historial crediticio a fin de que disminuyan los índices de morosidad. Subsiguiente se aplicó la prueba estadística correlación de Pearson cuyos resultados mostraron que la variable 1 evaluación de créditos y la variable 2 índice de morosidad se relacionan de manera positiva considerable, esto producto del valor correlacional según R de Pearson de 0,679, con Sig. (bilateral) de 0,000. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula. La información obtenida se compara con Aguirre et al. (2020) que mencionan como metodología al momento de evaluar un crédito, realizar la evaluación cualitativa y cuantitativa, en cuanto a la evaluación cualitativa se analiza el carácter y comportamiento a fin de evaluar la información histórica de sus obligaciones financieras, así mismo, de los productos financieros rechazados y el motivo que conllevó a tomar dicha decisión, es importante verificar en la central de riesgos a fin de conocer el perfil del cliente en el sistema financiero. Por lo que refiere a contrastar los resultados se verificó la investigación realizada por Angeles (2022) realizada en la caja Arequipa, obtuvo que el 51.6% de los colaboradores encuestados mencionaron que la evaluación estricta para

minimizar la morosidad es nivel medio, por otro lado, el 48.4% mencionaron que la evaluación es controlada. Concluyó que existe una conexión positiva muy alta entre sus variables por lo que la evaluación de créditos a las Pymes se refleja en el índice de morosidad. Dichos análisis tienen relación con los resultados de la presente investigación.

Respecto al objetivo específico 1 fue determinar en qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023. A fin de obtener los resultados, se realizó la toma de datos a los trabajadores de la entidad financiera que conformaron la muestra, se realizaron 9 preguntas que integraron el cuestionario integrado en la dimensión 1. Los resultados mostraron que cuando la variable 2, Índice de morosidad, se encuentra en nivel alto en 35.5%, la dimensión 1, herramientas de evaluación también se encuentra en nivel medio con 25.8%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la dimensión 1 se encuentra en nivel medio con 25.8%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel bajo con 9.7%, la dimensión 1 se encuentra en nivel bajo con 6.5%. Constituyen un importante sistema de filtro a fin de que las personas u empresas que adquieran los préstamos no superen los índices de morosidad establecidos. Al mismo tiempo el área administrativa debe verificar que todos los trabajadores apliquen estas herramientas de manera responsable para mejorar los filtros y que no se superen estos índices. Por otro lado, se realizó la prueba estadística correlación de Pearson a fin de medir el coeficiente de relación, se obtuvo que, la variable 2 Índice de morosidad y la dimensión 1 Herramientas de evaluación se relacionan de manera positiva media, esto producto del valor correlacional según R de Pearson de 0,490, con Sig. (bilateral) de 0,005. Al tener un valor menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula. Las herramientas de evaluación de crédito son esenciales para la gestión del riesgo en los bancos, ya que permiten analizar la solvencia de los prestatarios y, por ende, tienen un impacto directo en el índice de

morosidad. Estas herramientas incluyen modelos estadísticos, análisis de datos históricos, puntuaciones de crédito y evaluaciones de capacidad de pago, que ayudan a los bancos a identificar a aquellos solicitantes que tienen una mayor probabilidad de incumplir con sus obligaciones financieras. Al utilizar estas herramientas de manera efectiva, los bancos pueden tomar decisiones más informadas sobre a quién otorgar crédito, lo que reduce la posibilidad de que se concedan préstamos a individuos o empresas con perfiles de riesgo elevado. Esto, a su vez, contribuye a mantener un índice de morosidad bajo, ya que se minimiza la acumulación de deudas impagas. Sin embargo, es importante que estas herramientas sean constantemente actualizadas y ajustadas para reflejar las condiciones económicas cambiantes y los comportamientos de pago de los prestatarios, ya que un enfoque rígido podría llevar a una evaluación inadecuada del riesgo. En cuando a las herramientas de evaluación, estos datos se contratan con lo mencionado por Baena (2014), se refiere al proceso mediante el cual se obtiene la información y se realiza la revisión de esta, ya sea información cualitativa, cuantitativa e historial crediticio a fin de poder verificar de una manera conjunta la información del cliente y que de esta manera la entidad financiera pueda realizar una gestión eficiente que permita tomar la mejor decisión en cuanto a su cliente. Las entidades financieras cuentan con las herramientas digitales y tecnológicas que permitan acceder a información historia y actual de los solicitantes a un crédito. Por otro lado, estos resultados se contrastaron con la investigación de Aguirre (2021), quine menciona que la evaluación de créditos debe incluir la parte cuantitativa, es decir, las herramientas de evaluación conformada entre otros por los estados financieros de los clientes, verificó que la información es requerida para realizar la evaluación cuantitativa pertinente del expediente crediticio de manera regular, eficiente y altamente eficiente. Destacamos información 100% altamente

eficiente sobre los estados financieros de la empresa del cliente y 94,4% creación altamente eficiente de ratios financieros necesarios para la evaluación cuantitativa de préstamos.

Finalmente, el segundo objetivo específico fue determinar en qué medida las políticas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023. Se tomaron los datos mediante un cuestionario, se realizaron 9 preguntas referidos a la dimensión 2, lo que se puede apreciar mediante la tabla cruzada con los datos de la variable 2, cuando la variable 2, Índice de morosidad se encuentra en nivel alto en 35.5%, la dimensión 2, políticas de evaluación se encuentra en nivel medio con 22.6%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel medio con 54.8%, la dimensión 2 también se encuentra en nivel medio con 38.7%. Cuando la variable 2 se encuentra en nivel bajo con 9.7%, la dimensión 2 también se encuentra en nivel bajo con 6.5%. El nivel con mayor porcentaje es el nivel medio, lo que representa que las políticas que establecen la entidad han deben ser creadas y dirigidas cumpliendo los estándares establecidos para poder realizar las evaluaciones de crédito de manera exitosa. Estas políticas incluyen criterios rigurosos de análisis de riesgo, que evalúan factores como el historial crediticio, la capacidad de pago, los ingresos y la situación económica del solicitante. Al implementar un proceso de evaluación exhaustivo, se puede identificar a los prestatarios con mayor probabilidad de incumplimiento, lo que a su vez contribuye a mantener un índice de morosidad bajo. Cuando las políticas de evaluación son efectivas, se reduce la probabilidad de otorgar créditos a individuos o empresas con un perfil de riesgo elevado, lo que minimiza la acumulación de deudas impagas. Sin embargo, si estas políticas son demasiado restrictivas, podrían limitar el acceso al crédito para segmentos de la población que, aunque presentan un riesgo moderado, podrían cumplir con sus obligaciones. Por lo tanto, el equilibrio en la formulación de estas políticas es crucial; una evaluación adecuada no solo protege al banco de pérdidas por morosidad, sino

que también promueve la inclusión financiera al permitir que más personas accedan a productos crediticios de manera responsable. Estos lineamientos se realizan con el fin de otorgar facilidades a los clientes en los procesos de selección de créditos, las condiciones y las normas que deban cumplir, repercutiendo de manera favorable en un bajo índice de morosidad. Estos resultados se contrastan con lo definido por Castro (2016) son los parámetros con los que cuentan las instituciones financieras para poder emitir los préstamos, los que deberán asegurar el cumplimiento de las cuotas de pago, debiendo ser claras y precisas, además de las políticas de evaluación de crédito establecen los lineamientos a fin de otorgar un crédito, es decir las pautas a seguir al momento de evaluar y otorgar un crédito, teniendo en cuenta montos máximos y mínimos, asimismo los requisitos formales de acuerdo con el tipo de crédito que solicitan y al perfil del solicitante. De igual forma, se contrastó con la investigación realizada por Vilca (2021) mostró la relación entre la política crediticia y la tasa de morosidad. El estudio encontró una correlación $Rho = -.435$, lo que indica una asociación negativa moderada del 43,5%. Si probamos la hipótesis aquí, también obtenemos $p = .000$ es menor que 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo que la política crediticia se relaciona negativa y significativamente con la tasa de morosidad de Mi Banco y su sucursal en la ciudad de Juliaca.

CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, orientado a determinar el grado de relación entre la evaluación de créditos y el índice de morosidad en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Yurimaguas (2023), se concluye que existe una relación positiva considerable entre ambas variables. Este resultado se sustenta en el coeficiente de correlación R de Pearson de 0,679 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que permite rechazar la hipótesis nula al ser menor al valor crítico de 0,05. Asimismo, se evidenció que la evaluación crediticia se ubica en un nivel alto (67,7%), mientras que el índice de morosidad alcanza un nivel medio (54,8%), lo que confirma la relación estadística identificada.

Respecto al primer objetivo específico, referido a establecer la relación entre las herramientas de evaluación y el índice de morosidad, se determinó la existencia de una relación positiva de intensidad media. Dicho resultado se respalda en el valor de correlación R de Pearson de 0,490 y una significancia bilateral de 0,005, motivo por el cual también se rechaza la hipótesis nula. De igual modo, los datos muestran que tanto las herramientas de evaluación como el índice de morosidad se sitúan en un nivel medio, con un 54,8%, lo que refleja una vinculación directa entre ambos aspectos.

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a analizar la relación entre las políticas de evaluación y el índice de morosidad, se concluye que existe una relación positiva considerable. Este hallazgo se sustenta en el coeficiente R de Pearson de 0,685 y una significancia bilateral de 0,000, confirmando nuevamente el rechazo de la hipótesis nula. Además, se observó que las políticas de evaluación presentan un nivel medio (64,5%), mientras que el índice de morosidad se mantiene en 54,8%, lo que reafirma la influencia de dichas políticas en el comportamiento de pago de los clientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia del banco tomar en cuenta los resultados abordados en esta investigación puesto que existe una relación positiva considerable entre las variables, es decir, realizar planes y estrategias que conlleven a una adecuada evaluación de los créditos a otorgar, esto en relación al índice de morosidad que se produce.

De igual manera se recomienda a los encargados de realizar la evaluación de los créditos, tomar en cuenta las herramientas de evaluación, hacer una evaluación al perfil crediticio de los clientes y a los documentos que garanticen el pago oportuno de los productos financieros, dado que se relaciona de forma positiva media.

Finalmente, se recomienda tener políticas de evaluación desarrollando fuentes adecuadas de información y establecer métodos de análisis de crédito que se utilizarán al monto de estudiar a sus clientes y establecer el nivel de riesgo que presenta dicha asignación, debido a que se relacionan de manera positiva considerable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. P. (2021). *Evaluación de crédito en la calidad de la cartera de crédito en una entidad microfinanciera de Apurímac - 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57378>
- Aguirre, J., Garro Luzmila, & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista espacios*, 42(32), 264-278. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. . *Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas*.
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Alvarez, W., y Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32.
<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Angeles, S. J. (2022). *La evaluación del crédito Pyme y su relación con la morosidad en la Caja Arequipa, Áncash 2022*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100212>
- Arias, J. L., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Armijos, J. E., Illescas, D. G., Pacheco, A., & Chimarro, V. L. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista científica Sociedad &*

Tecnología, 5(2), 164-179.

<http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/205>

Asah , F., y Louw, L. (2021). Directrices y criterios utilizados por las instituciones financieras formales para evaluar las solicitudes de crédito de las pequeñas y medianas empresas en Sudáfrica. *CC Attribution 4.0.*, 13(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.4102/sajesbm.v13i1.373>

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.

<https://repositorio.eesppjsco.edu.pe/handle/JOSACO/8>

Banco de Crédito del Perú. (2021). Memoria integrada 2021.

<https://www.viabcp.com/wcm/connect/cfc19c24-02a1-4884-9685-ef3992d39ad3/2703+Memoria+Integrada+BCP+2021+%281%29.pdf?MOD=AJPER&ES&CVID=o1CHZrS&attachment=false&id=1650990242947>

Banco de Crédito del Perú. (2022). *Créditos y Préstamo*. Vía BCP:

<https://www.viabcp.com/creditos>

Banco de Crédito del Perú. (2022). *Vía BCP*. ABC Préstamos:

<https://www.viabcp.com/abcdelbcp/deudas/prestamos>

Banco Central de Reserva del Perú. (2022). Reporte de estabilidad financiera Mayo 2022.

Biblioteca Nacional del Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2022/mayo/ref-mayo-2022.pdf>

- BBVA Banco Continental. (2023). *¿Qué es el historial crediticio y cómo funciona?*
<https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/que-es-el-historial-crediticio-y-como-funciona.html>
- BBVA Banco Continental. (2023). *¿Qué es un contrato de préstamo? ¿De qué partes se compone un contrato de préstamo?:* <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/prestamos/que-es-un-contrato-de-prestamo.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, utilidades, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición.* PEARSON EDUCACIÓN.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con moroso.* Ediciones Gestion 2000.
https://books.google.com.pe/books?id=zYU-3TMm5kEC&pg=PA9&source=gbv_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=true
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades*(10), 1-70.
<http://dx.doi.org/10.17169/refubium-216>
- Castillo, J. L. (2019). *Gestión de la morosidad de la Caja Trujillo S.A. agencia - Jaen.* Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5753/Castillo%20Guevara%20C%20Yaneth%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, C. (2016). Confidence sets for asset correlations in portfolio credit risk. *Revista de Economía del Rosario*, 15(1), 19-58.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509555094002>

- Cehajic, A., y Kosak, M. (2022). Préstamos bancarios y acceso a financiamiento de pequeñas y medianas empresas – Efectos de las políticas macroprudenciales. *Journal of International Money and Finance*, 124.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261560622000158>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores SA de CV.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Cienfuegos, M. D. (2019). Reflexiones en torno al método científico y sus etapas / Reflections on the scientific method and its stages. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 8(15), 60-77.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ricsh.v8i15.161>
- Conexion Esan. (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-tipos-de-clientes-morosos>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Concytec. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Concytec.
<http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-090-2021-CONCYTEC-P.pdf>
- Conto, R. A., Villada, H. D., y Rendon, J. F. (2019). Un modelo de panel de datos aplicado al efecto de variables micro y macroeconómicas en la cartera vencida: el caso de los bancos colombianos. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 20, 167-180.
<http://www.revistarecta.com/articulos/Recta.Vol20.N2.04.pdf>

Escudero, C. L., y Cortez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH, 2018.

<https://doi.org/http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>

Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sanchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del Covid-2019. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37-49.

https://doi.org/https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395

Fajardo, M., y Soto, C. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*. Ediciones UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14356/1/Cap.4%20An%C3%A1lisis%20de%20estados%20financieros.pdf>

Gamboa, M. E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 5(2), 6.

<https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>

Glosario de Terminos Económicos BCRP. (s.f.). Banco Central de Reserva del Perú.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Gonzalo, J. (2011). *Economía financiera*. Antoni Bosh.

Herandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Herbas, B., y Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*(42), 123-

160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es.

Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

<https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipocamayoc*, 29(59), 69-75.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/20354>

Igartúa, J. J., y Huamnes, M. L. (2004). El método científico aplicado a la investigación en comunicación social. *Journal of health communication*, 8(6), 513-528.

[https://www.researchgate.net/profile/Maria-](https://www.researchgate.net/profile/Maria-Humanes/publication/237584442_El_metodo_cientifico_aplicado_a_la_investigacion_en_comunicacion_social/links/00b49526104d2d1485000000/El-metodo-cientifico-aplicado-a-la-investigacion-en-comunicacion-social.pdf)

[Humanes/publication/237584442_El_metodo_cientifico_aplicado_a_la_investigacion_en_comunicacion_social/links/00b49526104d2d1485000000/El-metodo-cientifico-aplicado-a-la-investigacion-en-comunicacion-social.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria-Humanes/publication/237584442_El_metodo_cientifico_aplicado_a_la_investigacion_en_comunicacion_social/links/00b49526104d2d1485000000/El-metodo-cientifico-aplicado-a-la-investigacion-en-comunicacion-social.pdf)

Lozano, N. (2023). *Evaluación de créditos de mediana empresa análisis e interpretación de estados financieros y determinación del monto máximo a otorgar*. Biblioteca Nacional Del Perú.

Mamani, P. (2021). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, periodo 2015 -2018*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión].

- Martinez, D. C., Bucio, C., & Ortiz, E. (2021). Cópulas dinámicas en el índice de morosidad del crédito al consumo en México. *Lúmina*, 22(1).
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/4132>
- Naquira, K. S. (2019). *La influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de arequipa, tacna 2015-2017*. Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/768>
- Núñez, D., y Pinedo, A. (2018). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018. <https://repositorio.upn.edu.pe/item/a3659e28-a4de-4946-8894-14b5161e47f7>
- Ñañez, P. L. (2018). *Estrategias para disminuir el indice de morosidad de EDPYME Alternativa*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%bl ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pasapera, A. K., y Romero, A. E. (2021). *El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mibanco, agencia Ayabaca departamento Piura año 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura].
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3253?locale-attribute=en>
- Pinillos, J. (2019). Elementos de la obligación tributaria sustancial del gravamen a los movimientos financieros en Colombi. *Revista espacios*, 40(42), 9.

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Razo, C. D., Armas, I. R., y Basurto, J. F. (2022). Análisis del índice de morosidad en la línea de microcrédito en la cooperativa de ahorros y crédito Andina Ltda., del cantón Latacunga, periodo 2020. *Revista de Investigación SIGMA*, 10(01), 75-85.

<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2920>

S&P Global Ratings. (2022). América Latina - Panorama bancario por país. 2.

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

Shukrani, P., & Gration, A. (2021). Una evaluación del sobreendeudamiento entre los prestatarios de las instituciones de microfinanzas: la perspectiva de Tanzania. *Cogent Business & Management*, 8, 1-19.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1930499>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2011). *Res. SBS N° 3780-2011 Aprueban Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito*. Diario Oficial el Peruano.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C4C99764A739C2280525829C006E074B/\\$FILE/RSBS_3780_2011.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C4C99764A739C2280525829C006E074B/$FILE/RSBS_3780_2011.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. SBS.

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

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Finanzas en el cole: Programa de asesorías a docentes*. SBA. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/Mod%204.%20Productos%20y%20servicios%20financieros.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Reprogramación de créditos por COVID 19: Preguntas y respuestas*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/COOPAC-REPROGRAMACIONES-PREGUNTAS%20FRECUENTES.pdf>
- Tadeo, F., y Coral, M. (2023). Modelos para la evaluación de riesgo crediticio en el ámbito de la tecnología financiera: una revisión. *TecnoLógicas*, 26(58), 1-22. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/22565337.2679>
- Trejo, J. C., Martinez, M. A., y Venegas, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 62(2), 377-398. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>
- Vía BCP. (2024). *Pide tu préstamo y participa por la devolución de tu 1era. cuota*. Beneficios de solicitar tu préstamo personal online: <https://www.viabcp.com/prestamo-online>
- Vilca, C. R., y Torres, J. S. (2021). Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno. *Revista de investigación Valor Agregado*, 8(1), 70-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1632>

Zeballos, J. M. (2019). *Índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la caja arequipa, 2010-2017*. Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna.

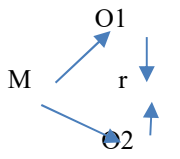
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1123/Zeballos-Gonzales-Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
Problema general: ¿En qué medida la evaluación de créditos se relaciona con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023? Problemas específicos: ¿En qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de	Objetivo general: Determinar en qué medida la evaluación del crédito se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023 Objetivos específicos: Determinar en qué medida las herramientas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023	Hipótesis general: La evaluación del crédito se relaciona significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023 Hipótesis específicas Las herramientas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú	La evaluación de créditos se define como el análisis del comportamiento crediticio utilizando técnicas y herramientas que permiten una estimación de riesgo financiero, identificando el riesgo consumo minimizando la cantidad de incumpliendo. Trejo et. al (2017) El índice de morosidad es el	V1: Evaluación de créditos D1: Herramientas de evaluación I1: Historial crediticio I2: Productos financieros I3: Capacidad de pago D2: Políticas de evaluación I 2,1: Pauta crediticia I 2, 2: Conocimiento de procedimiento I 2, 3: Cumplimiento de procedimiento	Método general: Método científico Método específico: Método estadístico Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental

Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023? ¿En qué medida las políticas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023?	Determinar en qué medida las políticas de evaluación se relacionan con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023	Agencia Yurimaguas, 2023 Las políticas de evaluación se relacionan significativamente con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023	porcentaje que se deriva del retraso de pago por parte de los clientes con relación a sus obligaciones financieras. Vilca y Torres (2021)	V2: Índice de morosidad D3: Carteras vencidas. I3, 1: Políticas de cobranza I3,2: Clientes morosos I3, 3: Control de vencimientos D4: Carteras de alto riesgo I4, 1: Reprogramación I4, 2: Judicialización I4, 3: Aplicación de cláusulas de contratos.	Esquema:  Dónde: M = Muestra O1 = Evaluación de créditos O2 = índice de morosidad r = Relación de las variables Población y muestra 31 personas Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Encuesta Cuestionario Técnicas de procesamiento y análisis de datos Análisis estadístico SPSS
--	---	---	--	---	---

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Evaluación de créditos	Los criterios de riesgo crediticio deben sustentarse en políticas claras y herramientas de evaluación que integren el análisis del historial, los ingresos y la estabilidad del solicitante. Asimismo, el seguimiento continuo permite prevenir incumplimientos. En tal sentido, la evaluación del crédito comprende dos dimensiones: políticas de evaluación y herramientas de evaluación (SBS, 2011, Resolución N.º 3780, art. 17).	Para medir esta variable se aplicará un cuestionario conformado por 18 preguntas con la opción de respuestas de acuerdo con la escala 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre, posterior a ello realizará la tabulación y se aplicarán las estadísticas.	D1 Herramientas de evaluación	I1: Historial crediticio I2: Productos financieros I3: Capacidad de pago	Ordinal
			D2 Políticas de evaluación	I 2,1: Pauta crediticia I 2, 2: Conocimiento de procedimiento I2,3: Cumplimiento de procedimiento	

Índice de morosidad	Respecto a esta variable, según Álvarez y Apaza (2019), mencionan como indicador de medición de deudas vencidas, de acuerdo a citado las dimensiones de la variable son: Carteras vencidas y carteras de alto riesgo	Para medir esta variable se aplicará un cuestionario conformado por 18 preguntas con la opción de respuestas de acuerdo con la escala 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre, posterior a ello realizará la tabulación y se aplicarán las estadísticas.	D3 Carteras vencidas	I3, 1: Políticas de cobranza I3,2: Clientes morosos I3, 3: Control de vencimientos	Ordinal
			D4 Carteras de alto riesgo	I4, 1: Reprogramación I4, 2: Judicialización I4, 3: Aplicación de cláusulas de contratos	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario de la Variable 1

Mediante el presente cuestionario, me presente a usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a usted para que apelando a su buen criterio dé respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Entrevistador:

Entrevistado:

Fecha de aplicación:

Hora de inicio y final:

N°	ITEM	1	2	3	4	5
Evaluación de créditos						
1	¿Usted verifica el historial de crédito en otras entidades del cliente?					
2	¿Se verifica el historial de solicitud de créditos rechazados?					
3	¿Se evalúa la puntualidad en los pagos de créditos de los clientes?					
4	¿Se realiza un control de los productos asignados?					
5	¿Se realiza correctamente el análisis producto-cliente?					
6	¿Conoce los productos que brinda la entidad?					
7	¿Usted verifica la capacidad de pago del cliente?					
8	¿Usted verifica que las ventas/ingresos estén sustentados?					
9	¿Se realiza adecuadamente el análisis de flujo de caja de los clientes?					

10	¿Se están cumpliendo los reglamentos internos para la evaluación de créditos?					
11	¿Se cumplen con las normas del organismo supervisor para la evaluación de créditos?					
12	¿Todos los colaboradores conocen las políticas de evaluación?					
13	¿Usted conoce los procedimientos para la evaluación de créditos?					
14	¿La actualización de la pauta crediticia es informado oportunamente?					
15	¿Usted revisa la actualización de procedimientos para la evaluación de créditos?					
16	¿Se cumplen con los procedimientos para la evaluación de créditos?					
17	¿Se realiza una evaluación del cumplimiento de los procedimientos?					
18	¿Los gerentes verifican el cumplimiento de los procedimientos?					

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIOS V2

Mediante el presente cuestionario, me presente a usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a usted para que apelando a su buen criterio dé respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.:

Cuestionario de la variable 2

Las preguntas del presente cuestionario tienen la finalidad de obtener información sustentaria para la investigación, debiendo marcar con una (X) en la escala del 1 al 5 de acuerdo con lo siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Entrevistador:

Entrevistado:

Fecha de aplicación:

Hora de inicio y final:

Índice de morosidad		1	2	3	4	5
1	¿Las políticas de cobranza están calificadas para disminuir los índices de morosidad?					
2	¿Se aplican acciones de programación y control a las carteras vencidas?					
3	¿Se realiza visitas de campo para el control de los productos?					
4	¿Se comunica a los clientes las deudas vencidas o por vencer?					

5	¿Se cumplen con el reglamento para el cobro a clientes?					
6	¿Conoce el motivo de atraso de los clientes?					
7	¿Se realiza correctamente el control de vencimientos?					
8	¿Se usan los medios adecuados para comunicación de vencimientos?					
9	¿Se verifica el cumplimiento de deudas vencidas?					
10	¿Se están realizando las reprogramaciones en el tiempo oportuno?					
11	¿Se realiza un control de carteras de alto riesgo?					
12	¿Las reprogramaciones disminuyen el índice de morosidad?					
13	¿Los procedimientos de judicialización se hacen de manera oportuna?					
14	¿La comunicación de la cobranza judicial se hace de manera oportuna?					
15	¿Se brindan opciones de pago en la cobranza judicial?					
16	¿Se ejecutan las garantías de los contratos?					
17	¿Los contratos están diseñados para disminuir la morosidad?					
18	¿Las garantías se aplican de manera oportuna?					

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR 03 EXPERTOS

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

Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023.

Mag. IND. Lisseth Aracelly Piscoche Valverde

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **"Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos **"Evaluación del crédito y el índice de morosidad"**; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

.....
Jesús del Carmen Flores Ramírez
DNI N° 70463821

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Evaluación del crédito

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																	X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Liseth Aracelly Piscoche Valverde	DNI N°	70525029
Dirección domiciliaria:	Urb. 21 de Abril - Chimbote	Teléfono/Celular:	965049871
Grado Académico:	Maestra		
Mención:	Administración de Negocios		

MRA Ing. MSc. Piscoche Valverde Liseth Aracelly
 DNI. 70525029

Firma
Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Índice de morosidad

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																X					
4. Organización	Existe una organización lógica.															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X						
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															X						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																	X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **BUENA**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Liseth Aracelly Piscoche Valverde	DNI N°	70525029
Dirección domiciliar:	Urb. 21 de Abril - Chimbote	Teléfono/Celular:	965049871
Grado Académico:	Maestra		
Mención:	Administración de Negocios		

DNI. 70525029
 Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023



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

Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023.

Mag. CP. Karina Isabel Sánchez Palacios

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **"Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos **"Evaluación del crédito y el índice de morosidad"**; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Jesús del Carmen Flores Ramírez
DNI N° 70463821

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Evaluación del crédito

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los ítems, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Karina Isabel Sánchez Palacios	DNI N°	42554834
Dirección domiciliar:	Calle Valle Riestra N° 1312 Urb. San Fernando - Trujillo	Teléfono/Celular:	936942690
Grado Académico:	Magíster		
Mención:	Administración Estratégica de Empresas		

CP. KARINA ISABEL SÁNCHEZ PALACIOS
 DNI: 42554834
 Firma
 Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Índice de morosidad

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre las ideas, indicaciones																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Karina Isabel Sánchez Palacios	DNI N°	42554834
Dirección domiciliar:	Calle Valle Riestra N° 1312 Urb. San Fernando - Trujillo	Teléfono/Celular:	936942690
Grado Académico:	Magíster		
Mención:	Administración Estratégica de Empresas		

KARINA ISABEL SANCHEZ PALACIOS
 DNI. 42554834
 Firma
 Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023



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

Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023.

Mag. Lic. Adm. Jessica Paola Pérez Flores

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas; luego para manifestarle, que estamos desarrollando la tesis titulada: **"Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"**; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicitamos su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos **"Evaluación del crédito y el índice de morosidad"**; de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Atentamente,


Jesús del Carmen Flores Ramírez
DNI N° 70463821

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumentos de investigación.
4. Ficha de juicio de experto.



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Evaluación del crédito

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos															X					
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación															X					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **BUENA**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jessica Paola Pérez Flores	DNI N°	70173853
Dirección domiciliar:	Av. Cajamarca Sur 550-554 – Nueva Cajamarca	Teléfono/Celular:	973052426
Grado Académico:	Maestra		
Mención:	Administración de Negocios - MBA		


 MBA. Lcda. Adm. Pérez Flores/Jessica Paola
 DNI, 70173853
Firma
 Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023



FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Índice de morosidad

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jessica Paola Pérez Flores	DNI N°	70173853
Dirección domiciliar:	Av. Cajamarca Sur 550-554 – Nueva Cajamarca	Teléfono/Celular:	973052426
Grado Académico:	Maestra		
Mención:	Administración de Negocios - MBA		

Firma
Yurimaguas, 04 de diciembre de 2023

ANEXO 6: BASE DE DATOS OBTENIDA DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

N° sujetos	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS																		ÍNDICE DE MOROSIDAD																	
	HERRAMIENTAS DE EVALUACION									POLÍTICAS DE EVALUACIÓN									CARTERAS VENCIDAS							CARTERAS DE ALTO RIESGO										
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36
1	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	3	5	
2	4	2	3	5	4	3	2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	3	5	2	4	5	5	5	5	1	5	4	5	4	4	2	5	5	2	4
3	4	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	1	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	2	1	
5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5
6	4	1	3	1	4	1	1	1	1	4	1	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	2	2	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3
7	4	4	3	4	2	3	1	3	2	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	1	4	5	3	2
8	4	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	2	3	4	4	3
9	4	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	2	5
10	4	3	5	3	5	3	4	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	5
11	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	1	3	3	3	1
12	4	5	1	1	3	3	1	1	2	4	5	4	4	1	2	3	5	5	4	3	3	4	1	2	3	2	1	1	3	5	4	4	3	3	3	4
13	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
14	4	2	1	1	3	3	1	2	3	5	1	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4
15	4	3	1	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4
16	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	1	3	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	1	4
17	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	3	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	4	5	5	3	5	1	4
18	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5
19	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN



"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

Yurimaguas, 05 de diciembre de 2023

CARTA N° 01-2023/JCFE

Señor
Joel Anderson Gutiérrez Monzón
Gerente
Gerencia de Agencia Yurimaguas – Banco de Crédito Del Perú
Jr. Progreso N° 300-302
Yurimaguas. -

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, para ejecutar mi investigación titulada: " **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré que me brinde las facilidades correspondientes.

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

Atentamente,

Jesús del Carmen Flores Ramírez
DNI: 70463821

"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"

Yurimaguas, 05 de diciembre de 2023

Señora

Jesús del Carmen Flores Ramírez
Egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

A través del presente, Joel Anderson Gutiérrez Monzón, identificado con DNI N° 42259505 representante de la empresa Banco de Crédito del Perú, con el cargo de Gerente de Agencia Yurimaguas, autorizo:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra institución a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023"

Sí ☒No ☐

- b) Emplear el nombre de nuestra institución dentro del referido trabajo

Sí ☒No ☐

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de la interesada.

Atentamente,



Joel Anderson Gutiérrez M.
Gerente de Agencia
DNI 42259505 / Mito 222870
División de Conatos de Atención

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Jesús del Carmen Flores Ramírez, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. El propósito de este estudio es obtener datos relevantes para la tesis: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder una serie de preguntas a través de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda información recopilada será tratada con absoluta confidencial y se utilizará exclusivamente para los propósitos de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas mediante un número de identificación, lo que garantizará tu anonimato. Una vez transcritas tus respuestas, se procederá a destruir cualquier dato que pueda identificarte. Tu privacidad y seguridad son de suma importancia para nosotros.

Es importante destacar que, Si en algún momento tienes alguna duda o pregunta relacionada con esta tesis, no duden en plantearla en cualquier etapa de tu participación. Tu bienestar es nuestra prioridad y puedes retirarte del proyecto en cualquier momento sin que esto tenga ningún efecto negativo para ti. Asimismo, si alguna pregunta te parece incomoda, tiene el derecho de informar al investigador o de optar por no responderla.

Tu participación es valiosa, y desde ya agradecemos tu colaboración en este estudio.

Aceptación:

Declaro que he examinado detenidamente y comprendido el contenido de la documentación proporcionada, he planteado las consultas que surgieron con relación al proyecto y he recibido la información necesaria al respecto.

Entiendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin necesidad de proporcionar explicaciones, sin que esto tenga ningún efecto negativo para mi persona.

Se me ha informado que mis datos personales serán protegidos y almacenados en un fichero que estará sujeto a las garantías establecidas por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPOP), mediante Ley N.º 29733, en lo que respecta a la protección de los datos personales de las personas físicas y su tratamiento.

Firma.....

Nombre..... Vicente Cieza Navas

Yurimaguas..... 11.1.23

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Jesús del Carmen Flores Ramírez, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. El propósito de este estudio es obtener datos relevantes para la tesis: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder una serie de preguntas a través de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda información recopilada será tratada con absoluta confidencial y se utilizará exclusivamente para los propósitos de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas mediante un número de identificación, lo que garantizará tu anonimato. Una vez transcritas tus respuestas, se procederá a destruir cualquier dato que pueda identificarte. Tu privacidad y seguridad son de suma importancia para nosotros.

Es importante destacar que, si en algún momento tienes alguna duda o pregunta relacionada con esta tesis, no duden en plantearla en cualquier etapa de tu participación. Tu bienestar es nuestra prioridad y puedes retirarte del proyecto en cualquier momento sin que esto tenga ningún efecto negativo para ti. Asimismo, si alguna pregunta te parece incómoda, tiene el derecho de informar al investigador o de optar por no responderla.

Tu participación es valiosa, y desde ya agradecemos tu colaboración en este estudio.

Aceptación:

Declaro que he examinado detenidamente y comprendido el contenido de la documentación proporcionada, he planteado las consultas que surgieron con relación al proyecto y he recibido la información necesaria al respecto.

Entiendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin necesidad de proporcionar explicaciones, sin que esto tenga ningún efecto negativo para mi persona.

Se me ha informado que mis datos personales serán protegidos y almacenados en un fichero que estará sujeto a las garantías establecidas por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPOP), mediante Ley N.° 29733, en lo que respecta a la protección de los datos personales de las personas físicas y su tratamiento.

Firma.....

Nombre..... *José Antonio Calpo*

Yurimaguas. 06.12.23

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Jesús del Carmen Flores Ramírez, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. El propósito de este estudio es obtener datos relevantes para la tesis: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder una serie de preguntas a través de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda información recopilada será tratada con absoluta confidencial y se utilizará exclusivamente para los propósitos de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas mediante un número de identificación, lo que garantizará tu anonimato. Una vez transcritas tus respuestas, se procederá a destruir cualquier dato que pueda identificarte. Tu privacidad y seguridad son de suma importancia para nosotros.

Es importante destacar que, Si en algún momento tienes alguna duda o pregunta relacionada con esta tesis, no duden en plantearla en cualquier etapa de tu participación. Tu bienestar es nuestra prioridad y puedes retirarte del proyecto en cualquier momento sin que esto tenga ningún efecto negativo para ti. Asimismo, si alguna pregunta te parece incómoda, tiene el derecho de informar al investigador o de optar por no responderla.

Tu participación es valiosa, y desde ya agradecemos tu colaboración en este estudio.

Aceptación:

Declaro que he examinado detenidamente y comprendido el contenido de la documentación proporcionada, he planteado las consultas que surgieron con relación al proyecto y he recibido la información necesaria al respecto.

Entiendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin necesidad de proporcionar explicaciones, sin que esto tenga ningún efecto negativo para mi persona.

Se me ha informado que mis datos personales serán protegidos y almacenados en un fichero que estará sujeto a las garantías establecidas por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPOP), mediante Ley N.° 29733, en lo que respecta a la protección de los datos personales de las personas físicas y su tratamiento.

Firma.....

Nombre.....

Yurimaguas.....

Juanne Del Aguila S.
19.1.23

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Jesús del Carmen Flores Ramírez, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. El propósito de este estudio es obtener datos relevantes para la tesis: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder una serie de preguntas a través de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda información recopilada será tratada con absoluta confidencial y se utilizará exclusivamente para los propósitos de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas mediante un número de identificación, lo que garantizará tu anonimato. Una vez transcritas tus respuestas, se procederá a destruir cualquier dato que pueda identificarte. Tu privacidad y seguridad son de suma importancia para nosotros.

Es importante destacar que, si en algún momento tienes alguna duda o pregunta relacionada con esta tesis, no duden en plantearla en cualquier etapa de tu participación. Tu bienestar es nuestra prioridad y puedes retirarte del proyecto en cualquier momento sin que esto tenga ningún efecto negativo para ti. Asimismo, si alguna pregunta te parece incomoda, tiene el derecho de informar al investigador o de optar por no responderla.

Tu participación es valiosa, y desde ya agradecemos tu colaboración en este estudio.

Aceptación:

Declaro que he examinado detenidamente y comprendido el contenido de la documentación proporcionada, he planteado las consultas que surgieron con relación al proyecto y he recibido la información necesaria al respecto.

Entiendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin necesidad de proporcionar explicaciones, sin que esto tenga ningún efecto negativo para mi persona.

Se me ha informado que mis datos personales serán protegidos y almacenados en un fichero que estará sujeto a las garantías establecidas por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPOP), mediante Ley N.° 29733, en lo que respecta a la protección de los datos personales de las personas físicas y su tratamiento.

Firma.....

Nombre.....

Yurimaguas.....

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Jesús del Carmen Flores Ramírez, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. El propósito de este estudio es obtener datos relevantes para la tesis: **Evaluación del crédito y su relación con el índice de morosidad del Banco de Crédito del Perú Agencia Yurimaguas, 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder una serie de preguntas a través de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. Toda información recopilada será tratada con absoluta confidencial y se utilizará exclusivamente para los propósitos de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas mediante un número de identificación, lo que garantizará tu anonimato. Una vez transcritas tus respuestas, se procederá a destruir cualquier dato que pueda identificarte. Tu privacidad y seguridad son de suma importancia para nosotros.

Es importante destacar que, Si en algún momento tienes alguna duda o pregunta relacionada con esta tesis, no duden en plantearla en cualquier etapa de tu participación. Tu bienestar es nuestra prioridad y puedes retirarte del proyecto en cualquier momento sin que esto tenga ningún efecto negativo para ti. Asimismo, si alguna pregunta te parece incomoda, tiene el derecho de informar al investigador o de optar por no responderla.

Tu participación es valiosa, y desde ya agradecemos tu colaboración en este estudio.

Aceptación:

Declaro que he examinado detenidamente y comprendido el contenido de la documentación proporcionada, he planteado las consultas que surgieron con relación al proyecto y he recibido la información necesaria al respecto.

Entiendo que mi participación en el estudio es completamente voluntaria, y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin necesidad de proporcionar explicaciones, sin que esto tenga ningún efecto negativo para mi persona.

Se me ha informado que mis datos personales serán protegidos y almacenados en un fichero que estará sujeto a las garantías establecidas por el Reglamento General de Protección de Datos Personales (RGPOP), mediante Ley N.º 29733, en lo que respecta a la protección de los datos personales de las personas físicas y su tratamiento.

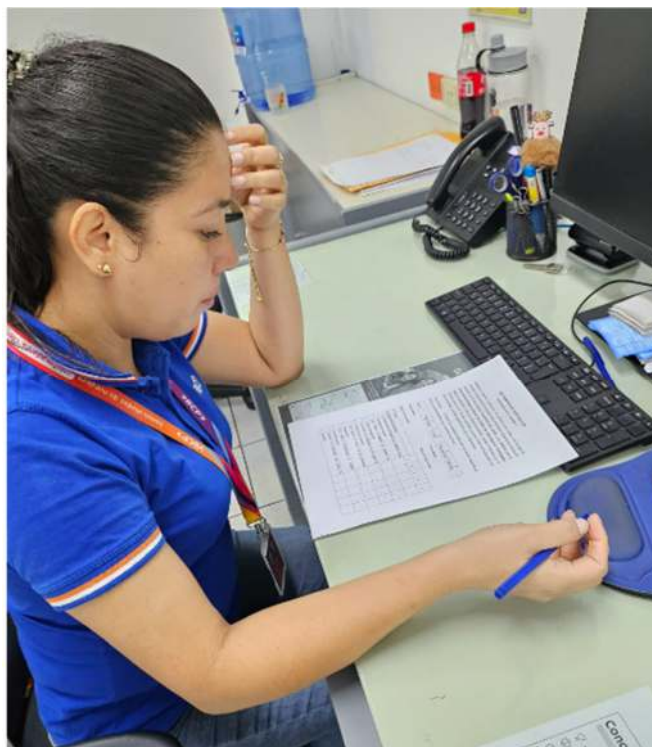
Firma.....

Nombre.....

Yurimaguas.....

[Firma]
 Mily Hagaly Pina Quispe
 06.1.23

ANEXO 8: EVIDENCIAS







ANEXO 8: INFORME DE REPORTE DE SIMILITUD



Página 1 de 59 - Portada

Identificador de la entrega: trn:oid::15388:551153411

Jesús del Carmen Flores Ramírez

INFORME DE TESIS - Flores Ramírez Jesús del Carmen PDF.pdf

 Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::15388:551153411

Fecha de entrega

30 ene 2026, 4:08 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 ene 2026, 4:10 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

INFORME DE TESIS - Flores Ramírez Jesús del Carmen PDF.pdf

Tamaño del archivo

355.2 KB

54 páginas

13.085 palabras

71.190 caracteres



Página 1 de 59 - Portada

Identificador de la entrega: trn:oid::15388:551153411

12% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

