



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA MOROSIDAD FINANCIERA EN EL
PERSONAL DE LA AGENCIA DE BELÉN DEL BANCO INTERBANK,
PERIODO 2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN CIENCIAS CONTABLES**

PRESENTADO POR:

JESSLYNE MISLENI HIDALGO FLORES

CHRISTHOPER NOGUEIRA DAVILA

ASESOR:

CPC CÉSAR ULÍSES MARÍN ELÉSPURU, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION - VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 004-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los 28 días del mes de abril del año 2021, a horas: 04:00 p.m se dio inicio haciendo uso de la plataforma google meet, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: "NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA MOROSIDAD FINANCIERA EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA DE BELÉN DEL BANCO INTERBANK, PERIODO 2019", autorizado mediante Resolución Decanal N°0418-2021-FACEN-UNAP, presentado por los egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad: JESSLYNE MISLENI HIDALGO FLORES y CHRISTOPHER NOGUEIRA DÁVILA, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

- CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg. (Presidente)
- CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg. (Miembro)
- CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **DE MANERA SATISFATORIA**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADO** con la calificación **BUENA** (14).

Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables.

Siendo las 5.50 p.m. del 28 de abril de 2021, se dio por concluido el acto académico.

CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.
Presidente

CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Miembro

CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg.
Miembro

CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Mg.
Asesor

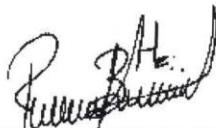
Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**TRABAJO DE INVESTIGACION "NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA
MOROSIDAD FINANCIERA EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA DE BELÉN
DEL BANCO INTERBANK, PERIODO 2019"**

JURADO Y ASESOR



CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mgr.
Presidente
MATRICULA N°10-0849



CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0869



CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0927



CPC. CÉSAR ELISES MARÍN ELÉSPURU, Mg.
Asesor
MATRICULA N°10-904

DEDICATORIA

A nuestro señor Dios en primer lugar por darnos la vida, salud y trabajo.

A mi querida madre, por ser la persona más importante en mi vida, quien me inculco los valores y principios que hoy, se han vuelto los pilares de mi vida.

A mis hermanos, por la comprensión, y los buenos deseos que siempre me han demostrado, su cariño y amor fue importante para continuar con mis estudios hasta poder culminarlos.

**JESSLYNE MISLENI HIDALGO
FLORES**

En primer lugar, quiero dedicarlo a nuestro Dios porque siempre está conmigo.

A mis queridos padres, por el esfuerzo y amor que siempre me hicieron llegar, por sus sabios consejos que me motivaron en seguir adelante.

A mis hermanos, por el apoyo moral que me brindaron durante toda esta etapa de mi vida universitaria.

Finalmente, a mis hijos, quienes son la luz de mi vida y por quienes me esfuerzo para ser un mejor padre y amigo para ellos, y orientarles y guiarles en el caminar de sus vidas.

**CHRISTHOPER NOGUEIRA
DÁVILA**

AGRADECIMIENTO

Iniciamos nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – UNAP, por acogernos durante todo el tiempo que duro nuestros estudios universitarios, y por habernos dado la oportunidad para continuarlos y culminarlos satisfactoriamente, logrando de esta manera cumplir con una de nuestras metas personales.

Seguidamente, nuestro cordial agradecimiento al señor Jorge Guillermo Muñantes Sevillano, Gerente de la agencia de Belén del Banco Interbank, quien en todo momento nos ha brindado su gentil apoyo para poder aplicar el instrumento de recolección de datos en el personal que labora en la referida entidad financiera.

También, nuestro cordial agradecimiento a todos los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, quienes han contribuido con sus conocimientos y experiencias en nuestro desarrollo profesional.

Finalmente, nuestro cordial agradecimiento al profesor Mgr. César Ulises Marín Eléspuru, asesor de nuestro trabajo de investigación, por su tiempo, dedicación y esfuerzo desde el primer momento en el que iniciamos el desarrollo del trabajo de investigación hasta su culminación, cuyos resultados que se obtuvieron fueron los esperados.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	2
MARCO TEÓRICO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Bases teóricas	8
1.2.1 Banco interbank	8
1.2.2. Conocimiento	8
1.2.3 Morosidad financiera	9
1.2.4 Medidas preventivas	9
1.2.5 Nivel de morosidad	10
1.3 Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II.	13
HIPÓTESIS Y VARIABLES	13
2.1 Formulación de la hipótesis	13
2.1.1 Hipótesis general	13
2.1.2 Hipótesis específicos	13
2.2 Variables y su operacionalización	13
2.2.1 Variable	13
2.2.2 Operacionalización de variables	14
CAPÍTULO III.	15
METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño	15
3.2 Diseño muestral	17
3.2.1 Población de estudio	17
3.2.2 Tamaño de población de estudio	17

3.2.3 Muestra o selección de la muestra	17
3.2.4 Criterio de selección	18
3.2.5 Procedimientos de recolección de datos	18
3.2.6 Instrumento	19
3.2.7 Procesamiento y análisis de los datos	19
3.2.8 Aspectos éticos	19
CAPÍTULO IV.	21
RESULTADOS	21
CAPÍTULO V.	37
DISCUSIÓN	37
CAPÍTULO VI.	40
CONCLUSIONES	40
CAPÍTULO VII.	42
RECOMENDACIONES	42
CAPÍTULO VIII.	44
FUENTES DE INFORMACIÓN	44
ANEXOS	49
1 Instrumento de recolección de datos	50
2 Consentimiento informado	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla n.º 1: La Universidad le ha otorgado los conocimientos apropiados	21
Tabla n.º 2: Conocimiento morosidad financiera adquiridos en Universidad	22
Tabla n.º 3: Fortalecimiento conocimientos morosidad financiera	23
Tabla n.º 4: Conocimiento básico morosidad financiera	24
Tabla n.º 5: Banco ha capacitado morosidad financiera tres últimos años	25
Tabla n.º 6: Actualmente es capacitado en temas de morosidad financiera	26
Tabla n.º 7: Conocimientos morosidad financiera incrementaron	27
Tabla n.º 8: Conocimientos adquiridos mejoraron desarrollo en trabajo	28
Tabla n.º 9: Considera fortalecido conocimientos morosidad financiera	29
Tabla n.º 10: Medidas prevent. necesarias reducir morosidad financiera	30
Tabla n.º 11: Medidas prevent. generan efecto positivo sistema financiero	31
Tabla n.º 12: Medidas prevent. mejora gestión créditos financieros	32
Tabla n.º 13: Realizas evaluación riesgo financiero	33
Tabla n.º 14: Realizas verificación historial crediticio	34
Tabla n.º 15: Evaluación nivel liquidez y endeudamiento	35
Tabla n.º 16: Verifica cliente cumpla con pago de obligaciones que genera	36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico n.º 1: La Universidad le ha otorgado los conocimientos apropiados	21
Gráfico n.º 2: Conocimiento morosidad financiera adquiridos en Universidad	22
Gráfico n.º 3: Fortalecimiento conocimientos morosidad financiera	23
Gráfico n.º 4: Conocimiento básico morosidad financiera	24
Gráfico n.º 5: Banco ha capacitado morosidad financiera tres últimos años	25
Gráfico n.º 6: Actualmente es capacitado en temas de morosidad financiera	26
Gráfico n.º 7: Conocimientos morosidad financiera incrementaron	27
Gráfico n.º 8: Conocimientos adquiridos mejoraron desarrollo en trabajo	28
Gráfico n.º 9: Considera fortalecido conocimientos morosidad financiera	29
Gráfico n.º 10: Medidas prevent. necesarias reducir morosidad financiera	30
Gráfico n.º 11: Medidas prevent. generan efecto positivo sistema financiero	31
Gráfico n.º 12: Medidas prevent. mejora gestión créditos financieros	32
Gráfico n.º 13: Realizas evaluación riesgo financiero	33
Gráfico n.º 14: Realizas verificación historial crediticio	34
Gráfico n.º 15: Evaluación nivel liquidez y endeudamiento	35
Gráfico n.º 16: Verifica cliente cumpla con pago de obligaciones que genera	36

RESUMEN

Es importante que todo personal que labore en las diferentes instituciones financieras del sistema financiero peruano cuenten con el conocimiento adecuado sobre morosidad financiera, pues, estos conocimientos deben ser adquiridos a través de las capacitaciones y la experiencia que adquieren en su centro laboral, con la finalidad de poder desempeñar apropiadamente sus funciones en cuanto a temas relacionados a la morosidad financiera.

La presente investigación denominado “Nivel de conocimiento de la morosidad financiera en el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, periodo 2019” tuvo como objetivo general determinar el nivel de conocimiento de morosidad financiera que obtuvo el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, periodo 2019. Asimismo, la investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental – transversal. Del análisis y discusión de los resultados obtenidos se pudo determinar que el nivel de conocimiento que posee el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank en periodo 2019 es alta.

Palabras clave: Banco Interbank, Conocimiento, Morosidad financiera, Medidas preventivas, Nivel de morosidad.

ABSTRACT

It is important that all personnel who work in the different financial institutions of the Peruvian financial system have adequate knowledge about financial delinquency, since this knowledge must be acquired through the training and experience they acquire in their workplace, in order to be able to properly perform its functions in terms of issues related to financial delinquency.

The present investigation called "Level of knowledge of financial delinquency in the personnel of the Belén agency of Banco Interbank, period 2019" had the general objective of determining the level of knowledge of financial delinquency obtained by the personnel of the Belén agency of the Bank Interbank, period 2019. Likewise, the research was quantitative and with a descriptive, non-experimental - cross-sectional design. From the analysis and discussion of the results obtained, it was determined that the level of knowledge possessed by the staff of the Belén branch of Banco Interbank in the 2019 period is high.

Keyword: Interbank Bank, Knowledge, Financial delinquency, Preventive measures, Level of delinquency.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centra principalmente en el nivel de conocimiento de la morosidad financiera en el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, en la cual se resalta el conocimiento que posee el personal de la referida agencia sobre morosidad financiera, y como esta pueda contribuir en mejorar el desempeño laboral a fin de prevenir el incremento de las tasas de morosidad por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los clientes a través de la aprobación y el otorgamiento de los préstamos financieros.

El Banco Interbank, es una entidad financiera de capital peruano, cuyas actividades se extiende a lo largo y ancho del territorio peruano, pues, Iquitos, no es la excepción, toda vez que se dispone de dos oficinas, la principal que se encuentra ubicado en la calle jirón prospero n.º 330 – 336, distrito de Iquitos y la agencia, cuya ubicación es el jirón 9 de diciembre n.º 333, distrito de Belén. Tiene como finalidad contribuir en el crecimiento económico de sus clientes a través de las diferentes modalidades y condiciones de financiamiento que son otorgados previa evaluación por parte del personal que labora en ellas, a fin de asegurar el retorno de dicho recurso financiero.

Al respecto, las capacitaciones representan el mejor entrenamiento que se le puede brindar al personal de la agencia, todo ello con la finalidad de poder dotarlos de los conocimientos apropiados para que puedan tener un adecuado desempeño en las funciones que desarrollan en el ambiente laboral. Por ello, es importante que la agencia de Belén del Banco Interbank pueda diseñar programas de capacitaciones, orientados a especializar al personal sobre temas relacionados a la morosidad financiera.

Finalmente, es menester señalar que la estructura del presente trabajo de investigación esta detallada en el Índice, en la que podemos apreciar una coherencia total entre todos los capítulos que lo conforman, con la finalidad de poder demostrar las hipótesis, para luego arribar a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y aplicada, y el diseño fue no experimental de corte transversal, que incluyó como población de estudio un total de 15 clientes del Banco Interbank, Chimbote, tienda 619 MM Miramar. La investigación determinó que el impacto económico que tiene la morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank en la capacidad de pago es negativo y afecta el distribuir de manera ordenada y precisa sus gastos ya que estos se ven afectados por las altas tasas de interés de los mismos y las moras que estos generan ya que un 87% de los clientes encuestados indica que el sueldo que perciben es un limitante para cumplir dichas obligaciones, y el 47% y 40% de encuestados indican que las tasas de interés son altas o demasiado altas respectivamente, y el trabajo concluyó que los principales factores que generan morosidad por préstamos personales de los clientes del banco Interbank es la carga familiar ya que un 80% de los encuestados indica que este es un factor determinante al momento de cumplir con sus obligaciones financieras, así también el 67% indica que el desempleo que existe en Chimbote afecta negativamente al momento de cumplir con sus obligaciones financieras generando un sobreendeudamiento; además el incumplimiento de sus obligaciones financieras, genera que el cliente del banco Interbank adquiera una mora de 50 nuevos soles cada 20 días que registre un retraso en el pago de su mensualidad, y al este acumularse queda con mala calificaciones en el sistema financiero al ser reportado en Infocorp, impidiéndole acceder más adelante a un crédito en otras instituciones financieras por un largo periodo de tiempo.

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo y descriptivo, y el diseño fue no experimental de corte transversal, que incluyó como población de estudio un total de 52 personas de la Caja Trujillo agencia Bambamarca. La investigación determinó que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo SA – Agencia Bambamarca, presenta buenas (80%) estrategias financieras que deben de ser aplicadas por ellas, y el trabajo concluyó que las estrategias

financieras establecidas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – agencia Bambamarca – 2017 son buenas, de la misma forma para las estrategias financieras preventivas, prejudiciales y judiciales; así mismo, el índice de morosidad es regular, respecto a los tipos de morosidad en los fortuitos el índice de morosidad es alto, sin embargo, en los tipos intencionales, negligentes, circunstanciales y despreocupadas tienen un índice de morosidad regular; también que las estrategias financieras se relacionan con el índice de morosidad con una correlación positiva alta, de este modo se acepta la hipótesis planteada y la aplicación de estrategias son acciones mediante análisis y estudios que se realiza previo al otorgamiento de créditos para verificar algún riesgo o problema del cliente que puede tener durante el plazo crediticio, y se realiza con el único propósito de mejorar y reducir los índices de morosidad de la entidad prestamista.

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo aplicada, y el diseño fue transversal no experimental, que incluyó una población de estudio un total de 20 clientes que están en condición de morosos. La investigación determinó que las causas que originan la morosidad están centradas en que las entidades financieras no proporcionan de manera adecuada y completa, las condiciones de los créditos que ofrecen, así como por parte de los micro empresarios que por su misma condición de informal y de una administración totalmente empírica, hacen que este problema se agudice y tarde en ser solucionado; otro factor que alimenta la morosidad de los créditos personales están originadas por la deficiencia en realizar una negociación entre ambas partes para el proceso de otorgamiento de un crédito, y el trabajo concluyó que los factores internos que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en el Banco Ripley Perú S.A – agencia Cajamarca 2018 son los siguientes: a) Cálculo incorrecto de los ingresos de los clientes al momento de determinar la cuota máxima a descontar, b) Políticas inadecuadas de créditos, es decir, otorgar créditos a quienes incumplieron las obligaciones crediticias anteriores, c) Incorrecto procedimiento de pago de compra de deuda, lo que se hace necesario implementar la emisión de cheques de gerencia; y respecto a los factos externos tenemos los siguientes: a) Incumplimiento de responsabilidades del funcionario de la institución donde labora el cliente, al

momento de autorizar las cartas de descuento, no validan si es que ya tienen compromisos financieros asumidos con antelación, b) Incumplimiento de las normas que regulan los descuentos por planilla establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y el diseño fue no experimental, que incluyó como población de estudio un total de 23 personas que brindan créditos en la ciudad de Chimbote. La investigación determinó que: a) un 50% tienen una situación de empleo informal y un 57% indica que cuenta con un ingreso promedio mensual en un rango de S/930 a S/1500 soles, b) un 78% indica que fueron afectados por un fenómeno económico de recesión, c) además un 70% de los encuestados aseguran que las tasas de interés al que se acogen al adquirir un crédito son generalmente altas, d) un 53% indicó que el tiempo promedio de atraso que tuvieron para pagar sus créditos fue de 1 a 15 días y que un 53% fue reportado a la central de riesgos con una calificación de deficiente a Normal, y el trabajo concluyó que: a) los principales factores que generan la morosidad es la situación del empleo ya que el 50% de los encuestados ejercen un trabajo informal y en su gran mayoría generan un ingreso mensual entre S/930 a S/1500 soles, el cual no alcanza para poder cubrir sus obligaciones financieras, adicionalmente a ello, la recesión también fue un factor que afectó mucha la economía de nuestro país representado en un 78%, la pesca y sobre todo la agricultura fueron algunas de las actividades económicas perjudicadas en el mes de marzo, por ello se generaron atrasos en los pagos de créditos, asimismo, otro factor es la tasa de interés que pagan por los créditos obtenidos y así lo respalda un 70% de la población, teniendo en cuenta que para adquirir un crédito en general, el cliente es calificado previamente según su historial crediticio y su situación económica, b) las consecuencias de la morosidad en los clientes del Banco Interbank son en primer lugar el reporte en la central de riesgos por parte de las entidades financieras, en el caso de los clientes de Interbank hay una mayoría reportada con una calificación diferente a normal en un porcentaje de 53% y esto quiere decir que la confiabilidad en este tipo de clientes comienza a disminuir. Además, que de contar con un atraso mayor a 120 días existe un castigo de deuda el cual no le permitirá tener acceso a futuros créditos, c) la

determinación de la capacidad de pago es necesario evaluar la capacidad que tiene una persona en endeudarse en base a su nivel de ingreso. En este caso sucede que al tener un 74% de encuestados que indican que su sueldo, fuera de gastos básicos, no cubre sus obligaciones financieras, quiere decir que ello genera sobreendeudamiento al tener que acceder por ejemplo al uso de tarjetas de crédito y/o créditos personales que utilizan para poder cubrir sus deudas u otros gastos, lo cual no es sólo en Interbank sino también en otras entidades. Se concluye entonces que la capacidad de pago de la población es baja al momento de adquirir un crédito.

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y el diseño fue longitudinal, que incluyó como población de estudio los Estados Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Santa S.A. La investigación determino lo siguiente: a) en relación a la evolución de carteras de crédito para el periodo 2011-2014, se observa que en el periodo 2011 se tiene una mayor concentración de cartera que en los años posteriores, esto se debe a que los créditos vigentes están disminuyendo y pasan a ser parte de los créditos vencidos, refinanciados, judiciales y devengados; aumentando el nivel de morosidad de la CMAC del Santa; b) La Cartera de Créditos según la Política Interna de la CMAC del Santa, está conformada por Créditos Mediana Empresa, Créditos Pequeña empresa, Créditos a Micro empresa, Créditos de Consumo No revolventes; por otro lado se obtuvo que la micro empresa tuvo su mayor participación en la composición de cartera de créditos, mostrando así un 34% y 32% en relación a los periodos 2013 y 2014; c) en cuanto al índice de morosidad en el periodo 2011 al 2013, se observó que el más bajo es el 2011, desde entonces el nivel de morosidad ha ido creciendo, alcanzando el porcentaje más alto en el periodo 2013, para el periodo 2011 al 2014 se aprecia que la modalidad de crédito que más incide en morosidad es la Mediana Empresa y por debajo están los Créditos de Consumo No revolventes, y el trabajo concluyó que: a) Para el 2011 se obtiene que en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 15.72%; en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, incide más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 8.97%; para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la

modalidad Préstamo, el cual abarca un 7.84%, y en cuanto a Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 4.39%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 0.70%; b) En el 2012, se observó en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 32.70%; en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, la CMAC SANTA incide en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 11.59%, y en la modalidad Arrendamiento Financiero - Lease-back, representado por un 100%. Para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 10.66%; y en la modalidad Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 4.76%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 1.26%; c) Para el período 2013, en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 41.21%; en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, la CMAC SANTA incide en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.50%, para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.67%, y respecto a Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 6.77%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 0.73%; d) Finalmente, en cuanto al período 2014, en cuanto al Tipo de Crédito - Medianas empresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 43.14%, en el Tipo de Crédito – Pequeñas empresas, la CMAC SANTA incide en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.58%; y en la modalidad Arrendamiento Financiero - Lease-back, representado por un 13.07%; para el Tipo de Crédito – Microempresas, la CMAC SANTA incurre más en la modalidad Préstamo, el cual abarca un 13.67%, y en cuanto a Créditos de Consumo, la CMAC SANTA incide más en la modalidad Préstamo No Revolvente, el cual abarca un 4.34%, y en la modalidad Pignoraticios, representado por un 2.78%.

En 2014, se desarrolló una investigación de tipo deductivo – inductivo, que incluyó como población de estudio un total 75 individuos, comprendidos de la siguiente manera: 20 analistas y 5 funcionarios de crédito del Banco BBVA Continental de Trujillo y 50 clientes que tenían y usaban tarjetas de crédito. La

investigación determinó que: a) del total de los clientes el 70% eran del sexo masculino y solo el 30% del sexo femenino, ello se debe a que las mujeres peruanas están comenzando a ingresar al sistema financiero crediticio, es decir, el consumo de ellas va en aumento a pasas agigantados frente a los consumos del varón, eso originado a que la mujer va teniendo más presencia en la parte laboral; además se obtuvo que el 42% de los clientes tienen una edad entre 40 y 50 años, el 24% de 30 a 39 años, contando con un 16% con menos de 30 años y un menor porcentaje con más de 60 años; además, el 80% son trabajadores dependientes; aproximadamente el 50% tienen ingresos superiores a los S/2 000,00 soles y solo el 19% reciben sus remuneraciones cada 30 días; b) se determinó que los clientes usuarios de las tarjetas de crédito de consumo del BBVA Continental, solo el 16% cumplen con sus compromisos de pago acordados con el Banco mientras que el 84% son morosos, siempre son morosos el 20% y a veces son morosos el 60%, entendiendo que el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación; en esta última situación es en la se ubican los clientes morosos encuestados en la presente investigación, donde el 74% de ellos tienen atrasos en sus pagos de un mes a menos, el 10% en más de un mes y el 16% no son moroso, y el trabajo concluyó que: a) Los clientes usuarios de las tarjetas de crédito son morosos en un 84%, algunos siempre son morosos, en 20%, y otros a veces son morosos en 60%, y por lo tanto el 16% cumplen con sus compromisos de pago acordados con el Banco en la fecha; b) Los clientes tienen problemas para manejar sus presupuestos y les gustaría que el banco los capacite sobre el uso de las tarjetas de crédito y de sus presupuestos; c) Los clientes desconocen cuánto pagan por concepto de penalidad de incumplimiento de pago por lo que no toman el interés necesario de no caer en mora; d) Al momento de emitir las tarjetas de crédito, los analistas informan a los clientes sobre tasas y pagos, pero no existe una capacitación continua después de que

se hace la contratación; e) Los clientes tienen diversos medios como internet, el celular y los cajeros para conocer sus estados de cuenta de las tarjetas de crédito pero no están acostumbrados a usar esos canales y solo esperan que les llegue el estado de cuenta en físico; y f) La recarga de funciones de los analistas y funcionarios se manifiestan en que por tratar de cumplir sus metas, al momento de emitir las tarjetas de crédito no hacen una evaluación real.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Banco interbank

Los Bancos son entidades jurídicas, que pertenecen al Sistema Financiero de un país, cuyo objetivo es contribuir en el crecimiento económico y financiero de las empresas y personas naturales, mediante el otorgamiento de créditos financieros para el desarrollo de sus actividades operativas.

Al respecto, la Memoria Anual (2018) del Banco Interbank señala que fue fundado el 1 de mayo de 1897, iniciando sus operaciones el 17 del mismo mes en su primer local ubicado en la ciudad de Lima. En 1934 comenzó su descentralización administrativa, inaugurando su primera oficina de provincias en la ciudad de Chiclayo. Al respecto, resalta que su objeto social es recibir dinero público, en depósito o bajo cualquier modalidad contractual, con el fin de utilizarlo, una vez descontado el encaje, conjuntamente con su capital social y el que obtenga de otras fuentes de financiamiento, para la concesión de créditos en la forma de préstamos, descuentos de documentos y otras modalidades. Para realizar su negocio principal, Interbank puede efectuar todas las operaciones permitidas por la Ley General o aquellas que le sean permitidas por norma expresa. Sus principales líneas de actividad son la captación de dinero y el otorgamiento de créditos.

1.2.2. Conocimiento

Es aquella facultad que le asiste al ser humano en poder conocer y/o comprender a través de la razonabilidad la naturaleza, cualidades y característica de alguna cosa, hecho o evento.

Al respecto, Alavi & Leidner (2003) señalan que al conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas mediante textos, formatos electrónicos, comunicaciones orales o escritas.

1.2.3 Morosidad financiera

Es el retraso en el cumplimiento de las obligaciones financieras por quienes solicitan créditos financieros en sus diferentes modalidades. Generalmente, quienes resultan morosos financieramente son las personas naturales, quien no llegan a cumplir con el pago de sus compromisos financieros en el tiempo y plazo establecido por la Entidad Financiera, situación que es calificado como un cliente moroso y de alto riesgo, de acuerdo a clasificación de riesgos del sistema financiero.

Al respecto, Zuñiga (2019) señala que para las entidades financieras un moroso es aquella personal o jurídica que se encuentra retrasada en los pagos de una obligación durante un periodo de tiempo. Las repercusiones que recibe el moroso pueden ser un cargo por morosidad, un aumento en los intereses por pagar, una demanda judicial, un embargo, entre otros. Por otro lado, la morosidad afecta también a los bancos disminuyendo sus ganancias y obligándolos a realizar mayores provisiones.

1.2.4 Medidas preventivas

Las medidas preventivas son acciones conducidas a prevenir la ocurrencia de una situación no deseada que podría afectar el cumplimiento de los objetivos establecidos por una entidad u organización.

Al respecto, Nunes (2019) señala que la acción preventiva es una acción o efecto implementado para eliminar las causas de una situación de no conformidad, defecto o inconveniente detectado, para prevenir su ocurrencia.

El camino que conduce a la identificación de acciones preventivas es el análisis de la información, como los datos históricos anteriores sobre el tipo de actividades realizadas, instalaciones, condiciones ambientales, cualificación profesional, entre otros.

1.2.5 Nivel de morosidad

Representa el nivel de morosidad alcanzado por una entidad financiera, originado por el incremento en el retraso del pago de las obligaciones financieras por parte de los deudores financieros.

Al respecto, Wadhvani (1984, 1986) y Davis (1992) señalan que los mayores niveles de endeudamiento pueden enfrentar más dificultades para hacer frente a sus compromisos crediticios, ya sea porque deben enfrentar un servicio de la deuda mayor o porque ven reducido su acceso a nuevos créditos. Por lo tanto, cuando los agentes se encuentran más endeudados debería esperarse un nivel de morosidad mayor.

1.3 Definición de términos básicos

a) Banco Interbank

El Banco Internacional del Perú (Interbank) es la cuarta institución financiera, en tamaño de operaciones en el sistema bancario peruano, contando con una amplia oferta de servicios en Lima y en provincias; otorgando financiamiento, principalmente al segmento Banca Personas (53.66% de sus colocaciones a diciembre del 2017), así como a empresas minoristas (43.88%). (Class & Asociados S.A, 2017)

b) Entidad Financiera

Una Entidad Financiera es un establecimiento que se centra en encargarse de las transacciones financieras, tales como inversiones, préstamos y depósitos. (Enciclopedia Financiera, 2014)

c) Indicadores de Gestión

Es la relación que existe entre variables que permiten observar aspectos de una situación y compararlos con las metas de los objetivos propuestos, dicha comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómeno observado. (Serna, 2006)

d) Indicadores Financieros

Los Indicadores Financieros o Razones Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado. (Enciclopedia Financiera, 2018)

e) Recursos Financieros

Los recursos financieros de una empresa son el dinero disponible para gastar en el momento dado en forma de efectivo, valores líquidos y líneas de crédito. (Enciclopedia Financiera, 2017)

f) Rendimiento

La teoría económica señala que los rendimientos es la que se refiere a la producción y los productos marginales. El rendimiento de escala que se centra en la influencia del aumento de escala de los factores en la cantidad producida. La escala se refiere al nivel de producción de una empresa. (Begg, 2005)

g) Resultados

Es el efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, cosa o manera en que termina algo. (Diccionario Real Academia Española, 2015)

h) Sistema Financiero

El sistema financiero es una parte muy crítica de la economía moderna, puesto que a través de éste se realizan toda clase de actividades financieras, tales como transferir recursos en el tiempo, entre sectores y entre regiones por lo que esta función permite que

las inversiones se dediquen a sus usos más productivos, en vez de embotellarse en donde menos se necesitan. (Samuelson, 2005)

i) Obligación Financiera

Son operaciones de financiación que contrae la empresa con instituciones financieras y otras entidades no vinculadas, y por emisión de instrumentos financieros de deuda. También se incluyen las acumulaciones y costos financieros asociados a dicha financiación y otras obligaciones relacionadas con derivados financieros. (Hirache & Gonzales, 2011)

CAPÍTULO II.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

El nivel de conocimiento de morosidad financiera que obtuvo el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank es medio, periodo 2019.

2.1.2 Hipótesis específicos

- a) El personal de la agencia de Belén del Banco Interbank adquirieron los conocimientos sobre morosidad financiera en el periodo 2019 a través de: el Banco, Universidad.
- b) Las medidas preventivas que adoptaron el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank para reducir la morosidad financiera para el periodo 2019 fueron: riesgo financiero, historial crediticio.

2.2 Variables y su operacionalización

2.2.1 Variable

- Morosidad Financiera

2.2.2 Operacionalización de variables

Nombre de la variable	Definición conceptual	Tipo	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de la categorías	Medición de verificación
Cultura Tributaria	Es el conjunto de conocimiento, información y el nivel de conocimientos que un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, prácticas y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación.	Cuantitativo	Conocimiento tributario	Nominal	1. Si 2. No.	Si. Alto. No. Bajo.	Cuestionario resuelto
			Valores		1. Si. 2. No.	Si. Alto. No. Bajo.	
			Cultura tributaria		1. Si. 2. No.	Si. Alto. No. Bajo.	

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La presente investigación, fue de tipo cuantitativo.

De acuerdo a su intervención, la investigación fue de tipo no experimental, es decir, que la variable no sufrirá modificación ni alteración alguna durante la ejecución.

Sobre el particular, Hernández (2014) señala que la investigación no experimental se da cuando las variables son utilizadas sin ser manipuladas deliberadamente, es decir, las variables no se modifican intencionalmente.

Así mismo, Kerlinger (1979) indica que la investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

De acuerdo a su alcance, respondió a una investigación de tipo descriptiva.

Al respecto, Hernández (2014) señala que una investigación es descriptiva cuando las propiedades importantes de las personas, comunidades, grupos o de cualquier tipo de fenómenos son descritas, es decir, son sometidas a un determinado análisis.

Así mismo, Arias (2012) indica que una investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

De acuerdo al número de mediciones fue una investigación de tipo transversal.

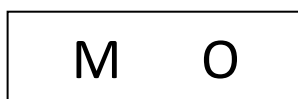
Al respecto, Hernández (2014) señala que la investigación es transversal debido a que en ella se va recopilar los datos en un tiempo único, es decir, en un solo momento, debido a que su propósito es describir las variables y así mismo, analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

Así mismo, Cortés e Iglesias (2004) indican que cuando se trata de una investigación del tipo transversal, se busca recopilar la información o datos en un determinado momento, es decir, a través de un único tiempo. La finalidad es poder describir y analizar las variables, su interrelación e incidencia en momento dado.

Según la planificación de la toma de datos fue una investigación de tipo retrospectivo.

Al respecto, Hernández y García (2018) en su investigación clínica – tipos de estudios señalan que una investigación es retrospectiva cuando el inicio del estudio es posterior a los hechos estudiados, es decir, lo datos se recogen de archivos o entrevistas sobre hechos sucedidos.

En ese sentido, el esquema del diseño para la presente investigación es el siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra del presente estudio.

O = Representa la información (datos) de interés relevante que se obtendrán de la muestra de estudio.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población de estudio

Para el universo de estudio, se tomó en cuenta que para la presente investigación lo conformaron una población finita, es decir, que la citada investigación comprendió a todo el personal administrativos, servicios y operativos (de campo) que laboran en la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank.

3.2.2 Tamaño de población de estudio

Se consideró que el tamaño de la población para la presente investigación fueron todos aquellos trabajadores que laboran en las áreas administrativas y servicios de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank, pues, se consideró que dichos trabajadores tienen un rol participativo de gran importancia en la evaluación y otorgamiento de los créditos financieros en sus diferentes modalidades; respecto a ello, la áreas que se identificaron fueron las siguientes: administración y servicios, cuyo personal es un total de nueve (9) individuos laborando en la citada agencia de Belén.

3.2.3 Muestra o selección de la muestra

Se utilizó un muestro no probabilístico para la presente investigación y estuvo representado por el 100% de los trabajadores que laboran directamente en la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank, según detalle que se muestra en el cuadro siguiente:

Item	Entidad Financiera	Área	Cargo	Cantidad
1	Agencia de Belén del Banco Interbank	Administración	Gerente de Tienda	1
			Asistente de gerencia	1

2		Servicios	Plataforma	2
			Ejecutivo de Negocios	2
			Representa Financiero	3
Total personal				9

Fuente : Agencia de Belén del Banco Interbank.2019

Elaborado por: Alumnos (as) egresados (as), responsables de la investigación.

3.2.4 Criterio de selección

Criterio de inclusión:

Para el criterio de inclusión comprendió todo el personal administrativo de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank, que guardan relación y participan de forma directa con las operaciones financieras y en el otorgamiento de créditos financieros en sus diferentes modalidades, constituyendo ella una participación directa sobre lo que se pretendió investigar y que, al momento de aplicar el instrumento para la recolección de datos, se encontraron laborando en sus respectivas áreas.

Criterio de exclusión:

Sobre el criterio de exclusión, estuvo comprendido por todo el personal administrativo de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank cuyas funciones no estuvieron directamente relacionado con el otorgamiento de créditos financieros y así como también aquellos que se encontraron ausentes por diferentes motivos (licencias por capacitación, licencias por maternidad, permisos particulares, vacaciones, licencias por enfermedad, comisiones de servicios fuera de la ciudad, entre otras licencias).

3.2.5 Procedimientos de recolección de datos

La encuesta, fue la técnica que se utilizó en la presente investigación, debido a que represento una herramienta de mucha importancia para desarrollar el trabajo de investigación, pues, esta técnica nos permitió establecer una interacción social directa entre los responsables de la investigación y el

personal administrativo de la entidad financiera (investigado), en la cual se formularon preguntas concretas y precisas, que nos permitieron obtener respuestas puntuales que sirvieron como datos primarios de gran interés para el tema desarrollado.

Sobre el particular, se estableció un dialogo de comunicación entre el investigador y el investigado de forma directa, el cual constituyó nuestra principal fuente de información para desarrollar la presente investigación.

3.2.6 Instrumento

Por la naturaleza de la presente investigación, se utilizó como herramienta de recolección de datos el cuestionario, el mismo que permitió extraer la información de primera fuente y en situ, siendo ella necesaria y de gran importancia para la ejecución de la investigación, además se aplicó la encuesta como técnica, cuya escala de medición fue del tipo nominal.

Por otro lado, el instrumento para la recolección de datos se elaboró dieciséis (16) preguntas, todas ellas con un enfoque afirmativo, la misma que fueron aplicados de forma confidencial y reservada a los trabajadores de la aérea administrativa y de servicios de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank, respondiendo de manera objetiva en sus juicios de valor, percibiendo la realidad del entorno en el que se desempeñan.

3.2.7 Procesamiento y análisis de los datos

El método de procesamiento y análisis de datos (información recolectada) empleado en la presente investigación correspondió al tipo descriptivo – transversal, además se siguió el esquema ya establecido para la determinación de los resultados, todo ello de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, producto del análisis realizado a las propuestas obtenidas.

3.2.8 Aspectos éticos

Para para desarrollar el presente trabajo de investigación, se tomó en consideración los siguientes aspectos éticos, como, por ejemplo:

- ✓ La utilización de las normas de referenciación, postuladas por la American Psychological Association (APA).
- ✓ Se solicitó autorización al representante de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank para la realización de la encuesta a los trabajadores.
- ✓ La información recolectada, fue custodiada y resguardada en todo momento que duró la presente investigación, teniendo siempre presente el respeto a la confidencialidad y confianza hacia el personal administrativo y servicios de la entidad financiera de la agencia de Belén del Banco Interbank.
- ✓ La información recolectada fue utilizada solo uso exclusivo académico.
- ✓ Se reconoció la autoría intelectual de las teorías y demás fuente de información utilizadas en el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

En el presente capítulo, presentamos los resultados obtenidos de la investigación realizada al personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, las cuales fueron sometidos a un análisis y posterior interpretación, para luego ser expresado en las siguientes tablas y gráficos:

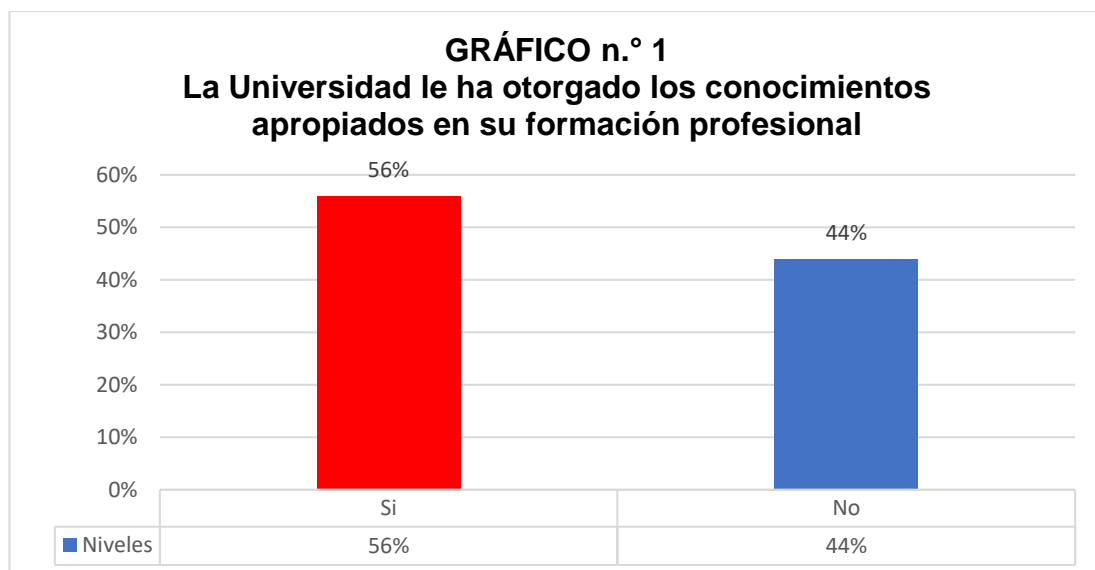
TABLA n.º 1

La Universidad le ha otorgado los conocimientos apropiados en su formación profesional

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	5	56.00
2	No	4	44.00
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 1.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 1, podemos observar que el 56% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que la Universidad

si les ha otorgado los conocimientos apropiados para su formación profesional, mientras que el 44% de los mismos, manifestó todo lo contrario.

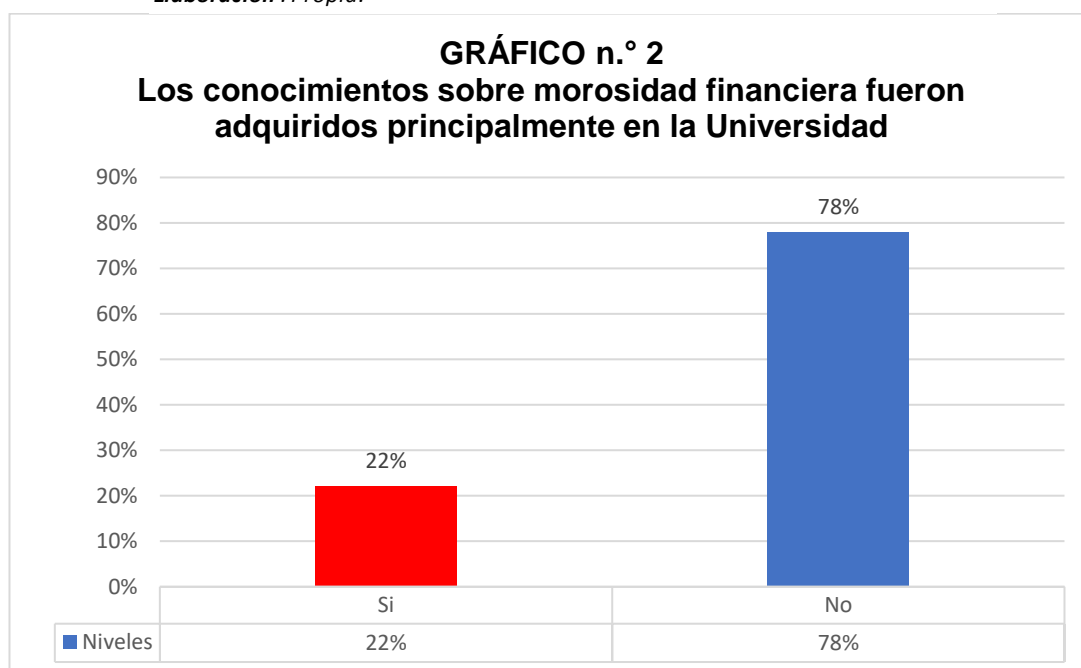
TABLA n.º 2

Los conocimientos sobre morosidad financiera fueron adquiridos principalmente en la Universidad

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	2	22.00
2	No	7	78.00
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 2.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 2, podemos observar que el 22% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que los conocimientos sobre morosidad financiera fueron adquiridos principalmente en la Universidad, mientras que el 78% de los mismos, manifestaron todo lo contrario.

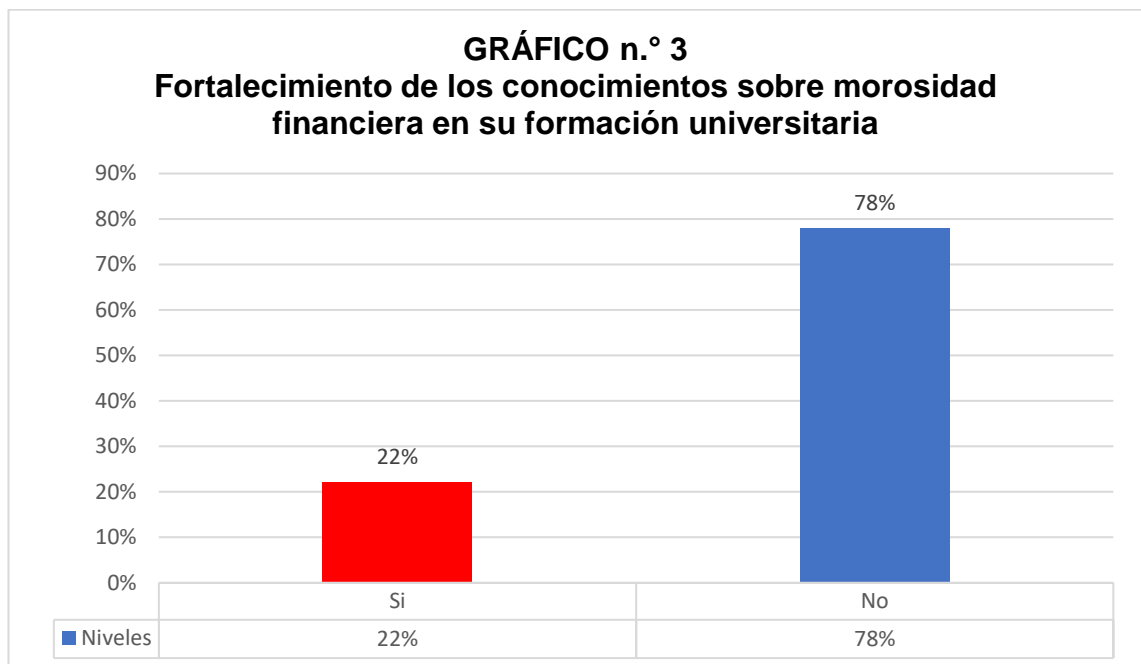
TABLA n.º 3

Fortalecimiento de los conocimientos sobre morosidad financiera en su formación universitaria

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	2	22.00
2	No	7	78.00
		9	100.00

Fuente: Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración: Propia.



Fuente : Tabla n.º 3.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 3, podemos observar que el 22% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si lograron fortalecer sus conocimientos sobre materia financiera durante su formación universitaria, mientras que el 78% de los mismos, manifestaron todo lo contrario.

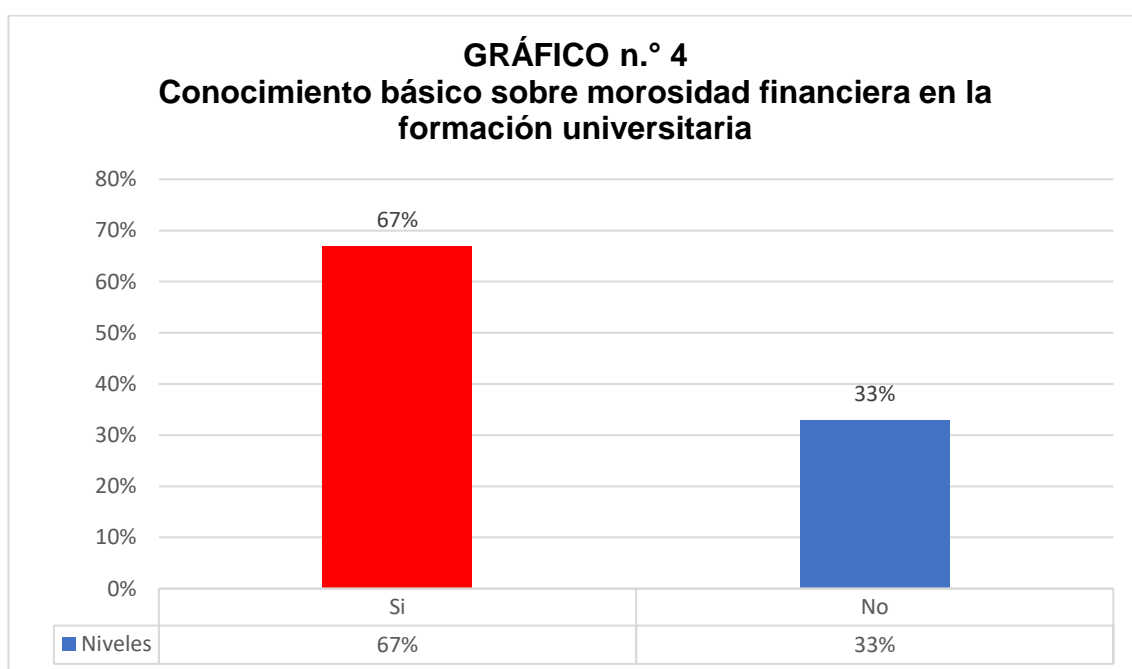
TABLA n.º 4

Conocimiento básico sobre morosidad financiera en la formación universitaria

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	6	67.00
2	No	3	33.00
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 4.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 4, podemos observar que el 67% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si lograron conocer lo necesario sobre morosidad financiera durante su formación universitaria, mientras que el 33% de los mismos, manifestaron todo lo contrario.

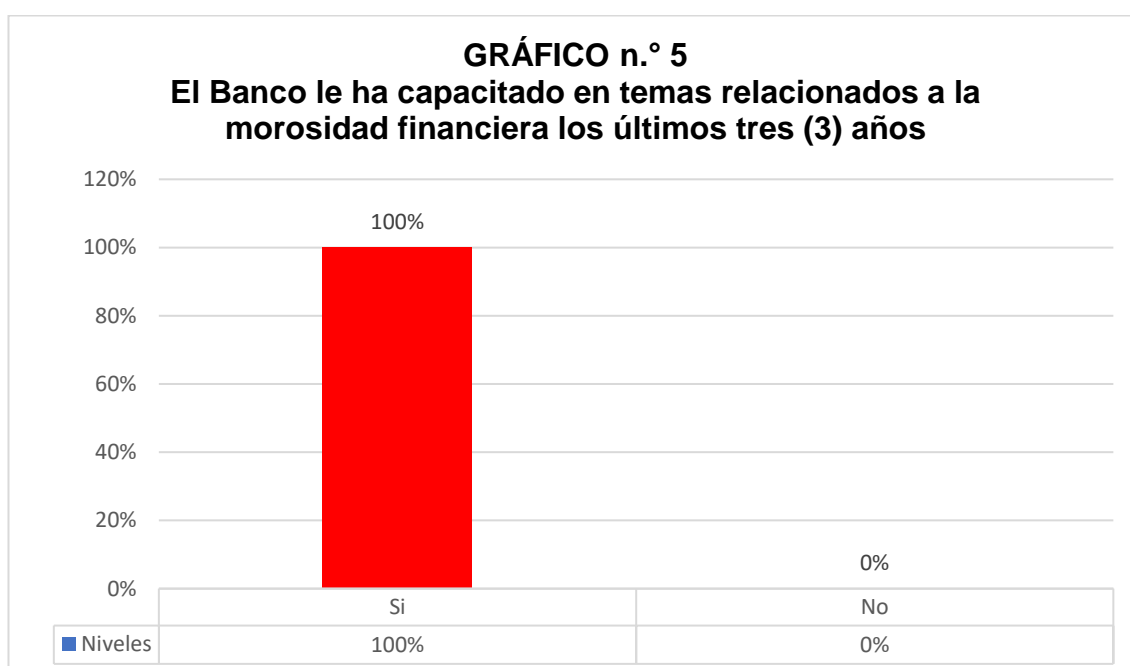
TABLA n.º 5

El Banco le ha capacitado en temas relacionados a la morosidad financiera los últimos tres (3) años

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 5.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 5, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que el Banco si les ha capacitado en temas relacionados a la morosidad financiera en los últimos tres años.

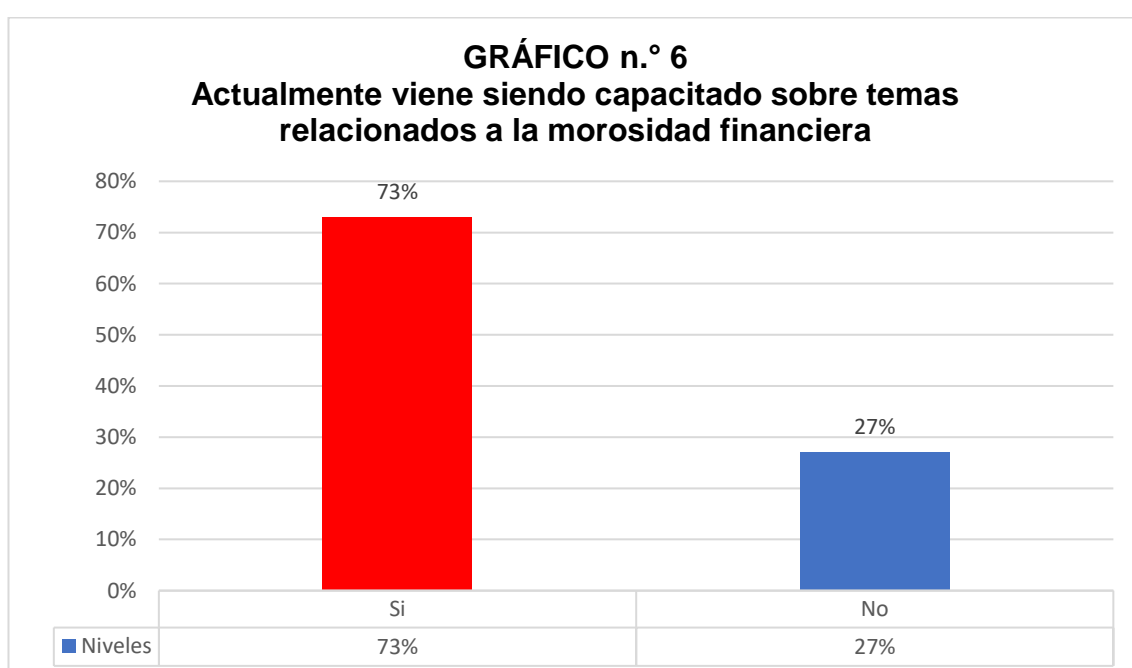
TABLA n.º 6

Actualmente viene siendo capacitado sobre temas relacionados a la morosidad financiera

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	5	73.00
2	No	4	27.00
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 6.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 6, podemos observar que el 73% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que actualmente si vienen siendo capacitados sobre temas relacionados a la morosidad financiera, mientras que el 27% de los mismos, manifestaron todo lo contrario.

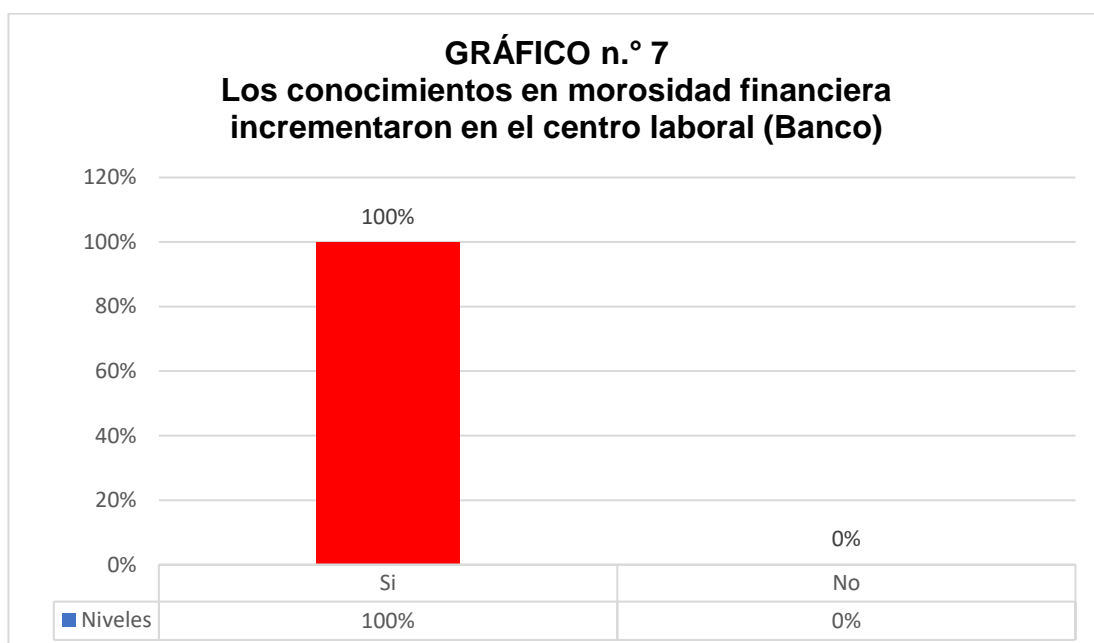
TABLA n.º 7

Los conocimientos en morosidad financiera incrementaron en el centro laboral (Banco)

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 7.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 7, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que sus conocimientos en morosidad financiera si incrementaron en el centro laboral.

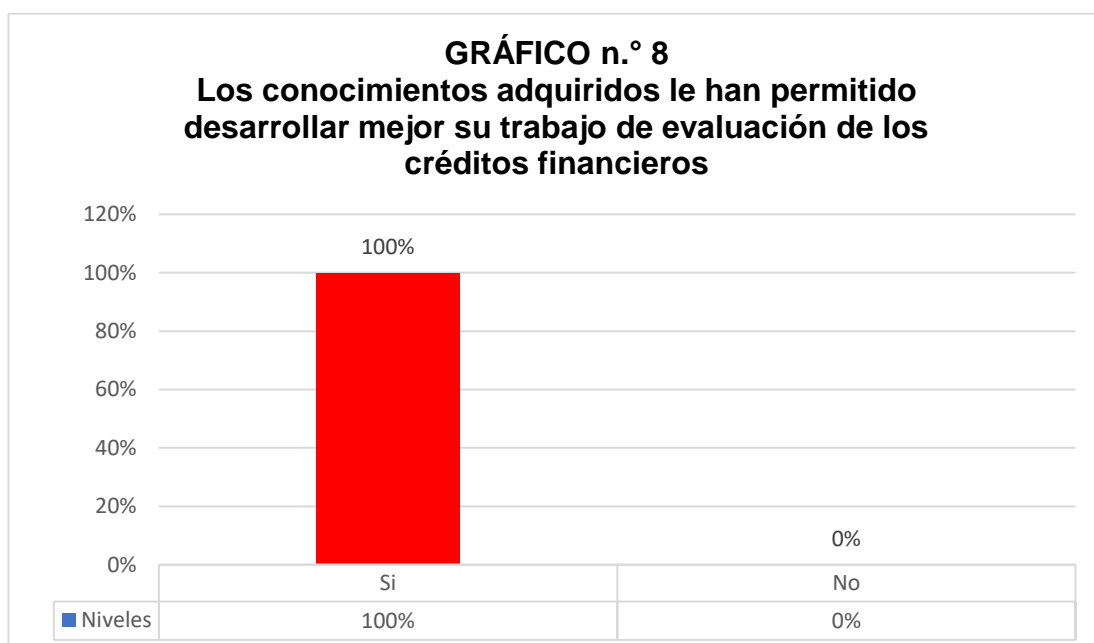
TABLA n.º 8

Los conocimientos adquiridos le han permitido desarrollar mejor su trabajo de evaluación de los créditos financieros

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 8.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 8, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que los conocimientos adquiridos si le han permitido desarrollar un mejor trabajo en la evaluación de los créditos financieros.

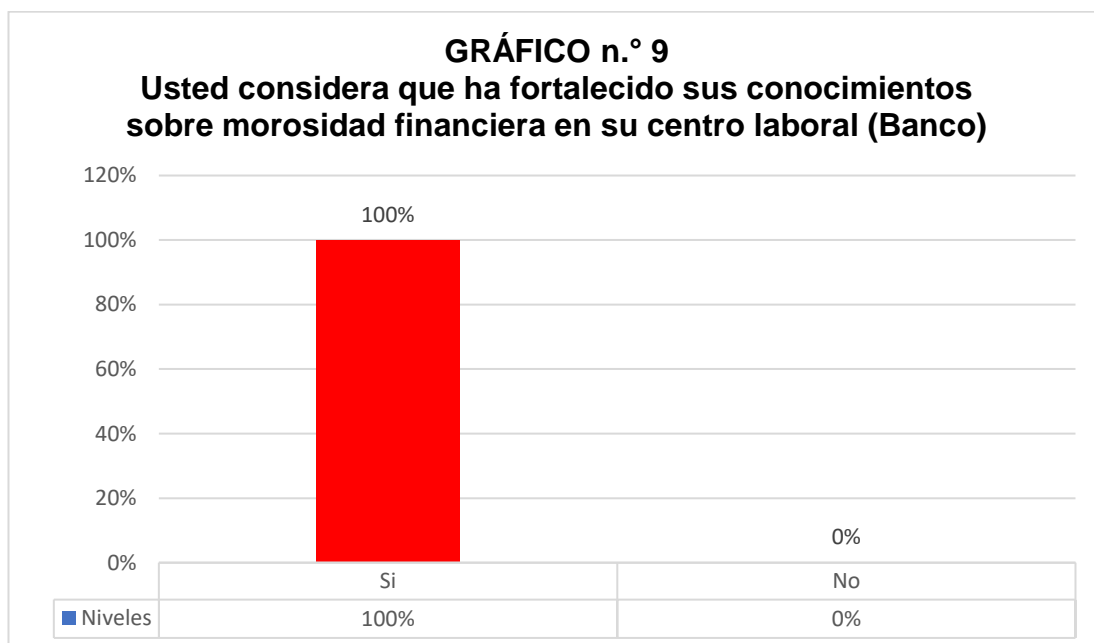
TABLA n.º 9

Usted considera que ha fortalecido sus conocimientos sobre morosidad financiera en su centro laboral (Banco)

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 9.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 9, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si fortalecieron sus conocimientos sobre morosidad financiera en el centro laboral.

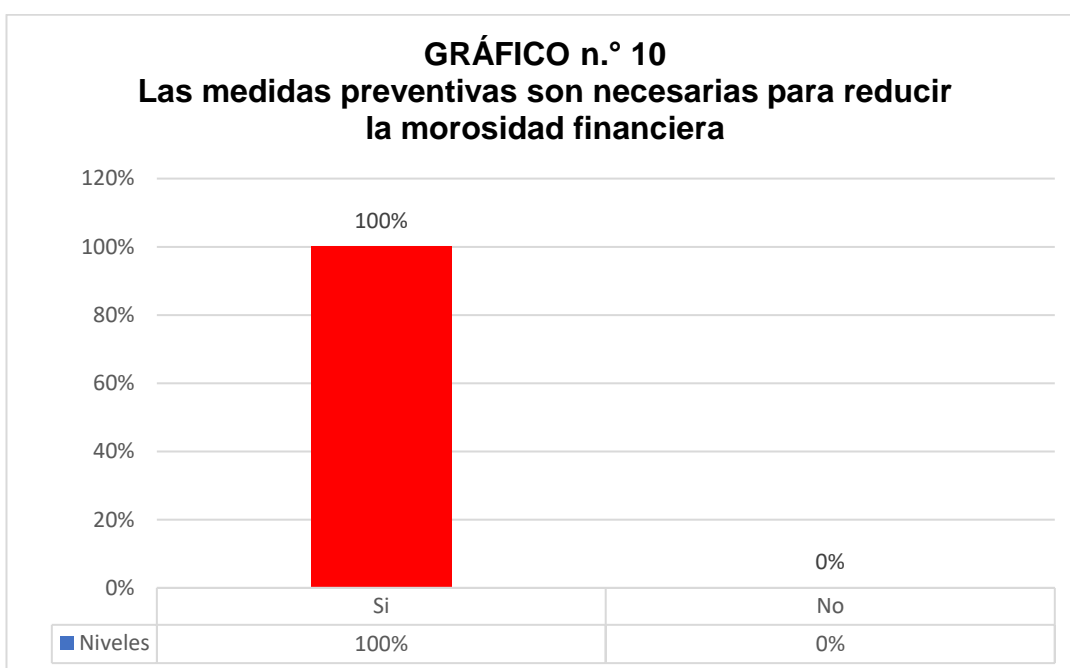
TABLA n.º 10

Las medidas preventivas son necesarias para reducir la morosidad financiera

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente: Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración: Propia.



Fuente : Tabla n.º 10.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 10, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que las medidas preventivas si son necesarias para reducir la morosidad financiera.

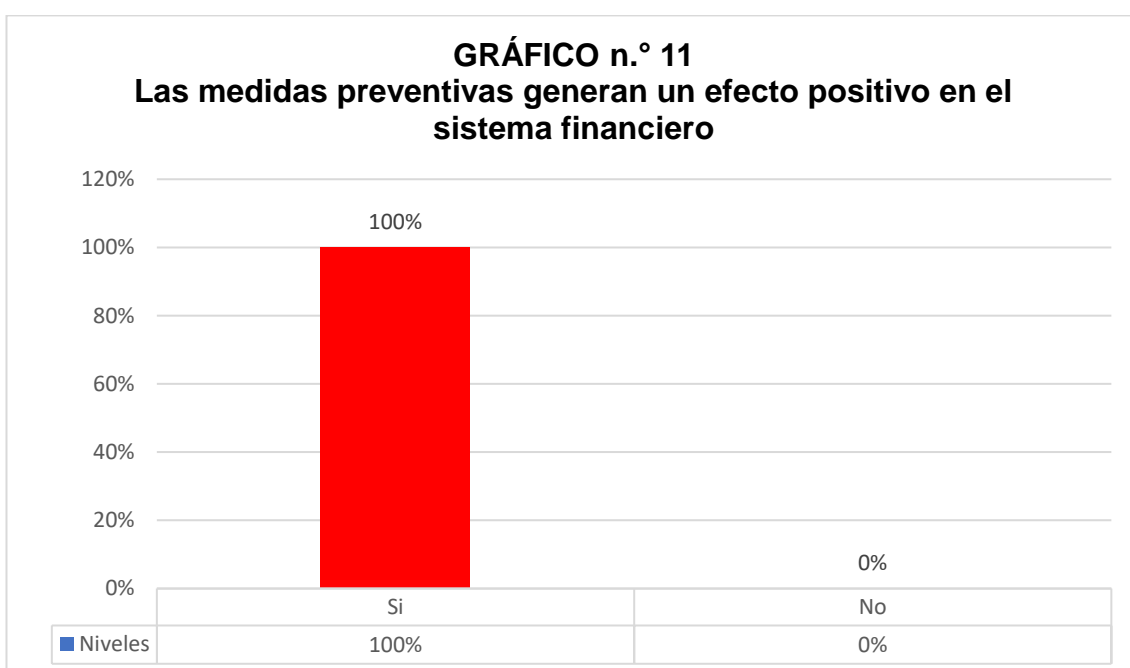
TABLA n.º 11

Las medidas preventivas generan un efecto positivo en el sistema financiero

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 11.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 11, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que las medidas preventivas si generan un efecto positivo en el sistema financiero.

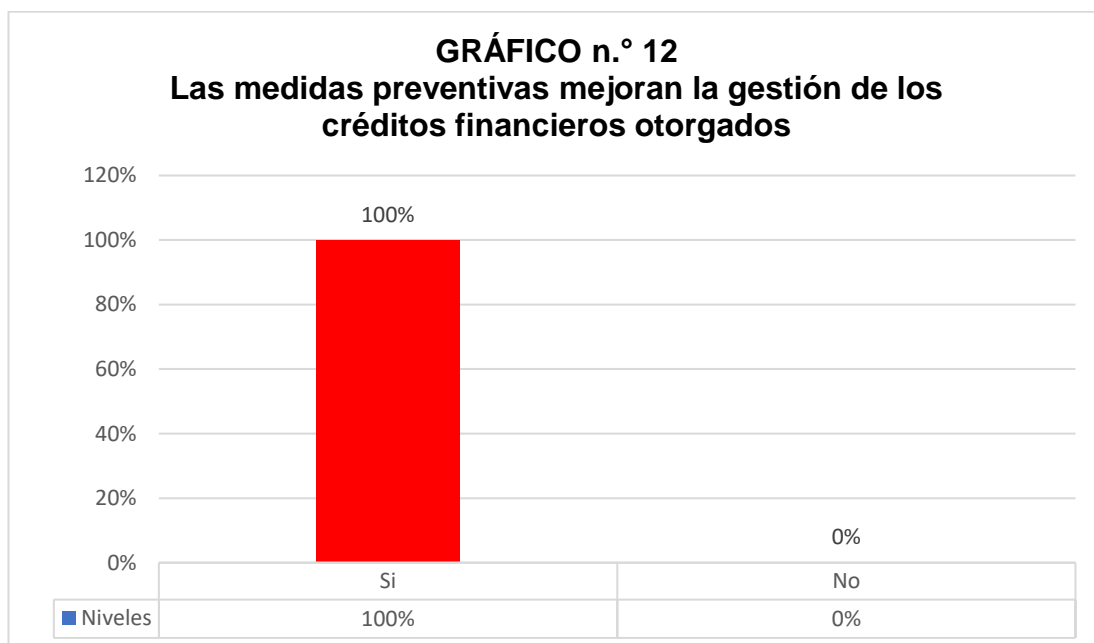
TABLA n.º 12

Las medidas preventivas mejoran la gestión de los créditos financieros otorgados

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 12.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 12, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que las medidas preventivas si mejoran la gestión de los créditos financieros que son otorgados.

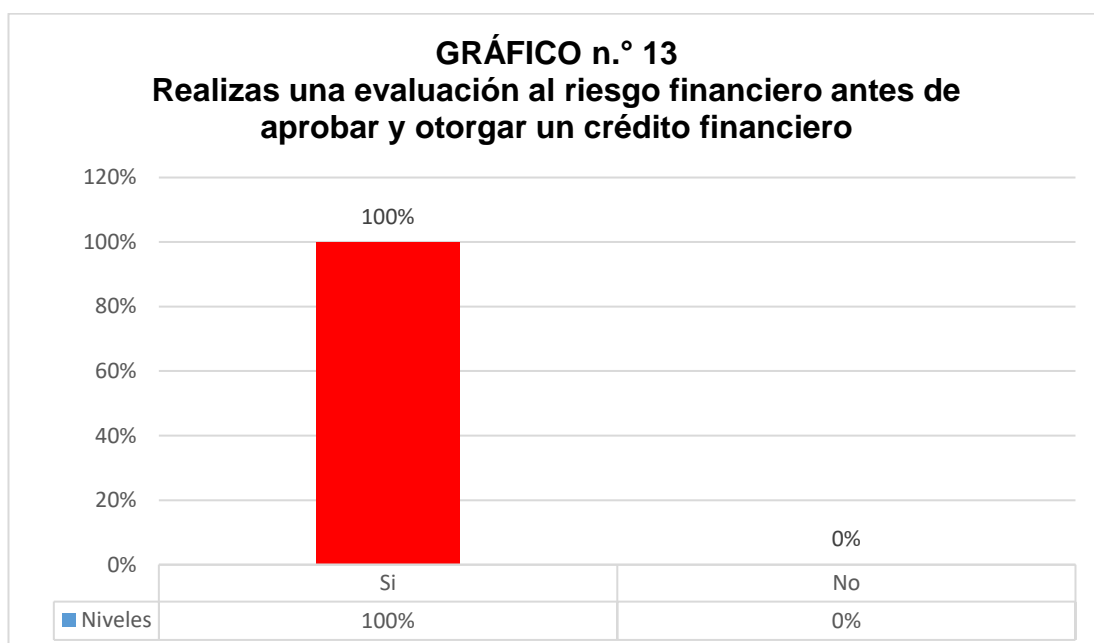
TABLA n.º 13

Realizas una evaluación al riesgo financiero antes de aprobar y otorgar un crédito financiero

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 13.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 13, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si realizan una evaluación al riesgo financiero antes de aprobar y otorgar un crédito financiero.

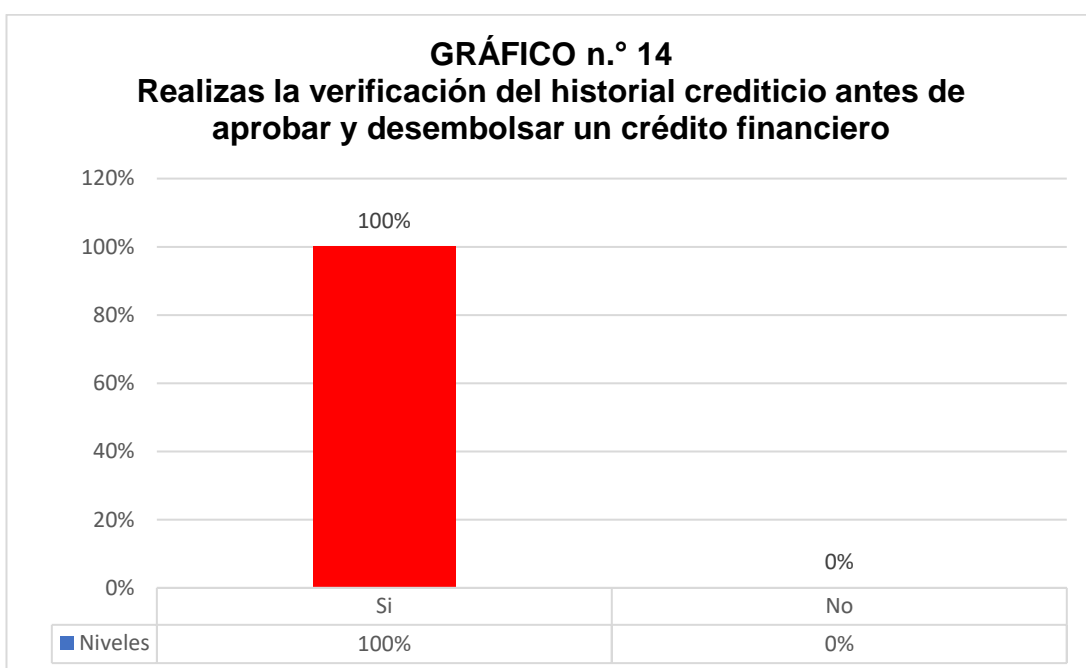
TABLA n.º 14

Realizas la verificación del historial crediticio antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente: Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración: Propia.



Fuente : Tabla n.º 14.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 14, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si realizan la verificación del historial crediticio antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero.

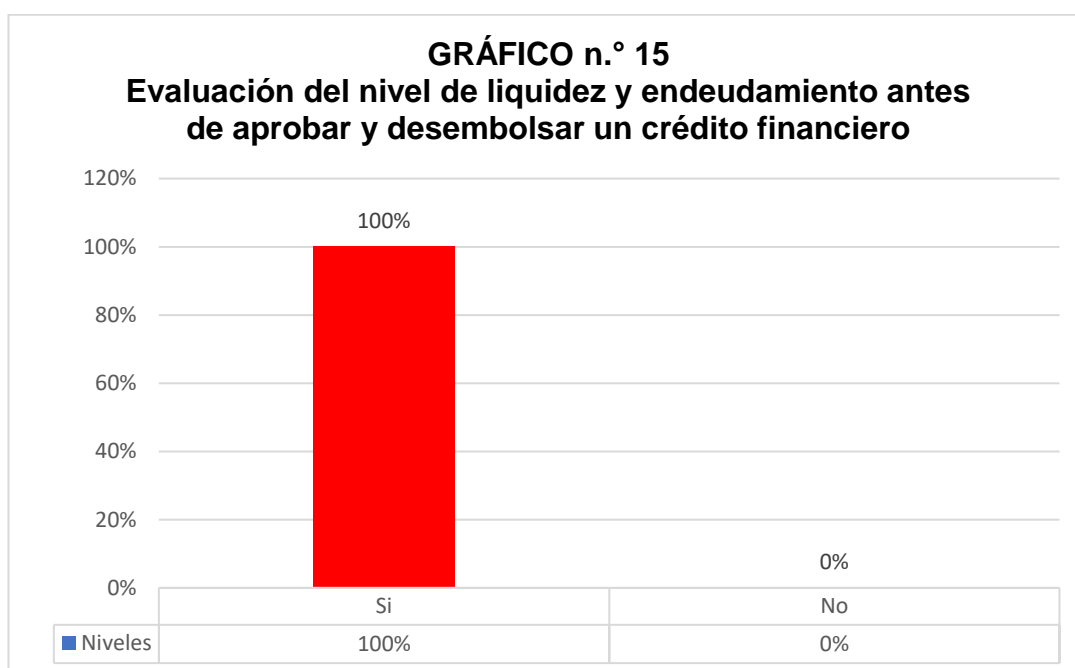
TABLA n.º 15

Evaluación del nivel de liquidez y endeudamiento antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 15.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 15, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si evalúan el nivel de liquidez y de endeudamiento antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero.

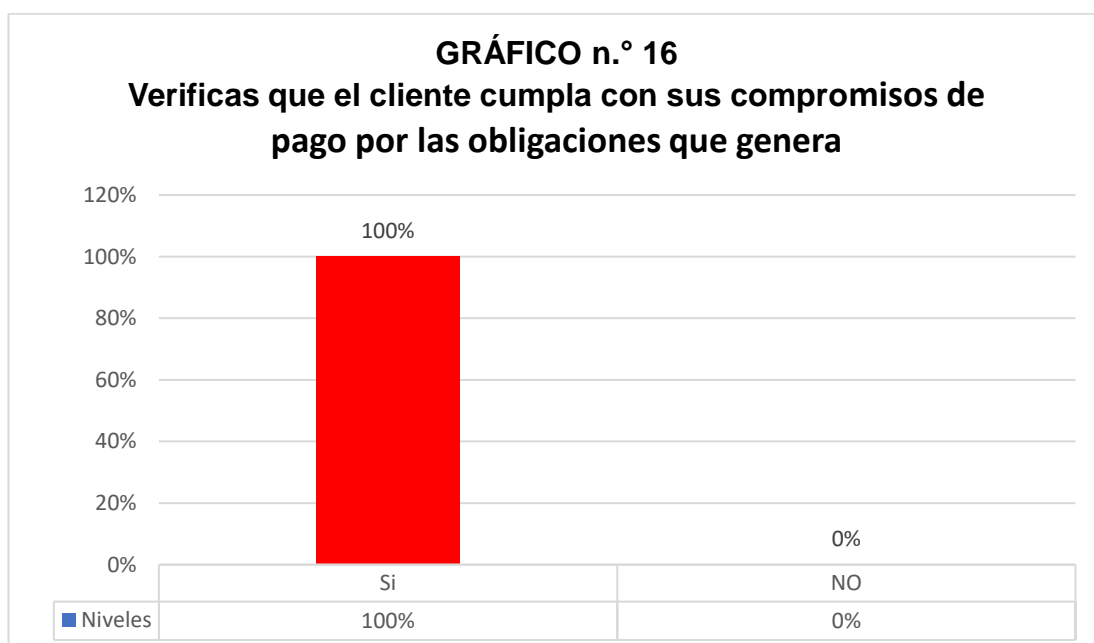
TABLA n.º 16

Verificas que el cliente cumpla con sus compromisos de pago por las obligaciones que genera

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	100.00
2	No	0	-
		9	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado al personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank.

Elaboración : Propia.



Fuente : Tabla n.º 16.

Elaboración : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico n.º 15, podemos observar que el 100% del personal de la agencia financiera de Belén del Banco Interbank indicaron que si verifican que el cliente cumpla con sus compromisos de pago por las obligaciones que generan.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN

En el presente trabajo, se investigó el nivel de conocimiento que posee el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank sobre la morosidad financiera. La citada investigación presentó como única variable “morosidad financiera”, empleándose la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos (información), la misma que fue elaborado en base a dieciséis (16) preguntas aplicadas a una población conformada por el personal que labora en la citada agencia financiera.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha podido determinar lo siguiente:

1. Al analizar el conocimiento sobre morosidad financiera que posee el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, se determinó que poseen un nivel de conocimiento alto respecto a la morosidad financiera, situación que fue confirmada a través de los resultados obtenidos en el desarrollo de la presente investigación; asimismo, el 100% del personal de la entidad financiera señalan que sus conocimientos se incrementaron y se fortalecieron principalmente en su centro laboral, el cual ha permitido mejorar el desempeño de sus funciones laborales, además indicaron que la universidad no ha contribuido en incrementar ni fortalecer sus conocimientos sobre morosidad financiera, adoleciendo de los conocimientos necesarios, también, se logró determinar que las principales medidas adoptadas por el personal de la referida agencia financiera para reducir la morosidad financiera fueron: la evaluación del riesgo financiero y la verificación del historial crediticio; sobre el particular, es de señalar que los resultados obtenidos no se alinean con la investigación realizada por Gonzales (2018) sobre “Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017”, donde presentó dos variables “Morosidad” e “Impacto económico”, cuya

investigación fue de tipo cuantitativo y aplicada, siendo el diseño no experimental de corte transversal, incluyendo como población a un total de 15 clientes del Banco Interbank, Chimbote, tienda 619 MM Miramar, la cual concluyó que los principales factores que generan morosidad por préstamos personales de los clientes del Banco Interbank es la carga familiar en un 80% y el desempleo con el 67%.

2. Asimismo, los resultados si se alinean en parte con la investigación realizada por Palma (2018) sobre “Estrategias Financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo SA – agencia Bambamarca 2017, donde presentó dos variables “Estrategias financieras” e “Índice de morosidad”, cuya investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, y el diseño fue no experimental de corte transversal, incluyendo como población a un total de 52 personas, distribuidos de la siguiente manera: 9 asesores o analistas, 1 gestor de cobranzas y 42 clientes de créditos, la cual concluyó que las estrategias adoptadas por la entidad financiera son buenas, para lograr mejorar y reducir los índices de morosidad.
3. De igual manera, los resultados no se alinean con la investigación realizada por Gonzales (2018) sobre “Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú SA – agencia Cajamarca 2018”, donde presentó dos variables “Factores” y “Morosidad”, cuya investigación fue de tipo descriptivo aplicada, y el diseño fue transversal no experimental, que incluyo como población un total 20 clientes que están en mora, la cual concluyó que los factores internos y externo que ocasionan la morosidad en los créditos personales, respecto a los factores internos son: a) cálculo incorrecto de los ingresos de los clientes al momento de determinar la cuota máxima a descontar, b) políticas inadecuadas de créditos que son otorgados a quienes incumplieron con las obligaciones crediticias anteriores, c) incorrecto

procedimiento de pago de compra de deuda, respecto a los factores externos son: incumplimiento de responsabilidad del funcionario de la institución donde labora el cliente, incumplimiento de las normas que regulan los descuentos por planilla establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

CAPÍTULO VI.

CONCLUSIONES

Como resultado del desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el personal que labora en la agencia de Belén del Banco Interbank poseen un nivel de conocimiento alto en relación a la morosidad financiera, toda vez que los resultados que se obtuvieron indican que poseen un conocimiento adecuado sobre la materia de estudio, la cual ha sido generado principalmente por la experiencia que vienen adquiriendo a través de su centro laboral, pues, por la naturaleza de las actividades que desarrollan diariamente, logran incrementar y fortalecer sus conocimientos.
2. Se ha identificado que el personal que labora en la agencia de Belén del Banco Interbank adquieren los conocimientos sobre morosidad financiera principalmente en su centro laboral, toda vez que los resultados indican que el 100% del personal (ver tabla n.º 7) señalan que los conocimientos sobre morosidad financiera se incrementaron en el Banco, asimismo, el 100% indican que sus conocimientos se han fortalecidos (ver tabla n.º 9), esto se debe a dos aspectos relevantes, el primero, relacionado a las capacitaciones que vienen adquiriendo (ver tabla n.º 6) y el segundo, relacionado a la naturaleza de las actividades que desarrollan cotidianamente, situación que ha conllevado a mejorar su desempeño laboral en trabajo respecto a la evaluación de los créditos financieros (ver tabla n.º 8); además manifiestan que la universidad no ha contribuido en el fortalecimiento de sus conocimientos sobre morosidad financiera durante su formación profesional (ver tabla n.º 1 y 2).
3. Se ha identificado que las medidas preventivas adoptadas por el personal que labora en la agencia de Belén del banco Interbank principalmente estuvieron orientadas en dos aspectos importantes:

la evaluación del riesgos financiero y la verificación del historial crediticio, toda vez que los resultado indican que el 100% de personal (ver tabla n.º 10, 11 y 12) señalan que las medidas preventivas son necesarias para reducir la morosidad financiera, generar un efecto positivo en el sistema financiero y mejorar la gestión de los créditos financieros; asimismo, respecto al primer aspecto, el 100% del personal (ver tabla n.º 13 y 14) señalan que antes de aprobar y otorgar un crédito financiero realizan una evaluación financiera y una verificación al historial crediticio.

CAPÍTULO VII.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente de la agencia de Belén del Banco Interbank seguir apostando por la experiencia y el conocimiento demostrado por el personal que labora en la agencia respecto a temas relacionados a la morosidad financiera, a fin de consolidar, renovar ese compromiso y desprendimiento colaborativo hacia a la agencia, toda vez que ello permitirá seguir contando con un personal altamente preparado y capacitado para rendir y cumplir con las exigencias requeridas para el desarrollo de las funciones encomendadas.
2. Se recomienda al gerente de la agencia de Belén del Banco Interbank establecer un plan de capacitaciones para los siguientes años, la cual este diseñado en incrementar y fortalecer los conocimientos del personal que labora en la agencia no solo relacionado en temas de morosidad financiera, sino también, en otros temas como por ejemplo: evaluación de créditos financieros, evaluación del riesgos financiero, recuperación de carteras vencidas, gestión de créditos financieros, apalancamiento financiero; todo ello con la finalidad de dotar de los conocimientos necesarios para que el personal pueda desempeñarse apropiadamente.
3. Se recomienda al Rector de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana establecer convenios con las diferentes entidades financieras con la finalidad de que los funcionarios de dichas entidades puedan realizar exposiciones teóricas y prácticas relacionadas a las actividades que desarrollan diariamente en beneficio de los estudiantes universitarios de las cuatro escuelas profesionales (Economía, Contabilidad, Administración y Negocios Internacionales) de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios

(FACEN), a fin de complementar y fortalecer sus conocimientos adquiridos en su formación profesional.

4. Se recomienda al gerente de la agencia de Belén del Banco Interbank promover activamente las políticas de medidas preventivas entre todo el personal que labora en la agencia, principalmente en aquellas medidas relacionadas a la evaluación del riesgo financiero y a la verificación del historial crediticio, con la finalidad de dotar de aquellas medidas que permitan al personal realizar un adecuado análisis y evaluación respecto a los créditos financieros solicitados por los diferentes clientes, antes de su aprobación y otorgamiento, a efectos de reducir el riesgo de incrementar la morosidad financiera.

CAPÍTULO VIII.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aguilar, Giovana; Camargo, Gonzalo; Morales Saravia, Rosa;. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>

Alavi, & Leidner. (2003). *Revista espacios*. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de [https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html#:~:text=El%20conocimiento.&text=Alavi%20y%20Leidner%20\(2003%3A19,no%20%C3%BAtiles%2C%20precisos%20o%20estructurables](https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html#:~:text=El%20conocimiento.&text=Alavi%20y%20Leidner%20(2003%3A19,no%20%C3%BAtiles%2C%20precisos%20o%20estructurables).

Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica*. Colombia. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Aparicio, J. D. (2015). *Niveles del Índice de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A, Chimbote*. Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, Nuveo Chimbote. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/90/delcarpio_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bardhan, & Albi. (1995; 1992). *Eumed.Net*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/rfp/007245_2.pdf

Castillo Mori, Ana Maritza; Cardenas Gallardo, Freddy Oscar;. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Trabajo de Investigación presentado para optar el Grado Académico de Magister en Finanzas, Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, B. A. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Tesis para obtener el Título de Ingeniero Comercial mención en Finanzas, Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6067/40.1051.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chugden, Y. W. (2018). *Estrategias Financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo SA - Agencia Bambamarca 2017*. Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27675/Palma_CYW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Código Tributario. (2013). Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO_13.pdf

Condori, J. A. (2015). *Cómo empezar una Tesis*. Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Corral, Y. (Julio - Diciembre de 2010). Diseño de cuestionario para recolección de datos. *Ciencias de la Educación*, 152 - 168. Obtenido de 15

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen, México. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Cruz, W. I. (2018). *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes del Banco Interbank año 2017*. Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9425/Tesis_59488.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. N. (2014). *Factores que influyen en el endeudamiento por tarjetas de crédito en Casas Comerciales y default*. Tesis para optar al grado de Magíster en Finanzas, Escuela de Postgrado Economía y Negocios Universidad de Chile. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117540/Virot%20D%C3%ADaz%20Marlene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Española, D. d. (s.f.). Definición de Cultura. Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de <https://dle.rae.es/cultura?m=form>

Espinoza, O. (2013). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://dspace.itcolima.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/1202/1/Mar%C3%ADa%20de%20la%20Paz%20Garc%C3%ADa%20Inojosa.pdf>

Gambini, L. K. (2018). *Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote - 2017*. Tesis para obtener el Título profesional de Contador Público, Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de

http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5897/Tesis_58199.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-roberto-hernc3a1ndez-sampieri.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernandez - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

I, N. (2004). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf

Jaramillo Cano, Fiorella Lizbeth; Trevejo Curi, Angella Emperatriz;. (2017). *Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El Caso del Perú durante el período 2005-2016*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Economía, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

Javeriano, C. d. (2019). *Normas APA* (Sexta ed.). Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

Kennedy. (2004). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095602/cap02.pdf>

López - Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons. Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Lourdes Gonzáles, M., & Difabio de Anglat, H. E. (1 de Setiembre de 2016). Enfoque Transversal y Longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1 - 20. Recuperado el 4 de Octubre de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Marlo, J. A. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A - Agencia Cajamarca 2018*. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mascaró, M. d. (2011). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://escribanos.org.ar/rnotarial/wp-content/uploads/2015/10/RNCba-37-1979-05-Doctrina.pdf>

MCMullen, K. y. (1996). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90480207.pdf>

Mendoza, D. A. (2014). *Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las Instituciones Financieras no Bancarias en el Departamento Junín periodo 2008 - 2012*. Tesis para optar el Título profesional de Economista, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1537/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Merli, G. O. (2 de Agosto de 2010). Escala de medición en Estadística. *Telos*, 243-247. Recuperado el 2019 de Setiembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>

Nuñez, K. X. (2018). *Causas de la Morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras en Trujillo 2018*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, Trujillo. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24010/garrido_nk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz. (2003). *virtual urbe*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095602/cap02.pdf>

T., J. R. (2020). *El Mayor Portal de Gerencia*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gerencia/\[PD\]%20Documentos%20-%20Navegando%20hacia%20el%20cuarto%20paradigma.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gerencia/[PD]%20Documentos%20-%20Navegando%20hacia%20el%20cuarto%20paradigma.pdf)

Tamayo Ly, C., & Silva Siesquén, I. (s.f.). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Ulloa, H. A. (2014). *Factores de riesgo en morosidad de tarjetas de Crédito del Banco BBVA Continental en Trujillo 2012 - 2013*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2791/casta%c3%b1eda_hilda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Viela, J. C. (1998). *Loypro*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://loypro.wordpress.com/2014/06/07/stocks-caros-o-criticos/>

ANEXOS

1 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO PARA RECOGER INFORMACIÓN ACERCA DEL TEMA “NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA MOROSIDAD FINANCIERA EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA DE BELÉN DEL BANCO INTERBANK, PERIODO 2019”

Presentación:

Estimado señor (a), somos egresados (as) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de la facultad de Ciencias Económicas y de Negocios Internacionales (FACEN), y estamos realizando una investigación titulada “Nivel de conocimiento de la Morosidad Financiera en el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, periodo 2019”, por tal motivo, consideramos necesario poder recopilar información relacionada sobre el tema vertido. Por ello, acudimos a usted para solicitarle su colaboración y predisposición a fin de responder objetivamente un cuestionario de preguntas. Cabe indicar que la información proporcionada por usted a través del presente cuestionario, será estrictamente confidencial y solo será utilizado únicamente para los fines académicos. Su colaboración resaltara la importancia de la presente investigación.

En ese sentido, le alcanzaremos algunas indicaciones que deberá tener en cuenta antes de responder al citado cuestionario.

Instrucciones:

- Leer las preguntas con detenimiento.
- Responder lo más objetivo y sincero posible.
- Utilizar solo lapicero color azul o negro.
- Evitar realizar borrones.
- Marcar con aspa (x) la respuesta que consideres correcta.
- Dispondrá solo de treinta (30) minutos para responder las preguntas.

Gracias por su gentil colaboración.

a) Datos Generales del trabajador:

Oficina donde labora

Cargo que ocupa.....

Tiempo en la entidad.....

Grado de instrucción.....

Sexo : Masculino (), Femenino ()

b) Preguntas relacionadas al conocimiento sobre morosidad financiera

1. ¿Crees que la Universidad le ha otorgado los conocimientos apropiados en su formación profesional?

Si () No ()

2. ¿Crees que tus conocimientos sobre morosidad financiera fueron adquiridos principalmente a las enseñanzas impartidas por la Universidad?

Si () No ()

3. ¿Usted logro fortalecer sus conocimientos sobre morosidad financiera durante su formación universitaria?

Si () No ()

4. ¿Usted logró conocer lo necesario (básico) sobre morosidad financiera durante su formación universitaria?

Si () No ()

5. ¿El Banco le ha capacitado en temas relacionados a la morosidad financiera los últimos tres (3) años?

Si () No ()

6. ¿Actualmente, usted viene siendo capacitado sobre temas relacionados a la morosidad financiera?

Si () No ()

7. ¿Considera que sus conocimientos en morosidad financiera incrementaron en su centro laboral (Banco)?

Si () No ()

8. ¿Los conocimientos adquiridos le ha permitido desarrollar un mejor trabajo en la evaluación de los créditos financieros?

Si () No ()

9. ¿Usted considera que ha fortalecido sus conocimientos sobre la morosidad financiera en su centro laboral (Banco)?

Si () No ()

c) Preguntas relacionadas a las medidas preventivas

10. ¿Crees que las medidas preventivas son necesarias para reducir la morosidad financiera?
Si () No ()
11. ¿Crees que las medidas preventivas generan un efecto positivo en el sistema financiero?
Si () No ()
12. ¿Crees que las medidas preventivas mejoran la gestión de los créditos financieros otorgados?
Si () No ()
13. ¿Realizas una evaluación al riesgo financiero antes de aprobar y otorgar un crédito financiero?
Si () No ()
14. ¿Realizas la verificación del historial crediticio antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero?
Si () No ()
15. ¿Evalúas el nivel de liquidez y endeudamiento antes de aprobar y desembolsar un crédito financiero?
Si () No ()
16. ¿Verificas que el cliente cumpla con sus compromisos de pago por las obligaciones que genera?
Si () No ()

2 Consentimiento informado

Solicitud de Autorización

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Iquitos, 2 de noviembre de 2020

Oficio n.º 003-2020-JMHFyCND

Señor
Jorge Guillermo Muñante Sevillano
Gerente de Tienda de la Oficina del Banco Interbank
Agencia de Belén
Jirón 9 de Diciembre n.º 333 – Belén Zona Urbana
Belén/Maynas/Loreto:

- Asunto** : Solicitud de autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.
- Referencia** : a) Apéndice 45.1, Artículo 45º de la Ley n.º 30220, Ley Universitaria de 8 de julio de 2014.
b) Artículo 24º, capítulo VII, de la Resolución del Consejo Universitario n.º 101-2018-CU-UNAP, que aprueba el "Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana" de 18 de octubre de 2018.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresarle con el debido respeto lo siguiente:

Somos egresados de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, de la carrera profesional de Contabilidad, y actualmente estamos realizando un trabajo de investigación cuyo título lleva de nombre "Nivel de conocimiento de la Morosidad Financiera en el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, periodo 2019", el mismo que representa un requisito fundamental y necesario para la obtención del grado académico de bachiller en Contabilidad.

Al respecto, es menester señalarle que para la obtención del grado de bachiller, los estudiantes deben presentar un trabajo de investigación, de acuerdo a lo dispuesto en la norma de la referencia a), que textualmente señala lo siguiente: "Grado de bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa", de igual manera, la norma de la referencia b) señala lo siguiente: "Artículo 24º: de conformidad con la Ley n.º 30220, para la modalidad de obtención del grado académico de bachiller, requiere aprobar un trabajo de investigación".

Así mismo, los resultados que se logren obtener a raíz del desarrollo del presente trabajo de investigación, constituirán una herramienta de gran importancia, en el sentido que le va permitir a Usted conocer el nivel de conocimiento que el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank poseen en cuanto a la Morosidad Financiera, el cual le va permitir adoptar las medidas apropiadas con la finalidad de mejorar la gestión y administración de la morosidad financiera en beneficio de la agencia, así como también este trabajo será un aporte a la comunidad científica

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

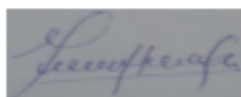
investigadora, siendo un referente para futuras investigaciones que se deseen realizar sobre temas relacionados.

Por otra parte, la realización de la presente encuesta no le generará costo alguno para la entidad financiera, debido a que todos los costos que origine la realización de la encuesta, serán atendidos en su totalidad por nosotros mismos. En ese sentido, le solicitamos respetuosamente que nos conceda el permiso respectivo para poder realizar una encuesta a sus colaboradores del área administrativa y servicios, a fin de continuar con el desarrollo de nuestra investigación en el logro de los objetivos académicos, no sin antes señalarle que la información obtenida será utilizada exclusivamente para fines académicos, respetando siempre el principio de confidencialidad.

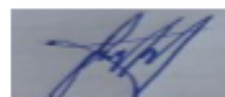
Finalmente, esperando poder contar con su pronta autorización, sírvase a remitir el documento de respuesta a la persona de Christopher Nogueira Dávila, cuyo número de celular es: 941 911802.

Es propicia la oportunidad para expresarle nuestro agradecimiento por la gentil atención que brinde a la presente.

Cordialmente;



Jesslyne Misleni Hidalgo Flores
DNI n.º 73707429
Egresada de la UNAP



Christopher Nogueira Dávila
DNI n.º 05409945
Egresado de la UNAP

Respuesta de Autorización

Iquitos, 17 de noviembre de 2020

Oficio n.º 0001-2020-11-17

Señores

Jesslyne Misleni Hidalgo Flores

Christhoper Nogueira Dávila

Egresados de la UNAP

Iquitos/Maynas/Loreto;

Asunto : Autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.

Referencia : Oficio n.º 003-2020-JMHAYCND de 2 de noviembre de 2020.

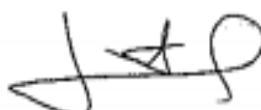
Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en virtud del documento de la referencia mediante el cual solicitaron el permiso para realizar una encuesta a los colaboradores del área administrativa y servicios de esta entidad financiera referido al nivel de conocimiento de la Morosidad Financiera en el personal de la agencia de Belén del Banco Interbank, periodo 2019.

Al respecto, de la evaluación realizada al documento de la referencia, esta Gerencia de Tienda ha dispuesto autorizarles para que procedan a realizar su encuesta a los colaboradores administrativos y servicios dentro de nuestras instalaciones, con el fin de poder contribuir en el desarrollo de su trabajo de investigación, el mismo que deberán de realizarlo entre los días 18 al 20 de noviembre de 2020, en horario de oficina.

Así mismo, se solicita que la información proporcionada por nuestros colaboradores, sean utilizadas única y exclusivamente para los fines solicitados, por lo cual deberá de respetar en todo momento el principio de confidencialidad y reserva absoluta sobre los datos e información recopilada.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración y estima personal.

Atentamente;



Jorge Guillermo Muñantes Sevillano
Gerente de Tienda
Banco Interbank