



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y LOS NIVELES DE
LA RENTABILIDAD DEL BANCO INTERBANK EN EL PERIODO 2014 -
2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

SALINOVA JODIE SANTILLAN PACHAS

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN FINANCIERA

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Luis y Amelia, quienes día a día me alientan a esforzarme y seguir adelante. A mi madrina Clotilde Trauco, quien guía mis pasos desde el cielo. Gracias, por su apoyo constante para alcanzar cada uno de mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, quien me dio la vida y me acompaña en todo momento en las diferentes actividades que realizo en mis estudios y trabajo, dándome siempre paciencia, sabiduría y salud para continuar.

Agradezco a mis padres por cada palabra de aliento y apoyo incondicional que me demuestran al despertar cada mañana, brindándome las fuerzas necesarias para levantarme y alcanzar mis metas propuestas.

Finalmente quiero agradecer a los docentes que me enseñaron a ser mejor persona y que durante la etapa universitaria sembraron en mí los principales valores. Adicionalmente, a mis asesores como es el caso del Dr. Luis Marcelo y el Ing. Zoilo Vásquez quienes me exigieron en todo momento y han sido un factor importante para culminar dicha investigación. Asimismo, a mis gerentes de la empresa Interbank, Maggie Catter, Claudia Andrade y Renzo Chávez, quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional para lograr mis objetivos de desarrollo dentro de la empresa, además de facilitarme la información necesaria para culminar la investigación, ya que sin su ayuda no sería posible.

Gracias a cada uno por depositar su confianza en mi persona para culminar la investigación y por su capacidad de orientación en el ordenamiento de mis ideas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	23
1.4 Limitaciones de la investigación.....	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	26
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	37
2.2.1 Bases teóricas de la variable gestión de créditos hipotecarios.....	37
2.2.2 Bases teóricas de la variable niveles de rentabilidad.....	69
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	88
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	91
3.2 Población y muestra.....	92
3.3 Hipótesis.....	94
3.4 Variables – Operacionalización.....	95
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	97
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	98
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	99
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	101
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	102
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	104
4.4 Procedimientos correlacionales.....	110

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	115
5.2	Conclusiones.....	117
5.3	Recomendaciones.....	119

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Créditos desembolsados en el sector privado (2015 – 2017)	49
Tabla 2	Categorías de clasificación según días de morosidad	64
Tabla 3	Clasificación de los riesgos del Banco	65
Tabla 4	Clasificación de los Créditos Hipotecarios en Interbank	66
Tabla 5	Tiempo Promedio en Aprobación de un crédito	68
Tabla 6	Check List de los documentos según tipos de rentas	69
Tabla 7	Población documental de los créditos hipotecarios	93
Tabla 8	Operacionalización de los créditos hipotecarios	96
Tabla 9	Operacionalización de los niveles de rentabilidad	97
Tabla 10	Resultados de la validación del informe documental	101
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable gestión de créditos hipotecarios	102
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable niveles de rentabilidad	103
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión tipos de créditos hipotecarios	104
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión morosidad hipotecaria	106
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión gestión del proceso	107
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad	108
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión entorno macroeconómico	109
Tabla 18	Resultados de correlación entre la gestión de los créditos hipotecarios y el nivel de rentabilidad	110
Tabla 19	Resultados de correlación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad.	112
Tabla 20	Resultados de correlación entre la morosidad y los niveles de rentabilidad.	113

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Comparativo entre las colocaciones y los créditos hipotecarios (2008 – 2010)	48
Figura 2	Dolarización del Crédito Hipotecario	50
Figura 3	Tasas de medición de la morosidad	56
Figura 4	Evolución de la Morosidad en Créditos Hipotecarios del 2000 al 2017	57
Figura 5	Comparativo de la Morosidad y Empleo en el Perú (1999 – 2017)	58
Figura 6	Proceso General del Crédito Hipotecario	59
Figura 7	Teoría de Pareto	73
Figura 8	Estructura del análisis macroeconómico	84
Figura 9	Análisis descriptivo de la variable créditos hipotecarios	102
Figura 10	Análisis descriptivo de la variable niveles de rentabilidad	103
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión tipos de créditos hipotecarios	104
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión morosidad	106
Figura 13	Análisis descriptivo de la dimensión gestión del proceso	107
Figura 14	Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad	108
Figura 15	Análisis descriptivo de la dimensión entorno macroeconómico	109

GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y LOS NIVELES DE LA RENTABILIDAD DEL BANCO INTERBANK EN EL PERIODO 2014 – 2018

SALINOVA JODIE SANTILLAN PACHAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación que existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental y de corte longitudinal. La población estuvo conformada por 16,345 créditos hipotecarios desembolsados en el banco Interbank dentro del periodo en mención. El muestreo fue censal, en el cual los instrumentos utilizados fueron las listas de cotejos con datos estadísticos de acuerdo a la información solicitada a la entidad bancaria. Cabe precisar que el análisis documental se realizó de acuerdo a los datos proporcionados como el volumen, la morosidad, el tipo de crédito y los balances generales. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa de tipo directa entre las variables gestión de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad (Sig. < 0.05). Asimismo, se visualizaron correlaciones altamente significativas entre las dimensiones tipos de créditos hipotecarios y la morosidad. Adicionalmente, se halló que la gestión del proceso para el desembolso de un crédito hipotecario es fundamental para la entidad bancaria ya que en dicho proceso se puede determinar la rentabilidad esperada. Finalmente, se encontró que la gestión del crédito hipotecario tiene un impacto en la rentabilidad del banco Interbank.

Palabras clave: créditos hipotecarios, morosidad, rentabilidad, macroeconomía, gestión.

MANAGEMENT OF THE MORTGAGE CREDITS AND THE LEVELS OF THE INTERBANK BANKS PROFITABILITY IN THE PERIOD 2014 - 2018

SALINOVA JODIE SANTILLAN PACHAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to analyze the relationship that exists in the management of mortgage loans and the profitability levels of bank Interbank in the period of 2014-2018. The type of research was descriptive correlational with a non-experimental design and longitudinal cut. The population consisted of 16,345 mortgage loans disbursed in the Interbank bank within the period in question. The sampling was census, in which the instruments used were the checklists with statistical data according to the information requested from the bank. It should be noted that the documentary analysis was carried out according to the data provided, such as volume, delinquency, type of credit and balance sheets. The results showed a highly significant correlation of direct type between the mortgage loan management variables and the profitability levels (Sig. <0.05). Likewise, highly significant correlations were seen between the types of mortgage loans and delinquency. Additionally, it was found that the management of the process for the disbursement of a mortgage loan is fundamental for the banking entity since in said process the expected profitability can be determined. Finally, it was found that the management of the mortgage credit has an impact on the profitability of the Interbank bank.

Keywords: Mortgages, delinquency, profitability, macroeconomics, management.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se titulado: “Gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 - 2018”. En cuanto a la situación problemática los créditos hipotecarios son un tema controversial en el país, principalmente por la falta de accesibilidad para la adquisición de un crédito, el incremento de las tasas y los montos, así como también las gestiones necesarias para una correcta evaluación.

Por otro lado, el estado peruano a través de su organismo del ministerio de vivienda puede presentar diferentes propuestas beneficiosas para la población, no obstante, en el sistema financiero bancario se deben tomar en cuenta ciertas características de quienes solicitan dicho crédito para su gestión. Cabe resaltar que muchas veces como se mencionó la falta de credibilidad crediticia o no tener algún sustento de ingresos puede ser uno de los impedimentos para evitar el cumplimiento del sueño de tener una casa propia.

Asimismo, en los últimos años la rentabilidad bancaria ha mostrado un bajo desempeño por la demanda interna, por los casos de corrupción de Lava Jato y el fenómeno del Niño (FEN). Por otro lado, se observan señales de recuperación en el ritmo creciente de las colocaciones del sistema bancario, el mismo que sigue el desempeño de las principales métricas macroeconómicas del país.

El problema general es: ¿Qué relación existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?

El objetivo de la investigación es analizar la relación que existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Adicionalmente, en el desarrollo del estudio se realiza la presentación de la investigación realizada para el tema expuesto, la cual consta de cinco capítulos, donde se describen a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, el cual está compuesto por realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, objetivos y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que comprende: antecedentes y definición conceptual de la terminología empleada.

El capítulo III, corresponde al marco metodológico en el cual está compuesto por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables – operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

El capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamiento-análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

Finalmente se realiza la exposición de las conclusiones y recomendaciones respecto a la presente investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas, el sueño de la obtención de una hipoteca o una casa propia para una familia de una clase media o baja era casi imposible por el desarrollo económico de cada país. Uno de los sectores más golpeados en la crisis de los años 80 era exactamente el hipotecario. Los segmentos vinculados a las inversiones a largo y mediano plazo, como los mercados de bienes raíces fueron principalmente impactados por los procesos hiperinflacionarios.

La inestabilidad económica en las devaluaciones de las monedas era tan fuerte y frecuente que era poco probable que una persona tuviera la remota idea de endeudarse en una hipoteca en dólares ganando en soles y en viceversa.

A nivel internacional, se inició una de las crisis financieras más grandes que se vio desatada de manera directa en los Estados Unidos, debido al colapso de la burbuja inmobiliaria; provocando que las personas se vieran afectadas por la alta demanda y los precios excesivos de los bienes inmuebles, ocasionados en su gran mayoría por la especulación.

Esta situación ocasionó que en el año siguiente se diera una de las peores crisis, es decir, las hipotecas subprime, en la cual el número de los créditos otorgados aumento a casi cinco veces su valor, pero ¿qué realmente les generó?; logro un elevado crecimiento de morosidad perjudicando cada vez más a la economía del país que ya venía siendo afectada, porque se concedió a una población sin ingresos ni empleos y con una alta probabilidad de no pago, en otras palabras, eran activos tóxicos. Las repercusiones empezaron a manifestarse de manera central en los sistemas financieros teniendo como primordiales consecuencias los fenómenos económicos, entre ellos las profundas crisis de liquidez.

Asimismo, esta crisis provocó el derroque de uno de los principales mercados de ingresos para el país, marcando el desvanecimiento de los importantes bancos debido al déficit presentado en la rentabilidad y sus

utilidades como el banco de inversión Bear Stearns, el Lehman Brothers, el HSBC, Indymac Bank quienes anunciaron el cese de sus funciones porque eran insolventes en el mercado.

En los países latinoamericanos, era evidente la baja relación entre las carteras hipotecarias y el producto bruto interno (PBI), aquello era sinónimo de un escaso desarrollo del sistema financiero. En efecto, comparados con países europeos como Reino Unido y Dinamarca que lograban esta conexión con un 80% y 100%, respectivamente, en América se conseguía al menos el 20%. Dadas las circunstancias debía ensimismarse en su mercado doméstico, en impulsar la demanda de títulos a largo plazo, prueba de ello son Chile y Colombia que registraron un alto crecimiento con respecto a este producto.

En Perú, a nivel nacional, las crisis presentadas en el ámbito internacional no fueron ajenas a nuestra economía, parte de ello, se evidencio en las caídas del más del 20% de los fondos de pensiones, generando un desbalance e incertidumbre en el país. Desde el 2012, se observaban caídas consecutivas en el sector inmobiliario en nuestro país, sin embargo, Lira (2019) citado por el diario Gestión (2019) nos indica que: “En el último periodo del 2017 se disiparon las ventas de inmuebles, alcanzando un crecimiento del 25.5% comparado al año anterior” (párr. 3).

Si bien es cierto, aún nos consideramos un mercado pequeño en relación a otros, no obstante, sigue siendo potencial por su aumento en demandas, por el crecimiento de ofertantes, por la facilidad de otorgamiento, por la reducción de intereses y la posible rentabilidad generada para el mediador.

Cabe resaltar que teniendo este gran avance aún no se ha logrado abarcar en su totalidad la gran necesidad de vivienda en el país. Como es de observar, algunos distritos difieren en el tiempo de concretar una venta, aunque hay distritos que desarrollan la comercialización de forma más rápida en

comparación de otros, como es el caso de Carabayllo, Los Olivos e Independencia, obtienen un mayor número de unidades vendidas en relación a Chorrillos, Barranco y Surco.

Sin embargo, a pesar que existe una fuerte demanda para este mercado, algunos mediadores como los bancos han sufrido fuertes golpes en su rentabilidad por problemas financieros y por una serie de créditos otorgados sin una supervisión correcta en las evaluaciones que los han llevado a la toma de decisión de declararse en quiebra como paso con el Agrobanco, el banco Latino, el banco Wiese y el banco Minero del Perú.

No obstante, en el último periodo de años se ha observado una fuerte evolución en el sector de construcción, influyendo en el desarrollo económico del país, ya que su producción se encuentra relacionada con el PBI y con el sector hipotecario, teniendo en consideración las declaraciones y normativas expresadas por el Minviv. Asimismo, el nivel de empleabilidad de este sector presento un crecimiento en agosto del 2016 del 12.30%, lo cual manifiesta un avance en la reestructuración de dicho ministerio con el régimen del Estado.

Por otro lado, cabe mencionar que si bien es cierto se ha presentado una gran evolución en este sector, también el Minviv ha registrado en el último año un decrecimiento de 7.53%, el cual se ha evidenciado por el bajo consumo de materiales utilizados como el cemento de -3.84% y la poca ejecución de obras públicas de los diferentes distritos de -17.47%.

En base a lo mencionado anteriormente, se puede deducir que el sector de construcción tiene una gran influencia en la economía de cualquier país, así como en el sector hipotecario ya que ambos necesitan el respaldo del estado para comenzar la marcha de su producción. Cabe resaltar que, si uno de ellos

tiene alguna caída durante el proceso, ese tropiezo afecta de manera directa al otro, ocasionando algunas pérdidas y decrecimiento en sus rentabilidades.

Un claro ejemplo de lo mencionado se evidencio en la actividad económica del país, cuando se observó las estadísticas de crecimiento interanual del 3.70% del mes de junio, no obstante, se comprobó una desaceleración en el mes previo debido a un traspíe del sector construcción y minero. Adicionalmente, si se evalúa un comparativo con los resultados presentados en el mismo mes, pero del año anterior se demostraría que se estaría por debajo del 4.04%. En otras palabras, en un mes previo se presentó un decrecimiento y por ende la generación de empleos disminuyo un 3.78% cortando una racha de meses de alzas consecutivas, teniendo como base de cifras al INEI.

En el ámbito bancario, los mercados hipotecarios son considerados como activos riesgosos pero que proporcionan una mayor liquidez en comparación a otros productos financieros, ya que se espera un dinamismo superior en el sector. Ante esta situación, el gerente del sector hipotecario del banco BCP, Muñiz, a través del diario Gestión (2018) indicó:

El mercado hipotecario en general muestra un crecimiento interesante respecto del año pasado. Sin embargo, habría que partir ese crecimiento y ver cuál es el origen del mismo. El mercado como un todo está colocando cerca de 20% más que el año pasado en similar periodo, pero en los tipos de hipotecarios se encuentra la compra de deuda, que son los que han crecido más del doble – casi 2.5 veces lo que se colocó el año pasado en el mismo periodo – y la venta nueva, que ha crecido 3% y que terminaría en el 2017 en 7%. (párr. 6).

Sin embargo, aún con el enorme potencial y en camino al desarrollo de dicho sector, se muestran una serie de factores que impiden su avance y crecimiento económico. Es por ello, que la progresión de la rentabilidad está limitada por elementos como el bajo nivel de captación de clientes para la adquisición en productos a largo plazo, la insuficiente capacidad de pago y aumento de la morosidad de familias interesadas. Asimismo, otros componentes

instituciones como inestabilidades legales, inseguridad, ineficiencias en la documentación por parte de organismos autorizados por el estado, tales como Sunarp.

A nivel local, el banco Internacional del Perú, también conocido como Interbank fue fundado en el país en 1897. En 1994 fue privatizado y puesto en manos de la familia del CEO Rodríguez Pastor a través del holding Intercorp Perú quien a su vez posee el 98.7%. En estos momentos, ocupa el cuarto lugar en el sistema financiero bancario con una participación en créditos y depósitos de 11.4% y 13.2%, respectivamente.

El énfasis del banco en mención es mantener la imagen de un banco universal, por lo cual, es el segundo banco con mayor porcentaje en el consumo de tarjetas de crédito a través de un 22.3% de participación. Su enfoque masivo le ha permitido poseer la segunda red de cajeros automáticos más grande a nivel bancario contando con 273 oficinas, 2297 cajeros automáticos (incluyendo monederos) y con un staff de 6, 662 colaboradores (2017). Como se mencionó anteriormente Interbank es un banco universal que ha logrado posicionarse en el mercado como un banco accesible y ágil, brindando un servicio innovador.

Asimismo el crecimiento económico anual del banco Interbank está sujeto a la cantidad de los desembolsos que podrían realizarse en sus agencias y al monto otorgado del crédito; no obstante, existen factores que obstaculizan estas funciones y es que un crédito está basado a una evaluación, en la cual podrían negarse por diversos factores tales como la accesibilidad a dicho crédito, al historial crediticio, al reporte de sobreendeudamiento, al sustento o ingresos del cliente y la medición de su capacidad de pago.

La investigación se centra en la gestión de los créditos hipotecarios del banco Interbank, como se mencionó anteriormente, se encuentra especializado en la venta de productos financieros entre los cuales uno de ellos es nuestra variable de estudio. Actualmente, la entidad bancaria tiene procedimientos

estandarizados que detallan de forma general los pasos a realizar para la gestión y desembolso del crédito en mención.

Es decir, desde el ingreso del cliente al establecimiento hasta el desembolso final de dicho crédito. Es importante señalar que los procedimientos no establecen un tiempo y una rentabilidad asegurada por cada cliente, por ello se destaca que una evaluación poco minuciosa y rápida puede generar la creación de filtros deficientes, y por ende la disminución en la utilidad prevista por la entidad bancaria. Dicho de otro modo, es el punto de origen de la problemática a estudiar, en la cual se rige en función a las dimensiones de las variables a analizar.

En cuanto a la dimensión tipos de créditos hipotecarios, es preciso identificar su relación con los niveles de rentabilidad obtenida para determinar el nivel de porcentaje representativo en las ganancias de la entidad ya que, al tener una gran variedad de tipos de créditos hipotecarios, existe la posibilidad de realizar un enfoque dirigiendo un esfuerzo hacia un producto de baja utilidad. Cabe resaltar que la compra de deuda hipotecaria representa el 60% de las ventas en la gran mayoría de bancos por el ahorro que generan en los clientes por la atractiva tasa de interés ofrecida, por otro lado, es imprescindible comprobar si este enunciado se cumple también en el Interbank.

En cuanto a la dimensión gestión del proceso, es preciso identificar su relación con los niveles de rentabilidad obtenida para determinar si los esfuerzos de los colaboradores desde el ingreso de la solicitud hasta el desembolso son rentables en estos créditos, porque al demandar de mayor concentración y tiempo del trabajador descuida el enfoque de otros productos financieros que podrían tener el mismo o mayor proporción de utilidad.

En cuanto a la dimensión morosidad, es preciso identificar su relación con los niveles de rentabilidad obtenida para determinar el impacto que podría existir la falta de pagos de dichos créditos frente a las ganancias obtenidas. Cabe resaltar que a pesar que los créditos hipotecarios se han dinamizado para su respectiva colocación en los diferentes mercados, no obstante, el índice de

morosidad ha presentado una tendencia ascendente lo cual llega hasta un 3.74% en el 2017, hace referencia al 50% más que el año anterior. Es imprescindible analizar el impacto de esta dimensión en las utilidades obtenidas por la colocación de los créditos hipotecarios.

En cuanto a la dimensión entorno macroeconómico, es preciso identificar su relación con la gestión de los créditos hipotecarios para determinar que en ocasiones el entorno que envuelve a la entidad bancaria influye en las decisiones de los clientes para la adquisición de algún crédito, teniendo en consideración desde los sectores de la economía y construcción o del funcionamiento de las entidades públicas como Sunarp.

Cabe resaltar que está relacionado con el crecimiento promedio anual del PBI de 6.1%, lo cual también influyó con la desaceleración de la pobreza, siendo un elemento primordial en la captación de clientes potenciales en créditos hipotecarios.

En cuanto a la dimensión indicadores de rentabilidad, es preciso identificar su relación con la gestión de créditos hipotecarios para medir la capacidad de la obtención de beneficios a través de dichos créditos y si realmente genera el margen de utilidad esperado al ser el primer enfoque de los colaboradores. Cabe resaltar que estos indicadores resultan imprescindibles para la clasificación y observación del escenario actual del Interbank, por lo general representan el 90% en la toma de decisiones con el objetivo de alcanzar una eficiencia superior.

En síntesis, la presente investigación, difundirá la evolución de los créditos hipotecarios en Lima durante los últimos cuatro años, así como la descripción de los diferentes créditos existentes en el banco Interbank, además de proporcionar los requisitos y las diferencias entre ellos. Asimismo, se analiza el nivel de impacto de los créditos hipotecarios en la rentabilidad del banco Interbank, con la finalidad de verificar su influencia en su crecimiento económico en el periodo determinado. También se medirá la influencia de la ley de Pareto en los desembolsos de dichos créditos. Finalmente, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones en función a la información presentada según

las políticas orientadas a contribuir con la expansión y la estabilidad del mercado.

Formulación de problema

Problema general

¿Qué relación existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión de proceso de desembolso y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?

¿Qué relación existe entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?

¿Qué relación existe entre la morosidad hipotecaria y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?

1.1. Justificación e importancia de la investigación

El estudio presentado se titula: “Gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018” es importante porque se observa deficiencias en la gestión para el otorgamiento de los créditos en mención, tal como la demora en la respuesta para la aprobación de los procesos, es por ello, que dicha demora causa el enfoque de trabajo innecesario por parte de los colaboradores, centrándose en productos que no generan la rentabilidad deseada del banco, basándonos en la ley de los pocos vitales (80/20).

Por otro lado, también se visualiza el otorgamiento de los créditos por medio de calificaciones rápidas y poco minuciosas, esto genera una

visualización errónea con respecto a la utilidad deseada de la entidad bancaria. Es decir, se realiza trabajo, pérdida de tiempo y gastos administrativos para una evaluación errada. Asimismo, se observa un crecimiento en el último periodo de dichos créditos de 9.82% en relación al periodo anterior, cabe resaltar que el incremento se ha visualizado a través del mercado, sin embargo, no se da de las mismas proporciones en todas las entidades bancarias ya que dependen de diferentes factores.

No obstante, la ganancia obtenida es variable por el nivel de respuesta de una de nuestras dimensiones de estudio, como es la morosidad, quien ha desarrollado de manera paralela un alza superior del 50% más a lo previsto en los últimos años, sin mencionar el entorno económico del país donde se vienen desarrollando este tipo de créditos.

Cabe mencionar que el presente estudio permite analizar el principal enfoque del banco Interbank con el principal objetivo de incrementar su rentabilidad y evitar que la empresa y sus colaboradores se perjudiquen, ya que al no mantener una planificación adecuada puede ocasionar el llegar al punto de irse a la quiebra y los trabajadores se queden sin empleo. En base a lo mencionado anteriormente, dicho estudio en mención se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica, el presente estudio tiene como finalidad investigar y proporcionar información precisa, detallada y documentada de la relación actual de la gestión de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad como variables de estudio. Se trata de brindar una nueva propuesta académica para la generación de nuevas investigaciones con el objetivo de crear alternativas para soluciones de esta problemática. Cabe mencionar que la variable de gestión de los créditos hipotecarios se desarrolla tomando la teoría de Scarsi (2017) que define al crédito hipotecario como: “Es uno de los productos financieros que consiste en la adquisición de un inmueble, mejoramiento o implementación mediante un préstamo monetario largo plazo con una entidad

bancaria hasta la culminación de dicho crédito” (p. 44) y para la variable rentabilidad, se considera la teoría de López (2015) que lo define como: “El resultado de varias políticas y decisiones tomadas en una empresa, la cual mide la relación entre los resultados monetarios de unas actividades (reales o esperadas) y los medios empleados para obtenerlos” (p. 27).

Justificación práctica, la presente investigación contribuye en determinar dos puntos actuales e importantes en el funcionamiento bancario. Por otro lado, permite el crecimiento de la empresa dentro del mercado hipotecario, es decir, realizar un mejor posicionamiento en comparación a otras entidades bancarias en referencia al producto en mención. Asimismo, fortalece el bienestar de los colaboradores, logrando una excelente rentabilidad y calidad en el servicio. Adicionalmente, la realización de evaluaciones certeras por parte de los colaboradores para los desembolsos de créditos hipotecarios, cabe mencionar que se obtiene un reconocimiento a nivel nacional como uno de las entidades especializadas en la colocación de dichos créditos. El estudio llega a conclusiones importantes que se ponen al alcance de los encargados de la empresa con el objetivo de analizar sus deficiencias, con respecto a los términos de recomendaciones y sugerencias se pretende que ayuden a solucionar las deficiencias encontradas en relación a las variables. Además, se utiliza como punto de partida para futuras investigaciones a fin de evaluar los incrementos económicos de los sectores bancarios a través de la medición de los productos financieros y sus indicadores.

Justificación metodológica, el presente estudio coloca al alcance de la sociedad académica, un instrumento de recolección de datos realizado por medio de un análisis documental, el cual ha sido proporcionado por la entidad bancaria, para posteriormente ser sometido al estadístico de la prueba t-student. La importancia de la presente investigación es determinar la relación existente entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad a fin que se pueda desarrollar una propuesta que permita orientar el enfoque de los recursos y los esfuerzos hacia los principales ingresos de la utilidad contribuyendo al éxito de la entidad bancaria.

1.2. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Analizar la relación entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Objetivos específicos

Analizar la relación entre la gestión de proceso de desembolso y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Analizar la relación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Analizar la relación entre la morosidad hipotecaria y los niveles de rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

Para la realización del presente estudio, se hallaron diversas limitaciones entre las cuales fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía en la investigación es escasa ya que no existe documentación de acuerdo a tesis o artículos donde se analice de forma simultánea ambas variables. En especial, la bibliografía en referencia a la gestión de los créditos hipotecarios, sin embargo, la información encontrada brinda información de cada variable de forma aislada.

Limitación teórica

Los antecedentes de las variables de estudio fueron limitados debido a la ausencia de investigaciones en relación a la temática presentada y a la estructura del diseño de dicho estudio en referencia a la comparativa de las diferentes escuelas universitarias del país.

Limitación institucional

La poca bibliografía encontrada pertenecía a otras instituciones por lo cual su limitación era en referencia a las pocas facilidades de acceso a sus bibliotecas y a la inflexibilidad de horarios para visitantes.

Limitación temporal

Uno de las limitaciones más importantes en el desarrollo de la presente investigación hace mención al tiempo ya que se presentaba cruces en el horario entre la jornada de trabajo del investigador y la accesibilidad para visitar la institución, así como también los centros de información. Cabe mencionar, que también se evidencio durante la elaboración del contenido del presente estudio.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico e ingresos para la adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

21. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

En el contexto internacional los investigadores que aportaron para dar el contexto epistemológico de la investigación son:

Luengo y Medina (2014) en su tesis titulada: “Análisis del otorgamiento de créditos hipotecarios entre el sistema cooperativo y la banca tradicional en Chile” desarrollada en la universidad de Santiago de Chile, para optar al título de ingeniero comercial, con mención en administración de empresas; cuyo objetivo es determinar la situación de los créditos hipotecarios de Chile, presentando con énfasis dos medios tales como la banca tradicional y la cooperativa, explicando a detalle sus diferencias. Se presenta a través de un diseño de investigación descriptivo correlacional, es por ello que realizan una metodología de evaluación al proyecto PE, aplicado al flujo de los créditos hipotecarios por medio de dos enfoques, cualitativo y cuantitativo en dos etapas. Finalmente, se evalúa los factores valorados y no monetizables; su muestra se compone por 120 clientes que pertenecen a ambas bancas. Las conclusiones son las siguientes:

Se observa que en el sistema cooperativo ha tenido un crecimiento debido a que el solicitante obtiene cuotas de forma mensual durante el periodo de plazo del crédito hipotecario, es por ello que dicha inversión se visualiza por medio de la devolución de los excedentes del producto y por el compromiso de los remanentes generados en el transcurso del ejercicio.

Se concluye que el porcentaje de financiamiento que brinda cada institución puede variar según las necesidades y calificaciones en relación a su histórico crediticio del cliente. Asimismo, dicho porcentaje está entre el 80% o 90%.

Cabe resaltar que en un ambiente competitivo el sistema cooperativo puede superar al banco estado, por medio de un financiamiento al 80%, aunque

menos competitivo que un financiamiento al 90%. En base a los comentarios anteriores, al analizarlo en un escenario de simulación, indica que Coopeuch es una alternativa competitiva en los mercados convirtiéndose en una de las opciones más convenientes ya que las utilidades son mayores al vender una casa de 1000 UF en un tiempo de 20 años.

Adrianzen (2016) en su tesis titulada: "La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macroeconómico: El caso peruano en el periodo 1982-2014" desarrollado en la universidad Politécnica de Catalunya, España, para optar el grado de doctorado de administración; cuyo objetivo fue analizar a los indicadores macroeconómicos más conocidos como es el ROE y el ROA adicionalmente al indicador económico diferencial EVA para evaluar el impacto en la rentabilidad de los bancos comerciales peruanos en el período establecido del 1982 y 2014.

Por otro lado, presenta las diferencias entre los bancos existentes y su relación entre los indicadores macroeconómicos en el estudio de la rentabilidad generada por parte de los bancos comerciales. El diseño utilizado es de tipo exploratorio con un enfoque cuantitativo, el cual permite la evaluación de la muestra por medio de un registro trimestral de la población.

Se concluye que las variables representativas del entorno macroeconómico como la tasa de inflación, el crecimiento del PBI y el nivel de PBI por persona resultan determinantes y significativas en la rentabilidad de los principales bancos comerciales del Perú. Asimismo, la información ha sido constatada utilizando los índices financieros (ROE y ROA) así como el índice económico (EVA).

Asimismo, durante la investigación en los bancos comerciales se verifico la existencia de dos variables propias de la gestión en las entidades bancarias como son sus ratios de morosidad y de apalancamiento, cabe resaltar que

existen otras variables del mercado-específicas tal como la concentración de la industria bancaria comercial (HHI) y las variables cualitativas que están limitadas por las reglas regulatorias, donde tuvieron una influencia estadística sobre la rentabilidad de los intermediarios.

Rodrigues (2015) en su tesis titulada: “Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable” desarrollada en la universidad Nacional de Córdoba, Argentina, para optar el grado de doctorado en ciencias económicas; cuyo objetivo fue determinar si los usuarios tienen el acceso a conocer de donde proviene la rentabilidad de las instituciones bancarias del Mercosur a través de los estados contables, asimismo pretende analizar la evolución de los determinantes de dicha rentabilidad mediante los indicadores financieros macroeconómicos tales como el ROE y el ROA; para ello, utiliza un diseño descriptivo y exploratorio con un enfoque cuantitativo, en donde la muestra son los principales bancos pertenecientes al Mercosur. Finalmente, las conclusiones son las siguientes:

Se concluye, mediante los resultados contables es posible estimar los determinantes de las entidades bancarias del Mercosur. Esta casuística se desarrolla a partir que los determinantes son factores internos, los cuales son gestionados por la administración de la institución, asimismo, cuando se lleva a cabo mediante los factores externos, afecta de forma globalizada y general a toda la institución, es decir no se evidencia ninguna gestión al respecto.

Adicionalmente, la rentabilidad de los bancos pertenecientes al Mercosur se han determinado mediante la significación estadística por el nivel de actividad bancaria, las tasas de interés, la captación de fondos e inversiones, la carga tributaria, el nivel de capitalización, los requisitos mínimos de reservas del banco Central y el nivel de concentración bancaria del país, los cuales se desarrollaron a través de un estudio econométrico permitiendo un análisis más preciso y detallado en relación a la rentabilidad otorgada.

En base a los resultados obtenidos y de la relación existente entre las variables dependientes e independientes del modelo presentado, se puede determinar que la rentabilidad de los bancos del Mercosur tiene una línea de

crecimiento cuando se visualiza un mayor nivel de actividad bancaria y menor presencia de carga tributaria y gastos administrativos por parte del Banco Central. A su vez, las entidades bancarias que presentan una mayor rentabilidad son capitalizadas (rentabilidad medida por el ROA) y pueden practicar las tasas de financiamiento más bajas con el propósito de obtener tasas de inversión más bajas.

Vidal (2017) en su tesis titulada: “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile” desarrollada en la universidad técnica Federico Santa María, Chile, para optar el grado de ingeniero civil industrial; cuyo objetivo fue determinar si la rentabilidad de los bancos de Santiago de Chile se ven afectados tras la incidencia y/o presencia de la morosidad; la cual a su vez ha sido generada tras el incumplimiento en fechas de pagos de créditos vigentes. Dicho estudio se desarrolla mediante un diseño exploratorio de corte transversal y enfoque cuantitativo, con una muestra elaborada por la observación y los datos obtenidos del SBIF durante el 2009 y 2015. Finalmente presenta las siguientes conclusiones:

Las rentabilidades del último periodo de nuestro país se han vuelto más restrictivas debido al impacto de nuestra realidad y en consecuencia a los cambios regulatorios por la evolución que han tenido los clientes en reflejo a las leyes que protegen al consumidor final.

De acuerdo a nuestro estadístico utilizado podemos concluir que la variable morosidad sobre la colocación total en un activo, es altamente significativa, teniendo un valor de probabilidad inferior al 0,05 y con un signo negativo en referencia a la variable dependiente. Es por ello, que va en línea con nuestra hipótesis en el sentido que a medida que se va disminuyendo el stock de morosidad frente al stock de colocación, los resultados de la rentabilidad se incrementan.

Por otro lado, se puede concluir que las políticas de riesgo en la admisión de los créditos son visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento de dichos créditos con alto nivel de riesgo, asimismo la estrategia en mención

se puede visualizar al observar la tendencia a la baja que se tiene en el índice de la morosidad.

Según los comentarios anteriormente mencionados, las entidades bancarias se vuelven más adversas al riesgo, es por ello, que inclinan sus estrategias para ser más selectivos en la admisión, con la finalidad de evitar futuras pérdidas por incumplimiento en los pagos de los créditos y seguir manteniéndose durante los años como una de las fuerzas de venta que generan ingresos por volúmenes de ventas.

Finalmente, se analizó el modelo econométrico a través de una metodología y usando datos de panel mediante mínimos cuadrados ordinarios para observar la correlación y la heterocedasticidad de las variables con indicadores estadísticos relevantes y significativos.

Millán (2017) en su tesis titulada: “Análisis de la evolución de la solvencia y de la rentabilidad de las entidades de depósito españolas. Un enfoque de vanguardia” desarrollada en la universidad de Córdoba – España, para optar el grado académico de doctorado en administración; cuyo objetivo fue demostrar que los incrementos de capital en la banca española, implica un aumento, no solo de la solvencia, sino de la rentabilidad de la misma. Asimismo, para reforzar los resultados de los estudios mencionados, han sido sometidos a un modelo estadístico denominado ecuaciones estructurales, los cuales se han desarrollado a través de un diseño descriptivo, no experimental; con una muestra conformada por 450 datos obtenidos durante los 45 años y calculados mediante las 10 ratios de la rentabilidad. Llegando a las siguientes conclusiones:

Se concluye que la rentabilidad de las entidades bancarias españolas ha sido impactada por los incrementos en el capital de la muestra analizada. Así, pues dicha información ha sido validada por medio del modelo de las ecuaciones estructurales, el cual se considera de forma correcta porque incorpora las restricciones y especifica de manera adecuada la realidad estudiada.

Es por ello, que el aumento del capital de las entidades durante el periodo de 45 años (diciembre 1971 a 2015), se evidencio un impacto positivo durante el periodo mencionado. El resultado estadístico chi-cuadrado (χ^2) = 12,515 y su probabilidad (p) = 0,09, así lo corroboran.

Por otro lado, dicha investigación tiene como finalidad presentar la importancia y su rol vital que juega las entidades financieras en la financiación de la actividad económica, ya que es uno de los motores de la economía real.

En base a lo anterior y en relación a la situación de algunas ratios de las entidades bancarias, se analizó y se verifico la presencia de una de las crisis financieras más relevantes efectuada en el 2008. Sin embargo, con el pasar de los años, se ha comprobado que a pesar de los rastros y secuelas de dicha crisis se ha logrado mejorar de forma gradual en relación a la solvencia, quien actualmente representa a una de las variables de estudio. Es preciso indicar que en el 2015 se alcanzó un mayor número y mejorar la calidad de capital en comparación al principio de la crisis en las principales entidades de depósito españolas.

Antecedentes nacionales

Vara y Vicente (2017) en su tesis titulada: “El crédito hipotecario y sus efectos en el bienestar de las familias en la provincia de Huánuco, periodo 2010-2015”, propuesta en la universidad Nacional Emilio Valdizan, Huánuco, para optar el grado de licenciado de Economía; cuyo objetivo fue explicar cuáles son

los beneficios al obtener un crédito hipotecario y el efecto que este genera en el bienestar de las familias; desarrollada por medio de un diseño no experimental, descriptivo, de corte longitudinal; a través de una muestra de 46,619 hogares pertenecientes a cinco distritos de la provincia en mención. Finalmente se concluye en lo siguiente:

En la provincia de Huánuco, el tener un acceso a una vivienda digna a través de un financiamiento representa una oportunidad de desarrollo para cada una de las familias pertenecientes a dicha provincia. Además, es un claro ejemplo para afirmar que los créditos hipotecarios han tenido un efecto positivo en el bienestar de las familias ya que el número de desembolsos otorgados por las entidades financieras ha aumentado en comparación a otros años, no obstante, aún se evidencia la existencia de un déficit habitacional para la evaluación de dichos créditos y la cobertura para satisfacer dichas necesidades.

El déficit habitacional presentado en los cinco distritos de la provincia de Huánuco se vio reducido en un 3.4%, lo cual se debió principalmente por el otorgamiento y desembolso de los diferentes créditos hipotecarios brindados por las entidades financieras durante el periodo de estudio. Es preciso indicar que los motivos por los cuales las familias solicitaron el crédito en mención eran con la finalidad de construir, mejorar o implementar y adquirir una vivienda de acuerdo a sus necesidades.

Carrasco (2014) en su tesis titulada: “Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y micro financieras durante el período 2005 – 2011” presentada en la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, para optar el grado de licenciado de administración; cuyo objetivo fue determinar a qué se debe el crecimiento de las instituciones bancarias para lo cual se ha desarrollado la aplicación de índices tales como la rentabilidad, concentración y eficiencia de manera anual en la muestra con la finalidad de obtener números exactos y continuar mediante una comparación en cada variable; presentando un diseño descriptivo, no experimental con un enfoque cuantitativo al tratarse del procesamiento de datos de tres variables; con una

muestra conformada por 13 bancos existentes al cierre del 2011. Finalmente se presenta las siguientes conclusiones:

Ambos sistemas financieros tales como el sistema bancario y el micro financiero denotan un alto nivel de rentabilidad y eficiencia, sin embargo, cuando se comparan se evidencia ciertas diferencias entre ellos tales como el enfoque y el tamaño de las instituciones que forman parte en cada sistema.

Asimismo, ambas entidades financieras tienen cierta tendencia al crecimiento, no obstante, los bancos tienen un crecimiento mayor en referencia a la rentabilidad ya que presenta una tendencia progresiva por la captación y colocación de créditos de grandes montos que generan mayor utilidad, es por ello que permiten que al comparar frente a las micro finanzas se visualice la diferencia entre ambas.

Entonces, podemos concluir que los bancos han tenido índices altos de crecimiento de rentabilidad durante el 2005 – 2011. Sin embargo, el sistema micro financiero en el 2009, se obtuvo porcentajes de incremento en relación a los índices de solvencia financiera, crecimiento de activos y un alto nivel de financiamiento de fuentes externas en relación al apalancamiento.

García y Pérez (2015) en su tesis titulada: “Determinantes de la rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. 2005 – 2012” presentada en la universidad Nacional del Centro de Perú – Huancayo, para optar por el título profesional de economista; cuyo objetivo es identificar los factores que influyen en la rentabilidad de la CMAC Huancayo en el periodo 2005 – 2012, a través de un diseño descriptivo ex postfacto por medio de un enfoque cuantitativo; con una muestra conformada por la acumulación de series de tiempo de todas las agencias CMAC Huancayo dentro del periodo establecido. Presentando las siguientes conclusiones:

Se concluye que según las investigaciones existen elementos que influyen en la rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. respecto a su balance general para el periodo 2005 – 2012.

Asimismo, se determinó que los principales factores fueron las colocaciones de créditos directos y depósitos totales, los cuales intervienen de forma positiva, mientras que los activos y gastos administrativos intervienen de forma negativa, es por ello, que dicha información puede ser validada a través de un análisis econométrico.

En función a la obtención de los resultados por medio del modelo econométrico planteado para el estudio, se determinó que la variable con mayor significancia es la colocación en créditos directos debido al parámetro estimado de 2.05 según la intervención de forma positiva. Asimismo, a través de la validación del estadístico prueba t – student, por medio de una significancia de un nivel al 95%, es necesario que el valor del estadístico t sea mayor a 2. Por ende, se comprueba que la rentabilidad de la CMAC se ve reflejada ante el incremento progresivo de los créditos directos.

Pacheco (2014) en su tesis titulada: “Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento de Junín en el periodo del 2008 - 2012”, presentada en la universidad Nacional del Centro de Perú – Huancayo, para optar por el título profesional de economista; cuyo objetivo es identificar los factores que influyen en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento de Junín durante el periodo 2008 – 2012, realizado a través de un diseño explicativo correlacional por medio de un enfoque cuantitativo; en el cual presenta una muestra conformada por las instituciones financieras no bancarias, tal como las cajas municipales, rurales y Edpymes, asimismo se trabajó con

datos obtenidos durante el período establecido. Finalmente, se presentan las conclusiones:

Se concluye que, por medio de un análisis econométrico, en cual a través de un modelo predeterminado se alcanza R squared de 79.38% donde indica que los componentes que intervienen en el crecimiento de la morosidad para un estudio son la rentabilidad, la solvencia, el PBI, los ingresos y las tasas de interés.

Con respecto a los datos estadísticos, se explica que a través del modelo econométrico, en un nivel de significancia del 5%, es decir a un nivel de confianza del 95% aplicado a las 40 observaciones trimestrales, se indica que la hipótesis nula en relación a los parámetros poblaciones es igual a cero ($H_0: \beta_i = 0$ / $H_1: \beta_i \neq 0$) y la probabilidad de cometer un error al 5% permite rechazar la hipótesis nula si la probabilidad calculada es menor 0.05. Para el LOG (Rent) es (0.000), para el LOG (Solve) es de (0.000), LOG (ING_TO) es de (0.000), LOG (PBI) es de (0.000), y para LOG (Tasainter) es de (0.008); de ésta manera, todas las factores son estadísticamente significativas; Por lo tanto, la morosidad esta explicado por Rent, Solve, ING_TO, PBI Y tasa interés promedio.

Finalmente, se concluye que la relación presentada entre la morosidad y las dimensiones de estudio es de forma indirecta, en base a los resultados presentados y en la afirmación de la hipótesis correspondiente.

Peláez (2017) en su tesis titulada: “El financiamiento hipotecario y los precios de las viviendas en el Perú: Una aplicación a Lima Metropolitana 2001 – 2015” presentada en la universidad San Ignacio de Loyola, Lima – Perú, para optar el título profesional de economista; cuyo objetivo fue explicar el nivel de impacto de los créditos hipotecarios en la evolución de los precios de las viviendas en Lima Metropolitana durante el periodo establecido asimismo

analizar las tendencias e indicadores que influyeron para dicha evolución, a través de un diseño descriptivo correlacional por medio de un enfoque cuantitativo en el cual se empleara la metodología de un modelo econométrico multivariado, desarrollado por una muestra de los datos obtenidos a través de las series temporales, con frecuencia trimestral durante una década. Finalmente presenta las siguientes conclusiones:

Se concluye, una de las principales fuentes de financiamiento de viviendas en nuestro país es el crédito hipotecario ya que se ha evidenciado su evolución con el paso de los años, si bien es cierto el saldo total se inició con S/3,6 millones en 2001 a S/37,6 millones en el 2015.

No obstante, es preciso mencionar que se cuenta con otras modalidades de financiamiento de viviendas, donde se visualiza un déficit en relación a su desarrollo, tales como los bonos hipotecarios, los títulos valores, y los bonos cubiertos.

Asimismo, por medio del modelo econométrico de vectores autoregresivos utilizados durante el periodo determinado se ha analizado que el incremento del 1% en los créditos hipotecarios impacta al 0.32% en los precios de las viviendas, con un rezago de un trimestre y sujeto a la localización de dicha vivienda. Por otro lado, si se presentara el incremento de la tasa de interés, por efecto el precio de los inmuebles se vería sometido a una reducción luego de un trimestre. Además, en caso se evidencie un incremento en el PBI se reflejará en el incremento de los precios de los inmuebles en tiempo determinado de 2 trimestres. Cabe mencionar, que dicho resultado se encuentra alienado a la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), donde señala que el déficit que existe en las viviendas del país se ubica entre 2,0 millones de viviendas.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión de créditos hipotecarios

2.2.1.1. Definiciones de los créditos hipotecarios

Vento (2012) dice: “Es el anticipo de forma monetaria que se brinda para el financiamiento de una compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda” (p. 7).

Rodríguez (2011) dice:

Son aquellos que son otorgados por los bancos a personas naturales, mediante la emisión de letras hipotecarias que podrán ser colocados en el mercado de valores para conseguir el financiamiento para la adquisición y o construcción de viviendas y que será pagado mediante cuotas mensuales entre cinco y veinte años (p. 119).

Barco y Medina (2010) dice:

La hipoteca es un derecho real constituido en garantía de un crédito sobre un bien (generalmente inmueble) que permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor, en caso de que la deuda no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta del bien gravado, cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago de su crédito. Los créditos hipotecarios por lo general se utilizan para la compra de una vivienda única o primera vivienda por que cuenta con la particularidad que el banco o entidad financiera otorga en algunos

casos hasta el 100% del valor de la propiedad, esto depende del país y del monto que se solicite, pero se suele financiar entre 70 a 80% máximo. (p. 5).

Scarsi (2017) dice: “Es uno de los productos financieros que consiste en la adquisición de un inmueble, mejoramiento o implementación mediante un préstamo monetario largo plazo con una entidad bancaria hasta la culminación de dicho crédito” (p. 44).

Por lo expuesto, se concisa que el crédito hipotecario es una transacción financiera en la cual consiste en el anticipo de una suma determinada de dinero, aunque para definirla como crédito hipotecario, este préstamo tendría que estar destinado hacia la compra de algún inmueble. Es necesario indicar que dicho proceso de desembolso de crédito hipotecario se encuentra sujeto a ciertas evaluaciones crediticias, en las cuales se observa el comportamiento del cliente dentro de las entidades financieras como uno de los factores para la aprobación o rechazo de la solicitud presentada.

2.2.1.2. Importancia de la gestión de créditos hipotecarios

El sueño más grande a concretar en toda familia es la obtención de una hipoteca o vivienda propia en la cual pueda pasar los últimos días junto a sus respectivos seres queridos. Esta ilusión influye de forma crucial en la toma de sus decisiones desde diferentes tipos de vista, así como en lo emocional o desde lo económico.

En base a lo anterior, se planifica realizar una inversión a largo plazo con una entidad bancaria o casa financiera donde en un periodo de tiempo establecido se llega a un acuerdo, en la cual el solicitante tendrá que retribuir

el valor del inmueble con los intereses generados por medio de cuotas informadas a través de un contrato determinado.

Por otro lado, cabe resaltar que la correcta gestión para el desembolso de un crédito hipotecario, se inicia desde el proceso en la cual el cliente realiza sus primeras indagaciones en el producto. Cabe resaltar que un buen trámite permite evitar los errores o cuellos de botella, es así como reduce el tiempo de análisis y los rechazos de las áreas involucradas con la finalidad de obtener la utilidad esperada y eludir los reprocesos por faltas de documentos y autorizaciones.

2.2.1.3. Características de la gestión de créditos hipotecarios

Para la evaluación del proceso del desembolso de un crédito hipotecario, es necesario conocer cuál es el funcionamiento de dichos créditos en forma general y cuáles son los datos primordiales por entender. Cuando se analiza un crédito siempre hay algunos aspectos que se deben tener en cuenta para continuar con el proceso o en caso contrario desistir y optar quizás por otra entidad bancaria, es por ello que presentamos las principales variables a estudiar:

- Monto: Hace referencia a la proporción del valor de la propiedad a comprar, la cual será financiada por la entidad bancaria. Es necesario mencionar que solo se puede financiar cierto porcentaje y éste puede variar desde el 70% al 90%.
- La tasa de interés: En los diferentes créditos se puede presentar opciones de tasas que pueden ser fijas o variables. Asimismo, dichas tasas pueden ser más o menos elevadas, no obstante, están relacionadas a la moneda elegida para el crédito. Generalmente los créditos hipotecarios en dólares suelen tener tasas más bajas en comparación a los créditos en la moneda de soles, por lo cual es

necesario determinar la mejor opción antes de elegir un crédito para iniciar una deuda.

- El plazo contratado: Este punto es variable ya que depende de la entidad bancaria y de la elección del solicitante. Cabe resaltar que a mayor plazo, el beneficio es la obtención del valor de una cuota mensual menor, sin embargo, el costo financiero total del crédito suele ser mayor porque se incluye un porcentaje superior de intereses por la ampliación del tiempo.
- Gastos notariales: Durante el proceso en la gestión, existen pagos en los cuales no son cubiertos por la entidad bancaria sino por el solicitante quien deberá hacer los trámites necesarios para terminar la documentación requerida con respecto a la escritura. Adicionalmente, se deberá incluir los gastos por el seguro del bien y por el proceso de levantamiento de prenda que se solicita al culminar dicho crédito en mención.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión de los créditos hipotecarios

Teoría del valor (1867)

Fue desarrollada y presentada por el investigador Marx quien trata de explicar que cada elemento no tiene el mismo precio, es por ello, que al realizar un intercambio de bienes, no solo basta el dar o recibir porque no valen lo mismo. No obstante, existió un debate sobre el enunciado anterior ya que buscaban establecer un precio determinado basado bajo la producción realizada o el costo de producción. Ante ello, se estableció que la magnitud de valor de un objeto no es más que la cantidad de trabajo socialmente

necesario para su producción. Es decir, cada mercancía se considera como un ejemplar medido de su especie.

En base a lo mencionado anteriormente, se especulaba que el valor era determinado bajo el costo de producción, el cual tenía sentido ya que mientras más te cuesta lograr alcanzar un objetivo se le puede asignar un mayor valor, sin embargo, se presentó otro punto en el cual detallaba que el valor estaba relacionado en función a que si tenía mayor utilidad o importancia se podía asignar mayor valor. No obstante, se demostró mediante una paradoja conocida como el agua y diamante que la última explicación no tenía una base fundamental que la sustente porque si colocamos al agua como parte de suma importancia y de una gran utilidad para vivir, ésta actualmente tiene un precio o valor bajo en cualquier mercado.

En consecuencia, se reafirmó que el valor estaba garantizado de acuerdo al costo de producción, es así como indica que las actividades realizadas iban a tener la misma tasa de ganancia. Por el contrario, años posteriores con la aparición de nuevos economistas, quienes determinan que el trabajo no asegura el nivel de las ganancias, sino que el valor es algo subjetivo, y que se encuentra impregnado en la mente de las personas y es evaluado en función al servicio recibido en los diferentes ámbitos y escalas clasificadas.

Finalmente, la teoría en la actualidad se posiciona en función a que las cosas dan al valor al trabajo, ya que los consumidores desarrollan una valoración de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades.

Teoría de los costos de transacción (1937)

Se desarrolló durante el año de 1937 gracias a dos profesores conocidos como Jackson y Kronman, quienes buscaban identificar las fuentes de origen de los costos de transacción, en otras palabras, hacían referencia a aquellas características o dimensiones de una transacción. Asimismo, dichos costos se ven reflejados cuando las empresas incurren en la utilización de recursos

externos tanto de productos y servicios del mercado, en vez de usar sus propios recursos internos.

Cabe mencionar, que la primera idea de un coste del sistema de precios fue por Ronald Coase, un economista que publico su primer artículo en referencia al tema titulado: The Nature of the Firm. Entre los tipos de costes tenemos tres, de los cuales destacamos el coste de vigilancia y ejecución, donde nos detalla que son los costos necesarios para asegurar la permanencia del contrato por parte de ambas partes.

Es decir, el solicitante, desempeña una función importante e el otorgamiento y desembolso de un crédito a favor de una tercera persona, en primera instancia porque se obtiene un riesgo al depender del comportamiento de pago del deudor, es preciso indicar que las consecuencias están relacionadas a record crediticio que podría mantener mientras dure dicho préstamo, las situaciones de insolvencia y la mala imagen o reputación frente a las otras entidades financieras del sector.

Una de las primordiales formar de minimizar los riesgos mencionados es a través de la vigilancia del comportamiento de pago, no obstante, podría ocasionar el cobro de un gasto adicional. En referencia a lo citado, se ha limitado la vigilancia sobre el bien que recae con la finalidad de reducir los gastos administrativos generados por alguna actividad adicional.

Es preciso indicar que durante el tiempo establecido de relación entre la entidad y el adeudado se presente alguna incidencia que conlleve a la necesidad de efectuar el cobro de gastos administrativos por alguna gestión adicional se encuentra dentro del parámetro establecido de la documentación inicial.

2.2.1.5. Dimensiones de la gestión de los créditos hipotecarios

Tipos de créditos hipotecarios

Alcaide (2005) dice: “Es la clasificación de los contratos por el cual una entidad financiera pone dinero a disposición del cliente hasta un límite señalado y por un plazo determinado percibiendo los intereses de las cantidades dispuestas, según la clasificación estipulada” (p. 31).

Broseta (2017) indica: “Es la clasificación por tipología de los créditos otorgados para el financiamiento de una vivienda, asimismo la tipología está caracterizada de acuerdo a la necesidad del solicitante” (p. 13).

Gestión del proceso.

Dino (2007) indica:

Es el proceso crediticio es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las creencias (párr. 5).

Pradales (2010) dice: “La gestión es un conjunto de procesos dirigidos a planificar, organizar y evaluar los recursos para lograr la consecución de los objetivos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente” (p. 16).

Morosidad.

Brachfield (2013) indica: “Es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (créditos no cobrables) y que se cargaran a las cuentas de pérdidas” (párr. 3).

Espinoza (2015) dice:

La situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el atraso en el cumplimiento de la obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora del pago de una deuda exigible. (p. 9).

Los acuerdos de Basilea

Los acuerdos de Basilea surgieron con la finalidad de evitar riesgos sistemáticos ante posibles situaciones de pánico bancario, las cuales se desarrollaban por turbulencias financieras o desbalances en el mercado de divisas. Su principal objetivo era reducir el endeudamiento y garantizar la capacidad de respuesta ante el riesgo. Cabe mencionar que fueron creados por el comité Basilea, los cuales estaban conformados por los principales representantes de las entidades bancarias a la fecha de 1974.

A lo largo del tiempo se propusieron tres acuerdos que fueron desarrollados y modificados por la experiencia obtenida con el paso del mismo, los cuales son los siguientes:

- Basilea I. El acuerdo en mención se firmó en el año 1988, donde estableció algunos principios tales como la permanencia, capacidad de absorción de pérdidas y basada en la retención del 8% del capital de los activos del riesgo para hacer frente a las diferentes situaciones.
- Basilea II. Fue aprobada en el 2004, su objetivo era implementar las nuevas tendencias en la medición y seguimiento de las diferentes clases de riesgo. Por lo cual, se infantiliza en revisiones internas. Adicionalmente, dicho acuerdo se enfatizó dentro del estado peruano porque se propuso la elaboración de una cartera calificada, en otras palabras, se buscaba otorgar créditos bajo herramientas calificadas que permitan evaluar de forma óptima la cartera de clientes. De esta forma, se podría brindar créditos por montos mayores con intereses bajos,

teniendo en base la seguridad que es un buen cliente con menor probabilidad de incumplir en sus pagos, es por ello, que se realiza un trato diferente en dicho cliente. Cabe resaltar, que gracias a esta implementación se reduce el porcentaje de riesgo, siempre y cuando la herramienta se encuentre bien elaborada y al alcance de las personas que harán la gestión correspondiente.

- Basilea III. Fue probado en el año 2010. Asimismo, su fecha de creación coincidía con la presencia de la crisis económica, en la cual se visualizó a los “activos tóxicos”, el principal objetivo era evitar la insolvencia o la quiebra de algún banco o entidad bancaria.

Historia del crédito hipotecario peruano

Los créditos hipotecarios se han ido desarrollando desde épocas remotas, de una forma mucho más institucionalizada, para ser precisos se inicia con la creación del banco Central, que fue una de las iniciativas del estado en la década de los 30. En aquella época hasta la actualidad, el sistema ha experimentado diferentes situaciones de apogeo y de descenso, los cuales sirvieron como pilares para los nuevos planteamientos del sistema actual.

El propósito inicial de la creación de esta institución era para el otorgamiento de préstamos hipotecarios en la gama de predios rústicos y urbanos de la época. Sin embargo, durante la época de los años 60, se orientó principalmente para la compra de residencias e implementación de mejoras en la construcción de viviendas.

En 1979, en la época final del gobierno del presidente Morales Bermúdez se realiza la creación de Fonavi (Fondo Nacional de Vivienda) bajo la misma finalidad de la institución anterior, en un inicio se desarrolló como una contribución y no como un impuesto ya que contaría con beneficios para los trabajadores que persistan en los aportes mensuales. Sin embargo, en el año del 2004 se deroga por presuntas irregularidades de corrupción y estafa en las cifras reveladas.

Hacia finales de los 80, surgió una crisis económica en el país, donde las principales causas fueron la recesión y la hiperinflación que fueron evidencias claras de una mala gestión política del gobierno presente con respecto a la ineficiencia en manejos administrativos, procedimientos y financiamiento de viviendas. Se inició entre los años de 1988 y 1990 donde la economía se redujo en aproximadamente el 10% y la inflación alcanzo uno de sus niveles más altos, es decir, el 7,649%.

Asimismo, la presencia de dichos indicadores ocasiono una caída en los ingresos de la población, es decir se vio afectado con más del 60% según las estadísticas de la época, es preciso indicar que al tener menor cantidad de recursos en los salarios era poco probable que se acercara la más remota idea de invertir en una vivienda. Desde entonces, en 1993, los créditos hipotecarios volvieron a experimentar tasas de crecimiento, logrando así que en años posteriores el segmento de ese mercado tuviera muy buena acogida y un alza inesperada. No obstante, no fue posible mantener el ritmo de crecimiento tanto así que desde 1998 al 2001 hubo una paralización en el mercado en mención. Es decir, la variación sufrida en los créditos hipotecarios y su dinamismo ha sido favorable para el crecimiento del país.

Años posteriores, este tipo de crédito ha aumentado cerca de cuatro veces su valor debido a ciertos elementos tales como la correcta implementación de programas y bonos de vivienda del estado peruano así como el desarrollo de la economía, es por ello, que se ha dinamizado la oferta permitiendo una accesibilidad para toda la población.

Adicionalmente, el sector hipotecario se benefició ante la creación del Minviv en el año del 2002, ya que anteriormente, ciertas funciones que solo compete a ambos ministerios se encontraban dispersas en diferentes instituciones, reduciendo la probabilidad de eficiencia y eficacia, por lo cual el desarrollo se limitó a las políticas establecidas en dicho periodo sin cambio alguno.

Evolución del crédito hipotecario

El sector de los créditos hipotecarios tuvo una historia de auge y declive a lo largo de los años. A fines del 2008, se presentó una paralización en dicho sector, es por ello que los créditos hipotecarios o también llamados préstamos hipotecarios desarrollaron una tasa interanual menor en comparación al total de colocaciones del sector privado, lo cual alcanzaba a los niveles cercanos del 40%.

Además, se observa que el desarrollo del crédito hipotecario para la adquisición de viviendas se vio rezagado por la presencia de otras transacciones financieras con la finalidad de concretar operaciones comerciales importantes en el país tanto en la moneda de soles como en la de dólares.

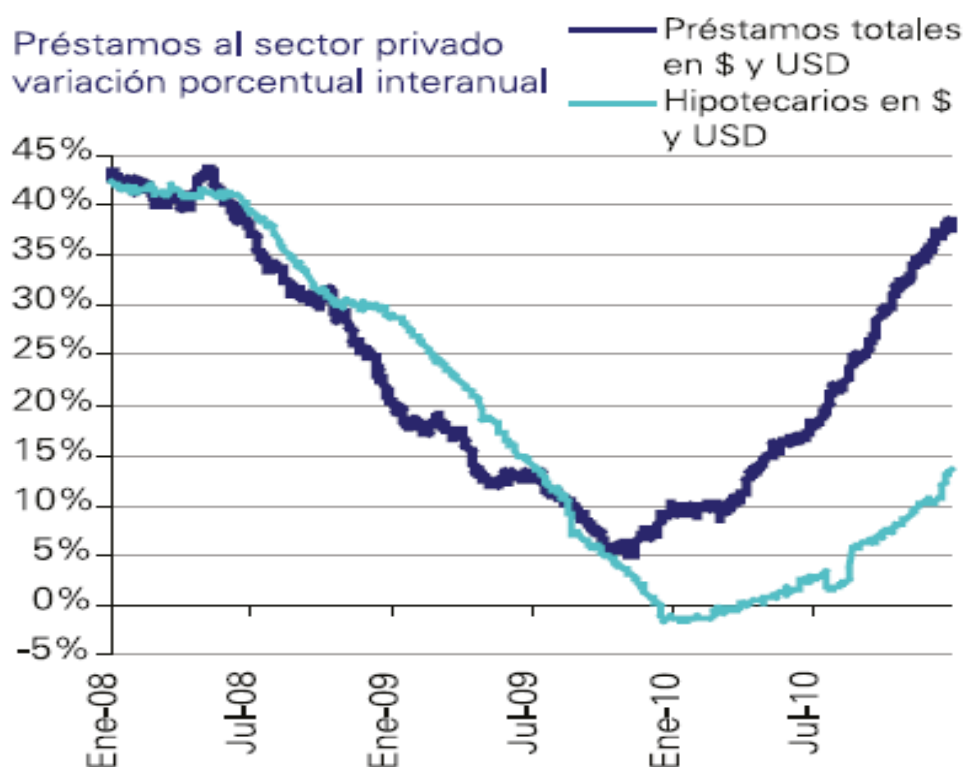


Figura 1. Comparativo entre las colocaciones y los créditos hipotecarios (2008 – 2010).

Los créditos hipotecarios retomaron su crecimiento a mediados del 2010, cabe mencionar que en los años anteriores fue uno de los sectores más afectados logrando obtener por debajo del 1% mientras que los préstamos personales y los financiamientos de las tarjetas de crédito alcanzaron sus niveles de convertibilidad superando el 4.2% en Setiembre del 2010, siendo una cifra superior a la década anterior. Por lo cual, el gerente de Asbanc, Morisaki (2013), citado por el diario Gestión (2013) indica lo siguiente:

En el último periodo, las tasas de interés han sufrido una reducción en sus porcentajes. En moneda nacional llega a 7% en promedio y en dólares se ubica por debajo de 6%, otra situación muy diferente percibida en el 2010 en donde la tasa de interés en soles superaba el 10%, y en dólares, el 9% (párr. 3).

En el 2017, el crédito hipotecario obtuvo una expansión del 8.7% respecto al 2016 pero tuvieron una recuperación importante frente a los años anteriores mencionados, sin embargo, seguía manteniéndose el porcentaje inferior de acuerdo a otros productos financieros como las tarjetas de crédito (Tabla 1). Además, este sector empezó a tomar medidas de recuperación de

carteras a como lo menciona el gerente general, Morisaki, siendo una de las estrategias más atractivas hacia la población.

Tabla 1

Créditos desembolsados en el sector privado (2015 – 2017)

	Saldos en millones de soles			Tasas de crecimiento (%)	
	2015	2016	2017	2016	2017
Empresas	160,458	168,082	177,187	4,8	5,4
Corporativo y gran empresa	84,222	88,015	93,268	4,5	6,0
Mediana empresa	41,449	42,583	42,858	2,7	0,6
Pequeñas empresas	34,788	37,484	41,063	7,8	9,5
Personas	91,658	98,243	106,772	7,2	8,7
Consumo	53,276	57,929	63,003	8,7	8,8
Vehiculares	2,435	2,268	2,173	-6,9	-4,2
Tarjetas de crédito	19,056	20,623	21,232	8,2	3,0
Resto	31,785	35,038	39,597	10,2	13,0
Hipotecario	38,382	40,314	43,769	5,0	8,6
Total	252,116	266,326	283,959	5,6	6,6

Fuente: *Interbank*

Otro punto relevante que se evidencio en ese mismo año es que la economía peruana se mide a través de dos monedas: los soles y los dólares. Es decir, una persona que percibe ingresos en soles puede obtener un crédito en dólares, es posible gracias a la variable clave que es el tipo de cambio. Si esta variable la colocamos en una balanza podríamos indicar que si el tipo de cambio baja, se convertiría en “un negocio” solicitar un préstamo en dólares, ya que se usaría menos soles para comprar los dólares necesarios para liquidar las deudas, como ocurrió en el periodo 2012 – 2013.

No obstante, a finales del 2016, el tipo de cambio empezó a subir y quienes tenían en ese momento deudas en dólares necesitarían más soles de lo habitual para cumplir con los pagos ya pactados. Esta situación dio hincapié a que se desdolarice los créditos, en otras palabras, aquellos créditos en dólares que obtengan ingresos en soles, debían llegar a un acuerdo con sus bancos para “solarizar”, es decir, pasar sus deudas a la moneda en la cual percibían sus ingresos.

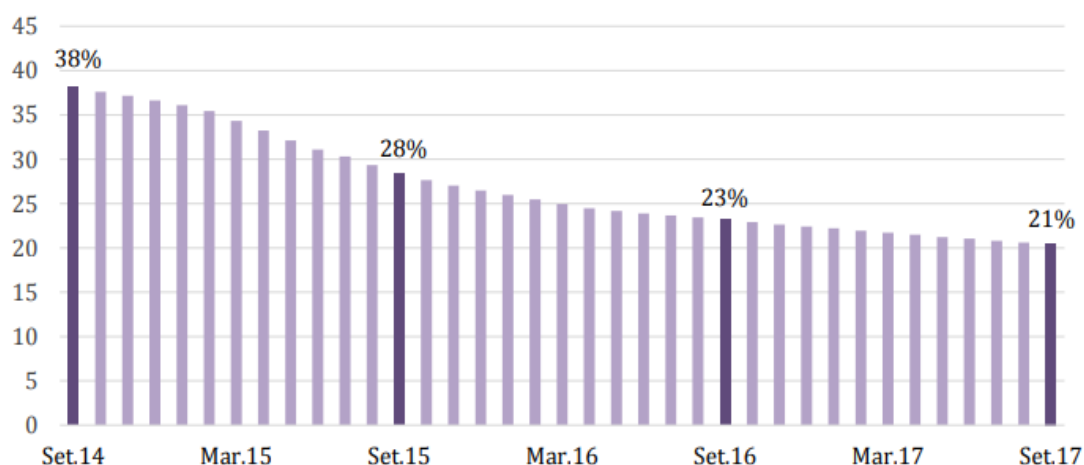


Figura 2. Dolarización del Crédito Hipotecario

Esta desdolarización se vino presentando en el periodo del año 2017 trayendo consigo diferentes consecuencias que perjudicaron al mercado hipotecario y a la economía del país; entre las notorias y más impactantes fue el índice de morosidad debido al retraso en los pagos por la gestión del tipo

de cambio efectuado. No obstante, ante esta problemática, Parodi (2015) uno de los gerentes de las principales entidades bancarias, indica lo siguiente:

Uno de los fenómenos que se presenta con frecuencia en los créditos hipotecarios del país, es la dolarización, estamos hablando del desembolso de créditos a largo plazo bajo la moneda del dólar, el cual tiene como principal característica que es muy volátil, por ende, no existe una deuda fija ante este fenómeno (párr. 4).

Asimismo, el representante del BCR, nos hace referencia sobre la importancia de saber evaluar las condiciones al aceptar un crédito hipotecario, aún más cuando se trata de una determinada moneda, por lo cual Armas (2017) citado por el diario Gestión (2017), explica lo siguiente:

Nuestro principal objetivo es mantener la tranquilidad de las familias peruanas, es por ello que recomendamos que analicen todas las alternativas antes de adquirir un crédito, en otras palabras evaluar que si actualmente percibes un sueldo en una determinada moneda deberías endeudarte bajo la misma moneda ya que estamos hablando de mantener una deuda a largo plazo porque no se puede predecir el valor de una moneda extranjera en un futuro por lo mismo que se encuentra expuesta a los vaivenes de su propia economía. (párr. 6).

Marco normativo del crédito hipotecario

En el marco normativo del crédito hipotecario se puede observar que se encuentra regulado ante diferentes políticas, es muy importante este punto ya que depende de la calidad de servicio que se pueda brindar al cliente y de una forma asegurar la posición de la entidad bancaria. Por ello, los autores definen a las políticas y su importancia como:

Eyzaguirre y Calderón (2003) indica:

Las políticas de cobro son los procedimientos que establecen las empresas para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de estas políticas se puede determinar de forma parcial haciendo una evaluación del nivel de estimación de cuentas incobrables. Estas determinan el tipo y alcance de las gestiones que se hagan para cobrar las cuentas vencidas. (p. 25).

Paredes (2017) dice:

Las políticas de crédito se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito. (p. 72).

Asimismo, existen normas crediticias vigentes que regulan el correcto funcionamiento en los créditos hipotecarios. La SBS inicialmente presentó la ley N° 26702 que supervisa el correcto funcionamiento de un sistema financiero y contribuye al desarrollo nacional.

Por otro lado, la SBS no solo protege a la entidad financiera sino también al cliente es por ello que en el 2005 promulgó la ley N°28587, la cual tiene como finalidad resguardar la seguridad del usuario, donde en primer momento se brinda una información transparente a los clientes de forma previa ante una posibilidad de concretarse un contrato por un producto financiero; y en un segundo momento a informar de forma repetitiva los cambios en referencia a sus comisiones, gastos y tasas de interés que puedan efectuarse ante cualquier adquisición de un producto bancario.

Criterios estandarizados para el otorgamiento de un crédito

Los especialistas en créditos o también llamados analistas bancarios usan con frecuencia criterios o factores para verificar la aprobación de un crédito. Por lo cual, para dichos créditos generalmente utilizan los siguientes:

- **Carácter.** Hace referencia a la predisposición de efectuar los pagos correspondientes dentro de la fecha de vencimiento de una deuda. El registro del cumplimiento de sus pagos se convierte en su historial crediticio, utilizado para la evaluación de su reputación en las diferentes entidades bancarias.
- **Capacidad.** Es en relación a la posibilidad del solicitante para reembolsar el crédito adquirido. No obstante, la predisposición de efectuar los pagos correspondientes está sujetos a la volatilidad de los ingresos y/o gastos.
- **Capital.** La solidez financiera de un deudor se mide a través del valor líquido de su negocio o su posición como propietario. En otras palabras, es el respaldo del adeudado en relación a sus pagos a través de un bien durante un periodo de mediano o largo plazo, según se adecue el caso que la capacidad o el carácter fallaran.
- **Condiciones.** Se hace referencia al ambiente de negocios y condiciones económicas donde los adeudados no tienen forma de poder controlar las situaciones adversas, por lo cual pueden inferir en el cumplimiento de pago de las obligaciones ya pactadas.
- **Colateral.** Se refiere a los recursos financieros que el solicitante pueda poseer para respaldar el pago del préstamo. Mientras mayor sea el número de bienes disponibles para cubrir los pagos, aumenta la seguridad de recuperar la inversión es mayor.

Algunos autores difieren con respecto a los puntos anteriormente mencionados, ya que consideran que se debería incluir también al criterio de cobertura, sin embargo, según la opinión de otros, también sería una situación redundante porque engloba los criterios ya mencionados. Prueba de ello, es Paredes (2017) donde indica:

Los criterios para el otorgamiento de un préstamo bancario se basan en carácter, capacidad, capital, condiciones, colateral y cobertura; siendo una de las condiciones de mayor influencia para optar por una decisión, en caso se concrete dicho crédito. Cabe mencionar que es la única alternativa que puede tener una empresa para compensar las posibles pérdidas. (p. 63).

La morosidad

Uno de los indicadores que representa el nivel de riesgo ante un incumplimiento por parte de los adeudados con relación a las entidades bancarias es la morosidad ya que permite visualizar que no efectúen sus pagos correspondientes. La morosidad bancaria se encarga de calcular la proporción que existe respecto a la relación entre las transacciones bancarias y los morosos. Por lo cual, los siguientes autores lo definen como:

López (2015) señala:

La situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el atraso en el cumplimiento de la obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora del pago de una deuda exigible. (p. 61).

Brachfield (2013) indica:

La palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. También en el lenguaje económico se utiliza el término de la morosidad para referirse en el sentido más amplio de la palabra al conjunto de los dos conceptos anteriores. Por consiguiente, en el lenguaje empresarial (y también en el coloquial) la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables. (p. 53).

En base a lo anterior, podemos indicar que la morosidad de un préstamo se determina como el incumplimiento en los pagos de la deuda total incluido los intereses calculados para una fecha establecida y no realizada por los adeudados. Es una situación de elevado riesgo y perjudicial para la entidad financiera, tal como lo sustenta el autor. Cabe mencionar, que la morosidad puede estar en un constante crecimiento, todo dependerá de la capacidad de pago de los solicitantes y su interés por el crédito solicitado.

Gonzales (2012) dice:

La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado, la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de

su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez.

Por tanto, la prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos, pero no de tesorería. (p. 15)

Uno de los problemas que viene incrementándose en la mayoría de las entidades financieras es la presencia de la morosidad. Es necesario indicar que la morosidad es parte de un factor de riesgo que se puede presentar en cualquiera de los tipos de créditos a desembolsarse ya que no existe ningún tipo de evaluación que brinde la seguridad que el cliente o adeudado cumpla con sus compromisos de pago, no obstante se puede visualizar y estudiar su capacidad de pago y los últimos comportamientos en referencia a su historial crediticio en comparación con otras entidades bancarias, es así que puede calcularse de diversas formas. Actualmente, en el ambiente económico lo hacen a través de las ratios financieras o las diferentes tasas, entre los más frecuentes son:

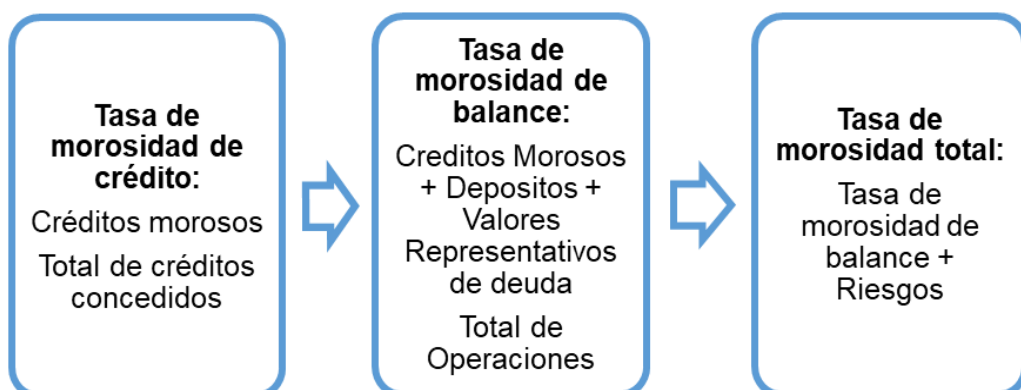


Figura 3. Tasas de medición de la morosidad. Fuente: *Economipedia*

De acuerdo a la clasificación de las tasas de morosidad presentada, podemos observar que se encuentran relacionadas con los desembolsos de los créditos financieros. Es por ello, que la morosidad es uno de los problemas más resaltantes en cualquier entidad bancaria, ya que al poder brindar la adquisición de un crédito y no obtener el retorno del importe prestado más los intereses calculados, como consecuencia las instituciones deben asumir dichas obligaciones, recurriendo a la utilización de sus recursos o sus utilidades con la finalidad de solventar la incapacidad de la devolución de los depósitos de la cartera de clientes morosos.

Según los últimos estudios económicos de Asbanc se puede visualizar que la ratio de morosidad bancaria se ha ido incrementando de forma paulatina con el paso de los años. En el 2017 ha cerrado con 3.04% siendo su pico más alto desde el 2005, esta tendencia se ha debido básicamente por un menor dinamismo de la economía, específicamente en los indicadores de la demanda interna que va en relación al gasto realizado por cada una de las familias y las inversiones tanto públicas como privadas.

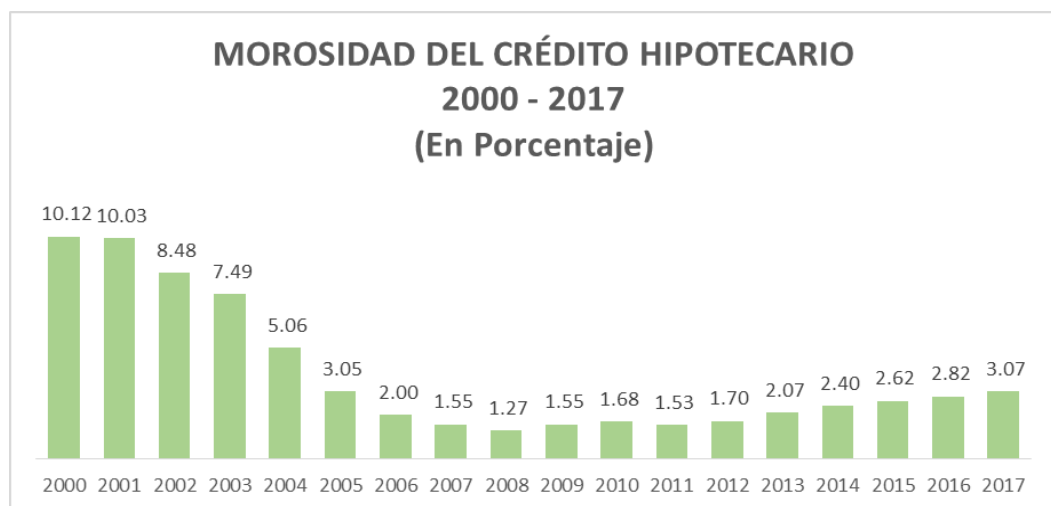


Figura 4. Evolución de la morosidad en créditos hipotecarios del 2000 al 2017.

Fuente: ASBANC.

A pesar del crecimiento de la morosidad en los créditos hipotecarios, las entidades financieras mantuvieron una adecuada gestión de riesgo para que no se produzca un deterioro significativo de la cartera crediticia. Esta situación

se debió a diferentes factores entre ellos al comportamiento del empleo en el Perú, indicador que guarda relación con los atrasos de los pagos de dichos créditos.

Por otro lado, si bien es cierto el número actual de peruanos insertados en el sistema financiero por la adquisición de un producto bancario asciende al 35.93% según el reporte presentado por Asbanc en el 2017. Lo cual, representaría que existe un incremento en la bancarización con respecto a la población económicamente activa (PEA), sin embargo, la desventaja del precedente hecho está relacionada con el desconocimiento sobre temas financieros de la población ocasionando el incorrecto uso y poco estratégico de los servicios y/o productos bancarios, evidenciando un desbalance económico en las familias peruanas y por ende uno de los factores en el crecimiento de la morosidad.

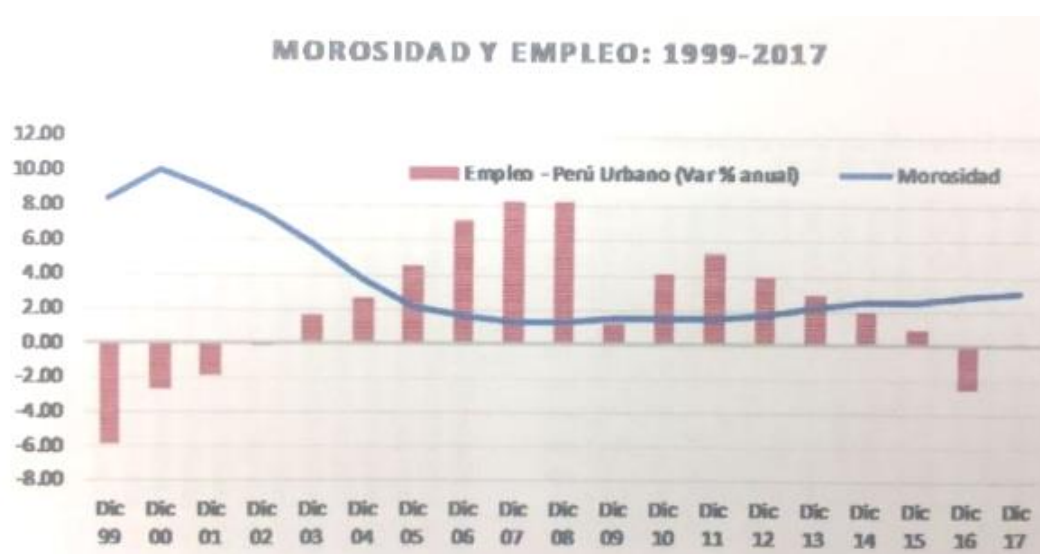


Figura 5. Comparativo de la morosidad y empleo en el Perú (1999 – 2017).
Fuente: ASBANC.

Si bien es cierto, las causas de la morosidad de un crédito aún son controversiales, no obstante, las consecuencias o los efectos que podrían presentarse están definidos.

En primer lugar, disminuye las entradas respecto al cobro por los intereses aplicados a la deuda correspondiente. Además del respaldo de la

acumulación de los recursos en caso se presente la problemática del incumplimiento de los pagos, se tendría recursos para mantener a flote mientras dure la adversidad.

Proceso general del crédito

La adquisición de un crédito parte de dos aspectos importantes: la percepción del cliente hacia la entidad financiera que otorga los créditos y la aprobación de los diferentes representantes capacitados durante el transcurso del flujo de evaluación de un crédito.

En referencia al solicitante o usuario generalmente suelen tener ciertos criterios de mayor a menor importancia con respecto a la elección de un tipo de crédito o entidad bancaria, son los presentados a continuación:

- Importe que efectúa al cliente por el crédito (tasa de interés)
- Rapidez, respecto al tiempo de respuesta sobre la solicitud del crédito.
- Flexibilidad, al aceptar la solicitud y los documentos a presentar
- Solvencia financiera de la entidad financiera
- Calidad de servicio y respuesta de los representantes financieros.

Asimismo, toda entidad bancaria tiene ciertos procesos definidos frente a la evaluación general de aprobación de un crédito. Por ende, muchos autores difieren en el proceso, no obstante, lo clasificamos en tres pasos importantes para explicar la gestión de los créditos hipotecarios en el banco Interbank:

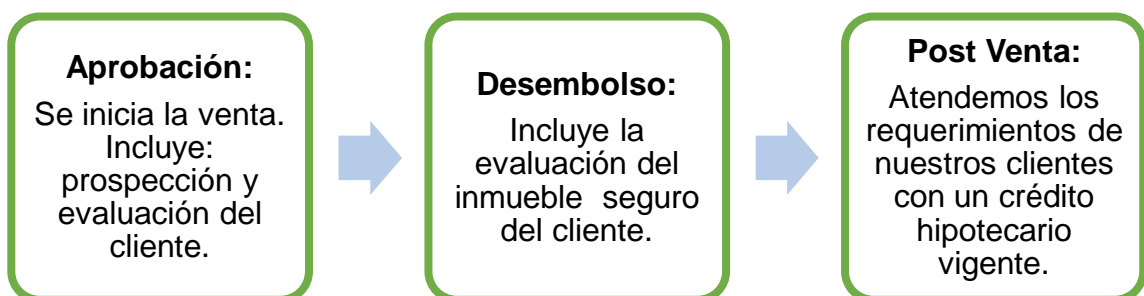


Figura 6. Proceso general del crédito hipotecario. Fuente: *Interbank*.

Tipología de clientes y sus rentas

Uno de los puntos clave en toda entidad bancaria es la clasificación de sus clientes, ya que partiendo de ese punto podemos indicar que no todos los clientes son iguales, ya que no todos generan la misma contribución ni tienen las mismas expectativas. De la misma forma, que pretender atender a todos los clientes por igual puede crear expectativas de atención que en la práctica no se estaría en la capacidad de cumplir. Por esta razón, Scarsi (2017) explica la clasificación de clientes de acuerdo a sus rentas percibidas, así como el producto más adecuado según los datos obtenidos según Interbank.

- Potencial (segmento 1BC): Son aquellas familias que buscan una primera vivienda, la cual sea probablemente la única compra en su ciclo de vida. Cuentan con ingreso bruto desde S/4,000 a S/10,000 soles y son pertenecientes a un tipo de renta de 5° categoría, es decir, son dependientes. Asimismo, los precios del inmueble se encuentran en el rango de S/100 k a S/400 k con cuotas promedios desde S/1,500 a S/3,600 soles.

Este grupo de clientes requieren atenciones mucho más personalizadas por lo cual su orientación se encuentra inclinada hacia las ofertas inmobiliarias y en los precios, así como las tasas y comisiones. Por lo cual, Scarsi menciona lo siguiente: “Generalmente los atributos que más valoran el segmento potencial son la asesoría, la agilidad en el proceso y las ofertas inmobiliarias; en el cual el producto más recomendado son el crédito mi vivienda y el crédito hipotecario tradicional” (p. 14).

- Afluente Masivo (segmento 4): Son aquellas familias que buscan una primera o segunda vivienda. Cuentan con ingreso bruto desde S/10,000

a S/20,000 soles y son pertenecientes a un tipo de renta de 5° categoría, es decir, son dependientes. Asimismo, los precios del inmueble se encuentran en el rango de S/400 k a S/800 k con cuotas promedios desde S/3,600 a S/7,200 soles.

Este grupo de clientes ya se encuentran fidelizados con la entidad bancaria por lo cual ya son afluentes y reciben diferentes propuestas de campañas, asimismo su orientación está valorada en las atenciones rápidas y procesos cortos. Ante ello, Scarsi nos indica lo siguiente: “Generalmente los atributos que más valoran son la agilidad en el proceso y las ofertas inmobiliarias; los productos más recomendados son el crédito hipotecario tradicional, la compra de deuda hipotecaria y el préstamo personal con garantía hipotecaria” (p. 14).

- Independiente (segmento 3): Son aquellas familias que buscan una primera o segunda vivienda dependiendo la renta que tengan. Cuentan con ingreso bruto desde S/4,000 a S/20,000 soles y pertenecientes a un tipo de renta de 1°, 3° y 4° categoría, es decir, son independientes. Asimismo, los precios del inmueble se encuentran en el rango de S/100 k a S/800 k con cuotas promedios desde S/1,500 a S/7,200 soles.

Este grupo de clientes son potenciales para la entidad bancaria, sin embargo, no tienen definido el propósito de su inversión, por lo cual su orientación está valorada en las asesorías especializadas. Ante ello, Scarsi nos indica lo siguiente: “Generalmente los atributos que más valoran son la asesoría y el acceso al crédito; los productos más recomendados son el crédito hipotecario tradicional, la compra de deuda hipotecaria y el préstamo personal con garantía hipotecaria” (p. 14).

Modalidades de calificación para un crédito hipotecario.

Para la adquisición de un préstamo hipotecario, como se mencionó anteriormente pasa a través de un proceso de evaluación, en el cual para poder acceder existen diferentes formas y/o criterios. En consecuencia, Scarsi (2017) nos indica: “Los diferentes tipos de modalidades de evaluación

para acceder a un crédito, pueden presentarse como una oportunidad de mejora en las facilidades brindadas por las entidades bancarias con el propósito de incrementar el número de créditos aprobados” (p. 43).

Calificación dúo: En este proceso se evalúa a dos solicitantes, a uno como titular del crédito y al otro como fiador solidario, sin importar el parentesco o vínculo. Por lo general, presenta las siguientes características:

- Dependientes e independientes profesionales.
- Ingresos brutos mayores a S/1,500 soles.
- Edad entre 25 y 65 años.
- Nacionalidad Peruana.

Asimismo, necesita algunos requisitos tales como:

- Aplica solo para adquisición de inmueble o terreno. No aplica para ampliación, remodelación y /o construcción de vivienda.
- Cantidad máxima de codeudores: 2
- Aplica para hipotecario tradicional en soles o dólares y mi vivienda en soles.
- Ambos codeudores serán copropietarios del inmueble en el porcentaje que ellos convengan.
- La garantía se registrará ante Sunarp respetando el porcentaje de participación de cada codeudor.

Calificación tradicional o directa: En este proceso se evalúa a los solicitantes, los cuales pueden ser de forma individual o mancomunada. Por lo general, presenta las siguientes características:

- Aplica para todos los productos
- Para créditos en soles y dólares
- Financiamiento para adquirir, ampliar o remodelar una vivienda o terreno.

Asimismo, necesita algunos requisitos tales como:

- Se suman ingresos de ambos solicitantes en la evaluación.
- Para dependientes e independientes
- El número máximo de codeudores es 2

Calificación ahorro casa: Para este proceso solo se evalúa a los clientes dependientes, profesionales independientes y Mypes. Por lo general, presenta las siguientes características:

- Aplica para créditos mi vivienda como primera opción, pero si el cliente no cumple con los requisitos o no cumple con alguna de las siguientes condiciones podrá hacerlo como un hipotecario tradicional.
- El valor del inmueble es mayor a 100 UIT
- Beneficiados por programas de apoyo de vivienda, pero que no cuentan con un inmueble.
- Ahorro casa con apoyo al exterior

Asimismo, necesita algunos requisitos tales como:

- El ingreso formal sustentable debe cubrir por lo menos el 50% de la cuota del crédito.
- El número de abonos solo en dependientes y profesional independiente podrán dar 4 abonos si tiene riesgo bajo y dan el 20% de cuota inicial. En Mype siempre debe dar 6 abonos.
- Previamente la apertura de cuenta el cliente pasara por un pre aprobación de riesgos para validar el score.

Por otro lado, se tiene en consideración los reportes mensuales emitidos por las entidades bancarias con respecto a la calificación obtenida de los clientes en referencia a su comportamiento crediticio o también conocido como el record de pagos.

Cabe resaltar que estas clasificaciones pueden ser normal, con problemas potenciales, con deficiencias, dudosos o con perdida según lo manifestado en el aplicativo Infocord. Ante ello, Willstatter (2018) citado por el diario La Gestión (2018) lo siguiente:

Cualquier persona con un crédito será reportada en la central de riesgo con el monto que adeuda y el tipo de crédito que tiene; pero lo más importante es la calificación que le asigna la entidad financiera. Esta calificación depende de cuán oportuno es el cliente para el pago de sus obligaciones. Si paga puntualmente tendrá una calificación buena (normal) y será sencillo acceder a otros créditos con mejores tasas de interés (párr. 3-4).

Teniendo en cuenta lo anterior, las entidades bancarias hacen una separación de acuerdo a los productos financieros con la finalidad de emitir los reportes más detallados a las centrales de riesgo. Por lo cual, los créditos hipotecarios también cuentan con una clasificación diferente.

Tabla 2

Categorías de clasificación según días de morosidad

Categorías de Clasificación	En créditos hipotecarios
0: Normal	Clientes que realizan pagos puntuales
1: Problemas Potenciales	Presenta atrasos en pagos desde 31 a 60 días calendarios
2: Deficiente	Presenta atrasos en pagos desde 61 a 120 días
3: Dudoso	Presenta atrasos en pagos desde 121 a 365 días
4: Pérdida	Presenta atrasos en pagos más de 365 días calendarios

Fuente: SBS

Asimismo, durante el proceso de evaluación del crédito hipotecario se realiza una clasificación adicional, la cual se encuentra basada en los documentos presentados por los solicitantes.

Esta clasificación es elaborada por el área de riesgos de la entidad bancaria, en este caso por el banco Interbank, quien ejecuta un análisis proyectado a largo plazo según se presenta a continuación.

Tabla 3
Clasificación de los riesgos del Banco

Zona Riesgo	5° Categoría	4° Categoría	MYPE
R. Bajo		10%	20%
R. Medio		10%	20%
R. Alto	10%	20%	30%
Rechazo		No se atiende	

Fuente: *Interbank*

Clasificación de créditos hipotecarios según Interbank

En el mercado bancario se presentan diferentes tipos de créditos hipotecarios de acuerdo a sus condiciones en común tales como: plazo, monto y motivo de solicitud.

Tabla 4

Clasificación de los créditos hipotecarios en Interbank

Nombre del producto	Hipotecario tradicional	Crédito mi vivienda	Compra de deuda hipotecaria	Préstamo personal con garantía hipotecaria
Definición	Para comprar una casa o departamento. Para comprar un terreno, casa de campo o playa	Para la adquisición de una vivienda o la construcción de un terreno propio o aires independizados	Compra de un crédito hipotecario existente en otro banco	Disposición de efectivo para remodelar, ampliar o construir una casa, un viaje. Estudios o consolidar grandes deudas.
Financiamiento	Mínimo: \$ 7,000 Máximo: Sin tope	Mínimo: S/ 39,690 Máximo: S/ 364,500	Mínimo: \$ 7,000 Máximo: Sin tope	Mínimo: 60% del valor Máximo: 100 mil USD
Moneda	Soles / Dólares	Soles	Soles / Dólares	Soles / Dólares
Tipo de cuotas	Ordinarias Extraordinarias	Ordinarias Extraordinarias	Ordinarias Extraordinarias	Ordinarias Extraordinarias
Periodo de gracia (Meses)	3M. Bien terminado 6M. Bien futuro	3M. Bien terminado 6M. Bien futuro	No existe	No existe
Plazo de financiamiento	Máximo 30 años	Mín. 10 años Máx. 20 años	Máximo 20 años	5 años
% Financiamiento	90% - 80%	90%	100%	No aplica

Fuente: Interbank

Flujo de aprobación

Durante el periodo de evaluación del crédito hipotecario se tienen tres procesos en los cuales los expertos hacen las respectivas evaluaciones. Por lo general el tiempo promedio que tarda en desembolsarse un crédito desde que se registra hasta su aprobación final es de 30 días, aunque en algunos casos puede demorar por gestiones entre las diferentes áreas de aprobación. Por otro lado, Scarsi (2017) nos indica lo siguiente: “El proceso para la aprobación de un desembolso hipotecario suele demandar demasiado tiempo que otros productos financieros, en ocasiones demanda más de lo habitual ocasionando que los clientes desistan de dicho crédito” (p. 73).

- Armar el expediente: En esta etapa se recolecta los documentos solicitados para armar el sustento necesario para continuar con el proceso de aprobación, de igual forma se debe completar los formularios con letras legibles y escanear el file a buzón acreditación chip.
- Acreditación: En esta etapa se realiza la validación de los documentos por parte del área de riesgos para obtener la aprobación, es así que si hubiera algún impedimento o rechazo del área es necesario levantarlo mediante sustentos y enviarlo a excepciones para su evaluación.
- Entrega de Resultados: Esta es la etapa final ya que se emite la resolución de la operación y la emisión de la carta de aprobación para el cliente.

Tabla 5

Tiempo promedio en aprobación de un crédito

Procesos	Tiempo de respuesta en días	Tiempo de reproceso en días*	Días no laborables**
1	54	19	13
2	47	12	12
3	25	11	9
Promedio	42	14	11
Tiempo total efectivo = 31 días			
**sábados, domingos y feriados			

Fuente: *Interbank*

Check list de documentos por tipos de rentas

Durante el proceso de aprobación del crédito hipotecario se realiza una validación de check list de la información por cada expediente con el objetivo de identificar la ausencia de algún documento del solicitante. Cabe mencionar que de acuerdo a la clasificación emitida por el banco de acuerdo a la tipología de clientes los documentos solicitados difieren por cada grupo.

Por lo tanto, Scarsi (2017) nos indica lo siguiente: “Los documentos presentados para la evaluación de cualquier crédito son fundamentales para dicho proceso ya que nos dan una información veraz respecto a los ingresos y egresos del solicitante” (p. 59).

Tabla 6

Check List de los documentos según tipos de rentas

Dependiente	Rentistas	Profesional independiente	Microempresario	Accionista
Son la percepción de dinero proveniente por el trabajo ejercido bajo la modalidad de dependencia con una empresa.	Arrendamiento de bienes muebles e inmuebles.	Es la percepción de dinero obtenido mediante el ejercicio de forma individual de su profesión.	Derivadas de actividades comerciales, industriales y servicios Ventas menores a S/3MM	Ventas mayores a S/3MM
Ingreso Fijo: Última boleta de pago, estado de AFP y abonos de sueldo.	Contrato de alquiler vigente, última DD.JJ anual de renta, pagos mensuales a SUNAT (3meses) y relación de inquilinos (Teléfonos).	Contrato de locación de servicios (Si gira a 1 o 2 empresas), últimos recibos por honorarios (3meses), relación de clientes (Teléfonos) y DD.JJ anual del último año.	Constitución, PDT de los tres últimos meses, cronograma de deudas de la empresa, relación de clientes (Teléfonos) y estado de cuenta corriente de la empresa cuando las ventas superan 1, 000,000 y no hay movimientos.	Constitución, PDT de los tres últimos meses, las dos últimas DD.JJ anuales de la empresa, el balance general de SUNAT (2 últimas), estado de cuenta corriente de la empresa y la relación de clientes (Teléfonos).
Ingreso Variable: Tres últimas boletas, último estado de AFP y abonos en cuenta sueldo.				

Fuente: *Interbank*

2.2.2. Bases teóricas de los niveles de rentabilidad

2.2.2.1. Definiciones de la rentabilidad

Collins y Porras (1995) dicen:

La concentración necesaria para la existencia de las empresas y como un medio para alcanzar ciertos fines, porque una empresa es creada no solo con la finalidad de satisfacer necesidades sino también de obtener una rentabilidad o buenas utilidades a un corto o mediano plazo. (p. 31).

Nava (2009) indica:

La rentabilidad es la relación entre beneficio y fondos propios. Asimismo, el análisis de rentabilidad permite relacionar lo que se genera a través de la cuenta de pérdidas y ganancias con lo que se precisa, de activos y fondos propios. (p. 5).

Brigham y Houston (2006) dice: “La rentabilidad es la retribución con la que la empresa distribuye para el recurso humano empleado, también la define como el cociente entre beneficio e inversión” (p. 14).

Por lo tanto, podemos definir a los niveles de rentabilidad como la habilidad de obtener un valor adicional a través de un esfuerzo realizado en base a una inversión. En otras palabras, evalúa el nivel de eficacia por donde la empresa utiliza los recursos financieros, asimismo permite medir el éxito de una empresa mediante un exhaustivo análisis de ingresos y egresos. Asimismo, la rentabilidad se ve reflejada a través del esfuerzo efectuado por el conjunto de inversión y trabajo con el objetivo de recuperar lo invertido y obtener alguna ganancia.

2.2.2.2. Importancia de la rentabilidad

La rentabilidad es un punto importante en toda empresa ya que permite medir las ganancias obtenidas después de una inversión previa, cabe resaltar que los indicadores brindan la posibilidad de realizar una correcta toma de decisiones, que a su vez pueden impactar en la imagen proyectada hacia la entidad frente a la sociedad. Ante ello, Brigham y Houston (2006) dice: “Es importante porque en un mundo con pocos recursos, la rentabilidad te ayuda a decidir entre una opción y otra” (p. 63).

Otro punto clave es referente a la eficiencia, si bien es cierto hablamos de rentabilidad cuando se utiliza todos los recursos financieros con la finalidad de la obtención de mayores utilidades. Por lo cual, Hoz (2008) la define: “Significa la ejecución de forma correcta entre el trabajo y la utilización de los recursos necesarios, con el objetivo de reducir el mínimo costo de ellos” (p. 5). Sin embargo, también se puede ver involucrada por el porcentaje existente que presenta el riesgo y la morosidad de un crédito.

2.2.2.3. Características de la rentabilidad

Para la investigación de los niveles de la rentabilidad se han desarrollado ciertos indicadores, los cuales son características específicas observables y medibles para analizar el volumen de ganancias generadas frente a una inversión realizada. Al respecto, Sánchez (2011) describen: “En la actualidad, es muy conocido que las empresas estén en constante evaluación respecto a que, si son eficientes en relación a sus activos, es por ello que su principal instrumento son los índices de rentabilidad” (p. 37).

Los indicadores deben tener en cuenta ciertos criterios antes de ser planteados, por ello, Barrios y Huamán (2016) nos indica: “Para la creación de indicadores o ratios con información relevante es necesario contar con los datos precisos, es decir una serie de cuestionamientos en base a la formulación y medición de la rentabilidad” (p. 41).

Teniendo en cuenta lo anterior, se mencionan las siguientes características como los principales rasgos para estudiar los niveles de rentabilidad:

- Se debe expresar de forma monetaria las magnitudes susceptibles a la rentabilidad.
- La existencia de una casuística frente a los elementos estudiados (denominador y resultado).
- En la colocación de los recursos se deben considerar si se estudia de forma longitudinal, pues se debe hallar un promedio del periodo en base a la inversión realizada.
- Se debe definir el periodo de tiempo al cual se analizará.

Por otro lado, para medir con precisión la rentabilidad y la eficiencia con la que se dirige la empresa, es necesario tener los estados financieros y los estados de resultados, ya que teniendo esa información se puede observar la liquidez o solvencia de la empresa en estudio.

Por ello, Guajardo (2002) indica:

Uno de los instrumentos más utilizados para calcular la rentabilidad de una empresa es por medio de la evaluación de los estados de resultados los cuales nos hacen referencia a un determinado periodo que puede variar desde un mes a un año.
(p. 53).

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la variable niveles de rentabilidad

Teoría evolutiva del crecimiento empresarial (1950)

La mayoría de las teorías clásicas defienden como principal postulado la maximización de los beneficios con el principal objetivo de un crecimiento empresarial, donde en primera instancia se busca comparar los objetivos de

crecimiento y los de rentabilidad, no obstante, existen discrepancias de cuestionamiento frente a las teorías gerenciales.

Asimismo, existe la teoría evolutiva del crecimiento empresarial, donde se defiende y apoya la influencia positiva de la rentabilidad sobre el crecimiento. En otras palabras, la teoría nos indica que las empresas más rentables son las que han obtenido un mayor crecimiento, debido a su capacidad de generar mayores ganancias. Cabe resaltar que existen otros autores quienes manifiestan todo lo contrario, ya que indican que el obtener una mayor proporción de ganancias no asegura el posicionamiento de una empresa, sino que puede ser uno de los principales factores para que el éxito de dicha empresa sea nulo.

Además, las empresas suelen preferir la financiación interna que a la externa por la existencia de información privilegiada. En base a lo anterior, se necesita un aumento de los beneficios retenidos para desarrollar proyectos de inversión que permitan a la empresa crecer. Sin embargo, este paradigma de dependencia es menor en las empresas de mayor tamaño debido a las facilidades de acceso a financiación frente a las de menor tamaño.

Por otro lado, para el estudio dinámico del análisis de la rentabilidad está relacionado con la teoría de la persistencia, en la cual manifiesta que la rentabilidad anormal se normaliza frente a los mercados eficientes, en la cual se desarrolla la competencia del mercado.

Es necesario mencionar que la competencia puede tener dos resultados frente a las empresas actualmente rentables. En un primer momento, nos menciona que las empresas seguirán obteniendo rentabilidades futuras debido a las ventajas específicas al evitar la imitación y dificultar la entrada de empresas nuevas. En un segundo plano, se puede observar el declive de las empresas rentables por basar sus ganancias en la compra o imitación de sus competidores potenciales y más cercanos.

Teoría de Pareto (1906)

La teoría surgió durante el siglo XX, por un economista italiano Vilfredo Pareto quien, por medio de una de sus investigaciones sobre la riqueza y la pobreza, entre sus indagaciones concluyó que el 20% de los pobladores manejaban el 80% de las riquezas en su país natal.

Durante los años 50 el Dr. Joseph Juran, uno de los pioneros de los movimientos de la calidad total, reafirmo la teoría presentada por el economista, quien a su vez realizo el análisis de la técnica presentada donde se separa “los pocos vitales” y los “muchos triviales”, cabe mencionar que dicha teoría se aplicó en los diferentes aspectos de la sociedad descubriéndose que efectivamente era apta de desarrollar en las distintas ciencias.

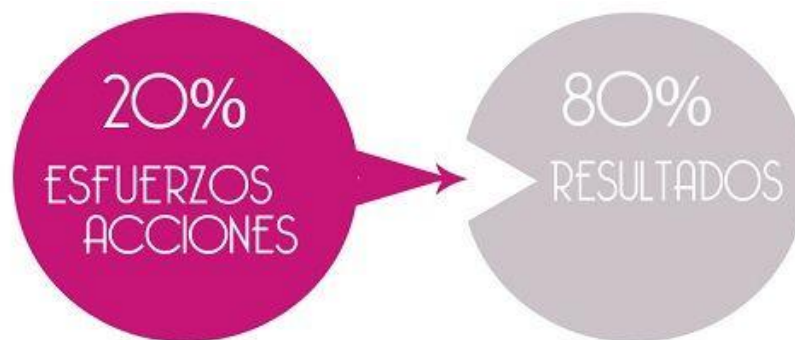


Figura 7. Teoría de Pareto

Sin embargo, en la actualidad la ley es cuestionada por sufrir ciertos cuestionamientos por carecer de sustento científico y solo basarse de forma empírica, aunque es muy utilizada en el mercado empresarial en la parte práctica. Asimismo, dichos porcentajes 80% y 20% se cumplen de forma cercana, cumpliéndose el principio de Pareto.

2.2.2.5. Dimensiones de la rentabilidad

Entorno Macroeconómico

Fernández y Medina (2015) indican: “Es una descripción simplificada de la realidad económica, explica los grandes problemas económicos de un país y, si es posible, de ayudar a diseñar las políticas y acciones encaminadas hacia su solución” (p. 47).

Gallofre (2014) dice:

Es el ambiente en el que se mueven las personas, las familias, las empresas, el gobierno; y donde interactúa cada una de estas unidades generando agregados macroeconómicos. Se puede afirmar que entorno económico es una introducción a la macroeconomía o teoría del ingreso. Conceptos como producto interno bruto, tasa de inflación, tipo de cambio, paridad de poder de compra, tasa de desempleo son términos que reflejan los agregados macroeconómicos. (p. 3).

Indicadores de rentabilidad

Ahmad (2009) indica que “Son instrumentos básicos de las prácticas directivas para el control y el despliegue de las estrategias en cada una de las áreas funcionales de las empresas: producción, mercadeo, recursos humanos y finanzas” (p. 93).

Ballester y Ferrer (2009) dice: “Son una gama de criterios que permiten medir la capacidad de generar beneficios de una empresa, por medio de ingresos propios o del activo total de la empresa” (p. 14).

Niveles de rentabilidad

Para el análisis de la rentabilidad en el estudio de una organización se puede realizar por medio de dos parámetros, teniendo en cuenta la función del tipo de la inversión realizada y del resultado, es por ello, Sánchez (2002) nos dice: “La importancia del análisis de la rentabilidad en una empresa se encuentra determinada por dos niveles que son determinadas por el factor del resultado y la inversión” (p. 16).

De acuerdo a la clasificación mencionada anteriormente tenemos en una primera etapa a la rentabilidad económica que se basa en analizar la obtención de utilidades a través de la movilización de los recursos necesarios con la finalidad de generar los beneficios previstos. Asimismo, los recursos en mención son conocidos como inversión. Teniendo en cuenta lo mencionado, Nava (2009) indica: “La rentabilidad y la utilidad son elementos medibles y cuantificables que permiten evaluar la gestión económica – financiera de una empresa” (p. 15).

Por otro lado, en un segundo plano tenemos a la rentabilidad financiera, si bien es cierto la tipología anterior se basaba en la utilización de todos los activos, en este caso se incorpora para su cálculo los fondos propios, por ello esta rentabilidad está orientada al beneficio del accionista.

Cabe mencionar, que la correlación entre ambos tipos es concretada bajo un concepto conocido como apalancamiento financiero, quien bajo una estructura financiera de capitales ajenos tendrá una acción de amplificador de rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda.

Tipos de rentabilidad

Por lo expuesto podemos determinar dos tipos de rentabilidad, los cuales se presentan a continuación:

- Rentabilidad Económica

También conocida como rentabilidad de la inversión, donde se hace una medición en referencia a los activos de una empresa en base a sus financiamientos en un determinado periodo. Es decir, permite medir la capacidad de los activos con la finalidad de generar valor de acuerdo a como han sido financiados. En base a lo anterior, se puede determinar que permite la comparación de la obtención de ganancias entre instituciones, sin tener en cuenta las distintas estructuras financieras teniendo como noción la generación de intereses que no afecte al valor de la rentabilidad.

Asimismo, es uno de los indicadores para juzgar la eficiencia y eficacia realizada en una gestión empresarial, ya que es el entorno por el cual el comportamiento de los activos se desarrolla con independencia de su financiación, cabe mencionar, que es un factor importante para la toma de decisión con respecto a la declaración si una empresa es rentable o no de acuerdo a los términos económicos.

Adicionalmente, este tipo de rentabilidad consiste en la comparación del resultado alcanzado por la entidad financiera con la procedencia de los recursos financieros implicados. Por otro lado, el no contar con el origen de los activos de la empresa, permite obtener una ventaja, ya que permite estudiar la rentabilidad neta de la empresa y determinar cuál es el problema para el desarrollo en su actividad económica en una empresa no rentable o caso contrario analizar la deficiencia en la política de financiación. De acuerdo lo mencionado, el autor Guajardo (2002) indica lo siguiente:

Se entiende por rentabilidad económica, la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea cual sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria). La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa (p. 59)

Finalmente, podemos deducir que la rentabilidad económica es un instrumento que analiza la medición de la eficiencia de la empresa por medio de la utilización de todos los activos con la finalidad de generar ganancias. Asimismo, dicho estudio da a conocer las causas y la evolución del desarrollo de la actividad productiva en referencia al activo de la empresa.

$$\text{RENTABILIDAD ECONÓMICA} = \frac{\text{Resultado del período}}{\text{Activo total}}$$

Por otro lado, cabe mencionar que la rentabilidad económica también se desglosa por dos variables que permite descomponer y comprender de forma esperada cada elemento del estudio. Los cuales se mencionan a continuación:

- Margen de beneficio. Es uno de los componentes que permite interpretar la rentabilidad económica, su principal función es evaluar la naturaleza de dicha utilidad. En la actualidad es muy utilizada para definir las estrategias empresariales y tiene principal incidencia en el nivel de la rentabilidad.

$$\text{MARGEN DE BENEFICIO} = \frac{\text{Resultado de la explotación}}{\text{Ventas netas}}$$

- Rotación. Es un componente determinante ya que permite evaluar la capacidad de los niveles de los activos. En otras palabras, si el nivel de esta ratio es mayor se produce un incremento en el rendimiento en las inversiones de la empresa.

$$\text{ROTACIÓN DE LOS ACTIVOS} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$$

En base a lo mencionado, se puede indicar que entre ambos ratios existe una relación estrecha, es por ello, que se manifiesta que mientras mayor sea el margen de beneficio y el nivel de rotación también sea alto, tendrá como consecuencia que la rentabilidad económica sea mayor a lo previsto.

Asimismo, si lo observamos desde un punto de vista empresarial se puede establecer que mediante una reducción de costos o aumento de los precios de venta (margen del beneficio) además del incremento del volumen de las ventas por una correcta rotación de los activos (rotación) se puede visualizar el incremento de dicha rentabilidad en mención.

$$\frac{\text{Resultado explotación}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Resultado explotación}}{\text{Ventas netas}} \times \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}}$$

RENTABILIDAD ECONÓMICA
MARGEN DE BENEFICIO
ROTACIÓN DE LOS ACTIVOS

- Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera, también conocida como ROE es una medida usada para evaluar el rendimiento de los capitales propios en un determinado tiempo. Adicionalmente, incluye en su cálculo el tamaño o la proporción de los fondos propios, por ende, se convierte en un test para los accionistas respecto al rendimiento de la empresa. Según Sánchez (2011) señala que: “La rentabilidad financiera o también desglosado como ROE tiene como objetivo calcular la relación existente entre el beneficio del ejercicio y los recursos de la empresa, sin tener en mención al beneficio generado” (p. 30).

Asimismo, dicha rentabilidad es considerada como una de las medidas más beneficiosas hacia los accionistas o propietarios en comparación a la rentabilidad económica. Por otro lado, siendo un poco más objetivos y pensando en el bienestar de la empresa es claro que la prioridad existente se basada en este punto de estudio con la finalidad de maximizar los intereses de los propietarios, cabe mencionar que el tener una insuficiencia en esta rentabilidad puede ocasionar la pérdida de fondos para sostener la empresa.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que un bajo nivel en la rentabilidad financiera es un indicador que la gestión realizada en la empresa ha sido de forma ineficiente, por ende, restringe el financiamiento externo. En ese sentido, dicha rentabilidad tendría que tener relación con la primera pauta de todo inversor debe saber que puede obtener y cuál sería su riesgo.

La rentabilidad financiera es un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

$$\text{RENTABILIDAD FINANCIERA} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios}}$$

Por otra parte, si bien es cierto se mencionó en la rentabilidad económica que utiliza dos ratios para medir su nivel alcanzado, dichos ratios también pueden ser usados en este punto con otra finalidad.

Es decir, en el caso del margen de beneficio se encarga de observar el rendimiento general de toda la empresa a través del resultado final obtenido, mientras que la ratio de rotación desempeña la función de evaluar la eficiencia de los capitales pertenecientes a la empresa, por lo cual se manifiesta en base a esta expresión.

$$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios}} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas netas}} \times \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Fondos propios}}$$

↑—————↑
↑—————↑
↑—————↑

RENTABILIDAD FINANCIERA
MARGEN DE BENEFICIO
ROTACIÓN DE LOS FONDOS PROPIOS

De la misma forma, para estudiar la rentabilidad financiera se puede usar algunas ratios que permiten valorar las inversiones realizadas por los accionistas y los niveles de riesgo del mercado, donde se tiene en cuenta la volatilidad del precio y el valor de las acciones. Es por ello, que se realizan estudios a través de los balances de la empresa cada cierto periodo de tiempo. Las siguientes ratios son:

- Beneficio por acción. Es uno de las ratios considerados por los inversores porque les permite conocer el beneficio que van a adquirir por su título. Son uno de los más frecuentes en los análisis financieros,

principalmente porque al describir el precio por un título desarrolla la intención del accionista de valorar la rentabilidad de su propia inversión.

- Precio – Beneficio (PER). Es uno de los ratios más útiles porque permite realizar comparaciones entre las empresas del mismo rubro o que se encuentren localizadas en una misma zona. Cabe mencionar que están expuestas por medio de las publicaciones de la bolsa de valores con la finalidad que el inversionista aumente sus expectativas respecto al valor de su empresa en el mercado. No obstante, dicho ratio también puede mostrar índices de pérdida debido a la probabilidad de riesgo en sus inversiones.
- Dividendo por acción. Es uno de los ratios que despierta singular interés en los accionistas por su forma objetiva de analizar la rentabilidad desde el punto de vista de la liquidez que percibe cada uno por medio de su inversión. Para este criterio, no es necesario desarrollar un comparativo entre las empresas o sectores ya que cada organización ha establecido una política de dividendos distinta.
- Rentabilidad del dividendo. En el estudio de esta ratio se requiere el análisis de cierta proporción del rendimiento de sus acciones ya que se tiene en cuenta la probabilidad del futuro y sus implicaciones en las revalorizaciones en los beneficios como en los dividendos que se pueda obtener.
- Política de dividendos. En este punto existen muchas controversias ya que según algunos estudios mencionan que es relevante realizar las indagaciones en la evolución del ratio en mención, puesto que sea más estable genera mayor seguridad a los inversores, no obstante, en un caso contrario podría ocasionar altos niveles de riesgo.
- Valor contable de las acciones. Por lo general, este ratio es considerado como uno de los indicadores para descifrar el valor de una empresa, sin embargo, en la actualidad dicho ratio en mención ha permitido verificar

que muchas veces el valor contable de una acción no guarda relación con el precio expuesto en el mercado y en forma viceversa, cabe precisas que dicha discrepancia presentada puede estar relacionada de acuerdo a la generación de beneficios de la empresa, teniendo como teorema base que a mayor capacidad de obtener utilidades, su coste en el mercado puede incrementarse.

Factores determinantes de la rentabilidad

En el estudio sobre los niveles de la rentabilidad existen algunos factores que intervienen en los resultados de dicho estudio por lo cual es necesario tenerlos en cuenta. Ante esta premisa, existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad y en sus estudios, tales como:

- Intensidad de la inversión
- Productividad
- Participación de mercado
- Tasa de crecimiento de mercado
- Calidad de producto / servicio
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

Análisis Vertical

El análisis vertical es una de los principales indicadores que permite visualizar el rendimiento financiero actual de una empresa por medio de la elaboración de documentos financieros que permiten detallar de forma concisa los importes que ingresan dentro de una institución, así como también los importes de pago en gastos que se realizan. Según lo indicado, Hoz (2008) menciona lo siguiente:

Análisis de las partidas contables a través del cual se vinculan los importes monetarios que aparecen en los estados financieros en términos de porcentaje en un concepto, que se toma como referencia, a fin de mostrar la importancia relativa que mantienen las distintas cifras y magnitudes (p. 107).

Por lo tanto, podemos deducir que permite obtener una visión general de la estructura financiera de la empresa (balance general) y de la productividad de sus operaciones (estado de ganancias y pérdidas).

Factores macroeconómicos

El estudio de los factores de la macroeconomía, nos permite analizar los criterios necesarios para interpretar y analizar las variables que influyen en la cotización de los activos en los diferentes mercados financieros.

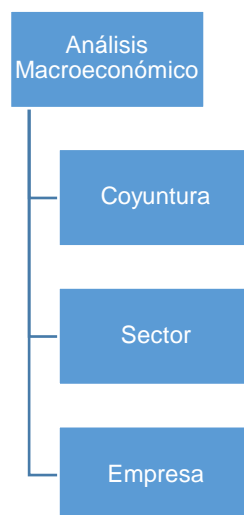
Cabe mencionar que en dicho análisis se toma en cuenta una serie de indicadores para determinar si las perspectivas de la proyección de corto, mediano y largo plazo son las correctas en el estudio de un país en términos económicos. Asimismo, permite de una forma razonable y fundamentada la toma de decisiones por medio de los datos de las previsiones.

Por otro lado, el análisis presentado desarrolla una estructura a través de tres aspectos básicos a conocer, tales como:

Figura 8. Estructura del análisis macroeconómico. Fuente: *Economía*

Determinantes Macroeconómicos

Para la mayor explicación de los determinantes macroeconómicos Adrianzen (2016) nos indica: “Las quiebras financieras de las empresas están en función de su liquidez, nivel de endeudamiento, situación patrimonial y demanda agregada” (p. 16).



Uno de los principales postulados nos habla sobre la existencia de una relación negativa entre el ciclo económico y la morosidad. Es decir, cuando hay periodos de recesión los retrasos de pagos aumentan por lo cual el incremento de la morosidad afecta porcentualmente en la economía, no

obstante, mientras en periodos de expansión de la economía esos retrasos suelen disminuir evitando los incumplimientos de pagos futuros.

Entre los fundamentales determinantes macroeconómicos se puede observar la restricción de liquidez que enfrentan las familias y/o empresas ya que influye en la capacidad de pago y como consecuencia elevar un mayor índice de probabilidad de incumplimiento con el pago de las obligaciones financieras.

Cabe mencionar que esta restricción de liquidez se puede dar por diferentes motivos, entre los cuales se tiene en cuenta la disminución del ingreso del salario, el incremento de desempleo y el incremento de las tasas de intereses de los créditos vigentes.

Otro factor importante es el nivel de endeudamiento que puede presentar una persona, éste puede determinar ciertos problemas en un futuro para poder realizar las obligaciones financieras sin descuidar ningún pago de algún crédito vigente. Asimismo, puede ser determinante frente a la accesibilidad de un nuevo crédito, ya que puede aumentar o disminuir las probabilidades del otorgamiento.

Por otro lado, el nivel de dolarización es un factor relevante en los créditos hipotecarios o en cualquier otro crédito ya que se encuentra relacionado con la economía o situación actual del país. En otras palabras, el aumento de un tipo de cambio de una moneda puede aumentar o disminuir el nivel de deuda, por lo cual se incrementa las dificultades para enfrentar los compromisos de pagos y a su vez la morosidad es mayor.

Indicadores macroeconómicos

Producto interno bruto (PBI)

En la actualidad, la actividad económica total se puede medir de tres formas diferentes pero equivalentes. La definición exacta de actividad económica es variable. Es por ello, que existen tres conceptos principales que son:

- Producto bruto interno. También conocido como el PBI o también conocido como PIB es el total de toda la actividad económica en un país.
- Ingreso nacional bruto o producto nacional bruto. También conocido como PNB, es el total de los ingresos obtenidos por los residentes de un país, independientemente de la ubicación donde se encuentren los activos.
- Ingreso nacional neto. Cuando nos referimos al término “bruto”, hacemos alusión a que no hay previsión para depreciación, la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción debido a uso y desgaste.

Finalmente, la relación entre las tres medidas se resume en:

$$\text{PBI (producto bruto interno) + ingreso neto de bienes inmobiliarios en el extranjero (rentas, intereses y ganancias) = INB (ingreso nacional bruto) - consumo de capital (depreciación).}$$

Indicadores de precios

Son los indicadores de vital importancia ya que guían la política monetaria de las entidades financieras. Asimismo, se refleja el nivel de precios y servicios de consumos de una familia representativa, se tiene en cuenta el valor desarrollado en un periodo determinado como un año base, para luego desarrollar una comparación entre ambos costes y calcular la tasa de variación, en general, dicha tasa es conocida como la tasa de inflación.

El IPC subyacente

Es el indicador más relevante para el análisis de la inflación. Nos indica básicamente si los precios suben o bajan en un periodo de tiempo establecido. El IPC está altamente relacionado con la clasificación de los tipos de interés.

Indicadores de empleo

Es un indicador que permite analizar la situación de la economía relacionada al empleo, asimismo es necesario analizar si está generando la creación o destruyendo las oportunidades de empleo.

Los tipos de interés

Existen diversos tipos de interés, entre los cuales los de prioridad son los utilizados por las entidades bancarias con la finalidad de preservar el valor de la moneda y mantener la estabilidad de los precios. En donde, la principal herramienta es el manejo de los tipos de interés.

Teniendo en cuenta, los diferentes aspectos se analizan dos posibles posiciones en la cual, la primera aumenta los tipos de intereses generando rentabilidades esperadas mientras en la segunda se observa una disminución en los tipos de interés, en la cual produce la disminución del coste de deuda y el aumento del consumo, así como la inversión y crecimiento del PBI.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Créditos hipotecarios

Es un producto bancario que permite adquirir un inmueble o terreno a largo plazo, quedando el mismo como garantía a favor de la entidad financiera que otorgue el préstamo, hasta su cancelación.

Criterios estandarizados

Son el conjunto de circunstancias mediante estándares establecidos previamente que determinan el acceso a un crédito hipotecario para una persona bajo un juicio fundamentado, asimismo permite que el proceso siga el rumbo deseado.

Gestión

Se considera a las acciones o tramites que se realizan con el propósito de conseguir un objetivo en particular. Cabe resaltar que es el conjunto de procedimientos que permiten obtener el fin.

Inflación

Se entiende como el alza de precios diferente al ajuste establecido por el mercado debido principalmente por un exceso de demanda o caída de la producción nacional.

Liquidez

Se entiende a la capacidad de una entidad bancaria o empresa para asumir y cumplir con sus obligaciones financieras. Asimismo, es la destreza de transformar los activos en dinero con la finalidad de generar ganancias.

Macroeconomía

Se entiende como ciencia que elabora indicadores con la finalidad de explicar el funcionamiento de la economía de un país y el impacto que genera frente a las entidades empresariales.

Mercado financiero

Son los mecanismos que están sujetos a la fuerza de la oferta y la demanda, asimismo interfieren en el intercambio de los agentes económicos con los intercambios de los activos financieros desarrollándose una economía de mercado.

Morosidad

Se considera toda acción de cliente que ha incumplido con su compromiso de pago dentro de la fecha de vencimiento, es necesario mencionar que hace referencia a cualquier crédito adeudado por la persona.

Perfil del cliente

Es la clasificación que poseen los clientes de acuerdo a las políticas y/o condiciones asociadas al banco Interbank, así como también están en función al nivel del sobreendeudamiento en centrales de riesgo y según sus ingresos.

Políticas

Son un conjunto de normas, reglas y procedimientos que regulan la política crediticia y social del banco evaluador con respecto al desembolso de un crédito hipotecario, así como también su postura frente a la morosidad de dicho crédito.

Ratios

Son indicadores financieros de medida y comparación que determinan la relación existente entre los datos presentados para analizar el estado de la organización en función a los niveles óptimos con la intención de obtener la rentabilidad deseada.

Rentabilidad

Es una retribución que se otorga por una inversión o por la relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación y la inversión o el esfuerzo. Es variable y no es conocida de antemano.

Tipo de cambio

Se puede definir como el precio de una moneda extranjera simbolizado en una moneda nacional. Cabe mencionar que dicha variación puede estar determinada por el periodo de tiempo por el cual se desenvuelve la divisa en función a la moneda nacional.

Tipos de créditos

Es la relación de los tipos de créditos hipotecarios existente en el banco Interbank de acuerdo a sus principales condiciones, clasificaciones, restricciones y perfiles de clientes.

Tipos de rentabilidad

Es la relación de la clasificación de rentabilidad existente en función a los riesgos que pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas y que se agrupan en diversas categorías o tipos. Las rentabilidades están asociadas a los riesgos que se pueden encontrar en una actividad particular ya sea en inversiones u operaciones, entre otros.

Variables

Son los elementos o criterios que nos permiten valorar el riesgo de cada factor de la rentabilidad. Estas variables cambian con el tiempo de acuerdo a como se desarrolle la industria y el negocio de la institución financiera.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada en este estudio es de tipo descriptivo correlacional, porque dichas investigaciones solo describen, analizan y predicen los resultados de la investigación.

Sánchez y Reyes (2002) dicen:

La investigación descriptivo - correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (p. 79).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

En cuanto al nivel de estudio es de corte longitudinal, ya que las variables son medidas en diferentes momentos en relación a los años de acuerdo a los periodos establecidos, es decir entre el 2014 al 2018.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican lo siguiente: “Se obtienen datos de la misma población en distintos momentos durante un período determinado, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo” (p. 118).

Asimismo, se desarrolló un enfoque mixto, ya que las dimensiones trabajadas han sido clasificadas entre cualitativas y cuantitativas. Por lo cual, Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona lo siguiente:

Los métodos mixtos son una estrategia de investigación o metodología con la cual el investigador analiza y mezcla datos cuantitativos y cualitativos en un único estudio o programa multifase de investigación. En resumen, significan mayor amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de comprensión. (pp. 4 - 5).

Diseño de investigación

Para la presente investigación se aplicó un diseño no experimental en la cual no se modifican, ni se realiza ninguna intervención ni manipulación en las variables de estudio. Es por ello, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: “El no experimental, se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p. 48).

3.2. Población y muestra

Población

En el presente estudio la población está conformada por todos los documentos de referencia al crédito hipotecario, demostrando una evidencia de 16,345 unidades de desembolso de dichos créditos del banco Interbank durante el periodo del 2014 al 2018. Teniendo en cuenta lo anterior, Tamayo (2004) definió: “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

Bernal (2006) señala:

La población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Mientras que la muestra es la parte de esa población que se selecciona y sobre la cual se efectuara la medición y observación de las variables. (p. 29).

Tabla 7

Población documental de los créditos hipotecarios

Años	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Dólares	235	167	121	261	268	1032
Soles	2536	2839	2951	3411	3556	15293
Total	2771	3006	3072	3672	3804	16345

Fuente: *Interbank*

Muestra

En la presente investigación se usa una muestra probabilística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: “Las muestras se clasifican en dos categorías: probabilísticas y no probabilísticas. La primera no tiene nada que ver en la elección de la muestra” (p. 824)

Asimismo, Bernal (2006) menciona: “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables de estudio” (p. 165).

Por otro lado, para el presente estudio se aplica el muestreo tipo censal, porque se analiza todos los documentos brindados por la entidad bancaria, ya que estos resultados son representativos a la población general. Ante ello, Hayes (1999) indica:

La muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es igual a la población, esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña y cuando es necesario averiguar el parecer de la totalidad de la población, generalmente es costoso. (p. 56).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Hipótesis específicas

Ha: Existe relación entre la gestión de procesos y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación entre la morosidad de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

3.4. Variables – operacionalización.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan: “Una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación” (p. 105).

Definición conceptual de la variable gestión de los créditos hipotecarios

Scarsi (2017) dice:

Es el conjunto de técnicas que conducen a minimizar el riesgo y costo en el otorgamiento de un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda o en algunos casos para la libre disponibilidad. (p. 7).

Definición operacional de la variable gestión de los créditos hipotecarios

Definimos a la variable gestión de créditos hipotecarios como el producto bancario que permite adquirir un inmueble o terreno a largo plazo, quedando el mismo como garantía a favor de la entidad financiera que otorgue el préstamo, hasta su cancelación. Asimismo, para esta investigación la presente variable se midió mediante un análisis cuantitativo, el cual se conoció el nivel de desembolsos de los créditos hipotecarios en el banco Interbank.

Tabla 8

Operacionalización de los créditos hipotecarios

Dimensiones	Indicadores
	Tradicional
Tipos de créditos hipotecarios	Mi vivienda
	Compra de deuda
Gestión del proceso	Armar caso
	Acreditación
	Entrega de resultados
Morosidad	1 – 25%
	26 – 58%
	59 – 95%

Definición conceptual de los niveles de la rentabilidad

López (2015) define como: “El resultado de varias políticas y decisiones tomadas en una empresa, la cual mide la relación entre los resultados monetarios de unas actividades (reales o esperadas) y los medios empleados para obtenerlos” (p. 27)

Definición operacional de los niveles de la rentabilidad

Definimos a la variable rentabilidad como la retribución que se otorga por una inversión o por la relación existente entre los beneficios que proporcionan una determinada operación y la inversión o el esfuerzo. Es variable y no es conocida de antemano.

Asimismo, para esta investigación la presente variable se medirá con un análisis cuantitativo, el cual nos dará a conocer el nivel de la rentabilidad y sus respectivas dimensiones en el banco Interbank.

Tabla 9

Operacionalización de los niveles de rentabilidad

Dimensiones	Indicadores
Rentabilidad	ROE
	ROA
Entorno macroeconómico	PBI
	Inflación
	Tipo de cambio

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método a desarrollarse en la presente investigación es de forma deductiva de acuerdo a la base de datos presentada. Es por ello que Bernal (2010) señala que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Técnica

Para la presente investigación se realiza mediante un análisis documental, el cual se lleva a cabo mediante una observación de datos estadísticos. Cabe precisar, no existe una técnica especializada para cada estudio. Es por ello que según Bernal (2010) explica: “En la investigación científica existe una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información, el cual dependerá del método y el tipo de investigación que se realice para la determinación de su utilización” (p. 112).

En base a lo mencionado por el autor, la aplicación de esta técnica permitirá obtener información directa y confiable del objeto de estudio de la presente investigación, la cual se desarrollará bajo un enfoque estructurado, siendo necesario la utilización del instrumento “Lista de cotejo”, la cual, es explicada por Vara (2012) de la siguiente manera: “La lista de cotejo es una lista

de diferentes ítems, acciones o procesos secuenciales que se espera observar. En esta lista el observador va marcando la ocurrencia o no del evento, en el momento en que sucede” (p. 256).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para el caso de esta investigación se emplearon listas de cotejos para cada variable con los datos proporcionados por el banco Interbank para la elaboración de esta investigación. Es por ello, que según Arias (2006) señaló que: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53).

Asimismo, las listas de cotejos con la información proporcionada por el banco nos detallan el volumen de créditos hipotecarios desembolsados en el periodo del 2014 al 2018 tanto en la moneda en soles como en dólares, cabe señalar que también está clasificada por el tipo de crédito brindado.

Adicionalmente nos brindan el margen de morosidad desarrollado en el mismo periodo por el crédito hipotecario y los balances generales de los años en mención para observar los niveles de rentabilidad obtenidos por los productos financieros.

Por otro lado, todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Es por ello, que los datos estadísticos fueron brindados de forma confidencial por parte de la entidad bancaria en mención.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para la investigación realizada, en un primer momento se revisa y clasifica la información brindada mediante base de datos por la entidad bancaria. Asimismo, dicha información es sometida a un análisis numérico y estadístico, con la finalidad de obtener el nivel de correlación presentado en las variables de estudio.

Para desarrollar el análisis de las variables, se organizó la información brindada y se sometió a través de estadísticos descriptivos como: Promedio, moda, mediana y desviación estándar. Adicionalmente, también se aplicó análisis por medio de estadísticos diferenciales como varianza y la prueba t – student.

Finalmente, para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos, se establece el nivel de correlación existente, se constata las hipótesis presentadas y se expone las conclusiones con las posibles recomendaciones.

Se presenta las tablas y figuras respecto a las variables de estudio para una mayor interpretación.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

El valor del instrumento utilizado para ambas variables se definió en base al informe documental proporcionado por la entidad bancaria, en este caso por el banco Interbank. Adicionalmente, se verificó que los datos proporcionados detallaban de forma cuantitativa las variables de estudio y sus dimensiones.

Cabe mencionar que dichos documentos explican el volumen de créditos hipotecarios desembolsados, los tipos de créditos existentes en la entidad bancaria, el nivel de morosidad y los niveles de rentabilidad de acuerdo a los balances generales otorgados, los cuales fueron obtenidos durante la investigación en los cuatro años de estudio. Asimismo, definen la autenticidad y la confiabilidad del contenido y los datos estadísticos brindados.

Tabla 10

Resultados de la validación del informe documental

Lista documental	Resultado de Aplicabilidad
Volumen de Créditos Hipotecarios	Aplicable
Volumen de créditos desembolsados por tipología	Aplicable
Nivel de Morosidad	Aplicable
Balances Generales	Aplicable

Fuente: *Interbank*

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la gestión de los créditos hipotecarios

Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión de créditos hipotecarios

Años	Dólares	Soles	Total	Promedio
2014	235	2536	2771	1385.50
2015	167	2839	3006	1503
2016	121	2951	3072	1536
2017	261	3411	3672	1836
2018	248	3576	3824	1902
Total	1032	15293	16345	8162.50

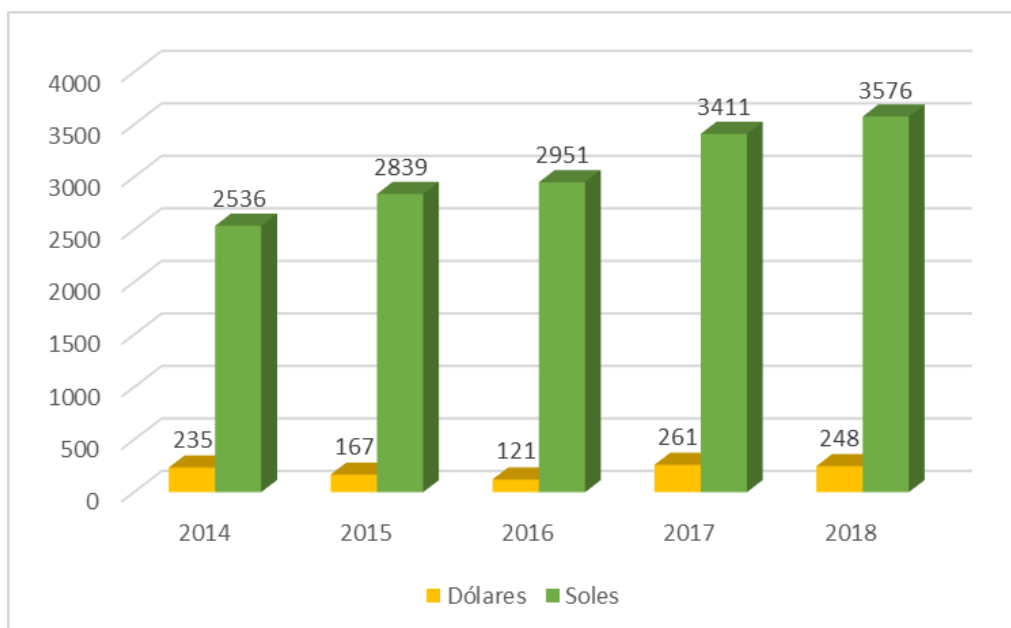


Figura 9. Análisis descriptivo de la variable créditos hipotecarios

Interpretación

Se aprecia en la figura 1 que el número de créditos desembolsados durante el periodo del 2014 al 2018, es de 16,345 unidades, al cual se visualiza un crecimiento al pasar los años. No obstante, dicho fenómeno no se replicó en la moneda de dólares, ya que obtuvo un menor número de desembolsos. Es por

ello que definimos que el mejor año de adquisición de este producto financiero, dentro del rango establecido fue en el 2017, con 261 desembolsos.

Resultados descriptivos de los niveles de rentabilidad.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable niveles de rentabilidad

Rentabilidad	2014	2015	2016	2017	2018
ROE	25.7%	24.7%	25.9%	22.6%	20.2%
ROA	2.4%	2.3%	2.3%	2.1%	2.1%

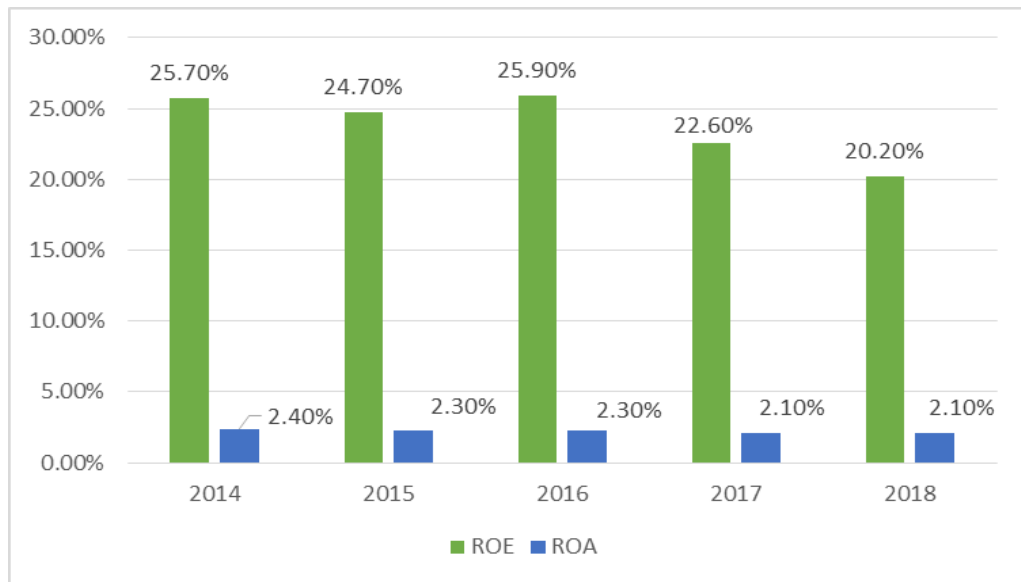


Figura 10. Análisis descriptivo de la variable niveles de rentabilidad

Interpretación

Se aprecia en la figura 10 que los niveles de rentabilidad de la entidad bancaria de Interbank han tenido diversas variaciones. Es decir, el indicador ROA en el periodo del 2014 al 2018 se ha desarrollado de forma constante, no obstante, presento un decrecimiento en los últimos años pero sin mayor impacto porcentual. Cabe indicar, que en el indicador ROE se puede visualizar que se evidencia un decrecimiento desde el 2014 al 2018, siendo el único año de crecimiento durante el 2016 que alcanzo un porcentaje de 25.9%, siendo uno de los más altos presentados durante el periodo de estudio.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Descriptivos de las dimensiones de la gestión de créditos hipotecarios

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión tipos de créditos hipotecarios

Tipos de créditos hipotecarios	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Compra de deuda	562	773	821	1021	1066	4243
Mi vivienda	782	699	710	872	901	3964
Préstamo	377	559	603	734	705	2978
Tradicional	1050	975	938	1045	1152	5160
Total	2771	3006	3072	3672	3824	16345

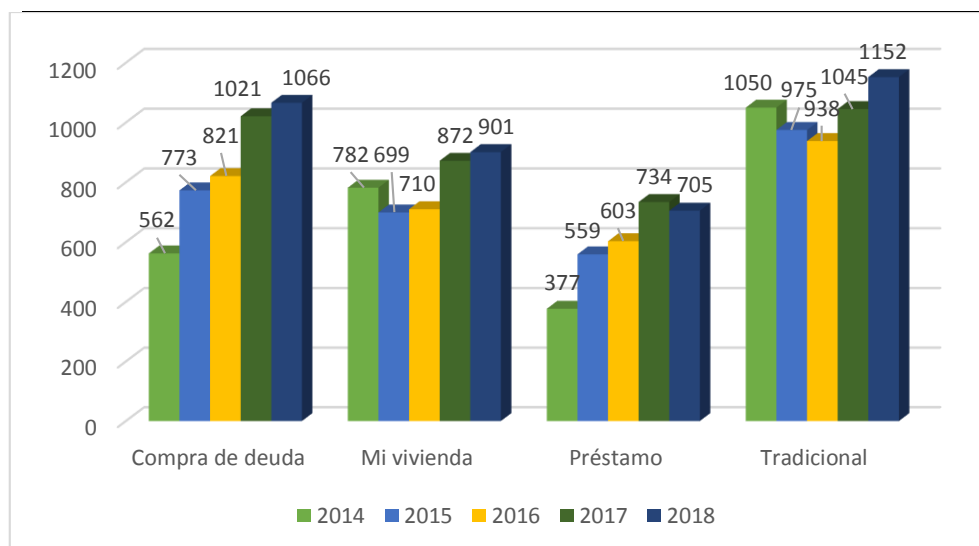


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión tipos de créditos hipotecarios

Interpretación

Se aprecia en la figura 11 que existen cuatro tipos de créditos hipotecarios desembolsados en el periodo de tiempo de estudio. Podemos observar que la compra de deuda se ha desarrollado de forma creciente, siendo su mejor año en el 2018 con un número de 1066 desembolsos, asimismo tenemos la tipología de mi vivienda, en la cual observamos diferentes variaciones en los años transcurridos, siendo uno de sus mejores años en el 2018 con 901 desembolsos.

Por otro lado, en la tipología de préstamos, se observa un gráfico de variaciones, donde se representa que su mejor año fue en el 2017 cuando obtuvo 734 desembolsos, asimismo en la tipología tradicional se visualizó un pequeño decrecimiento, el cual se reemplazó por un crecimiento, donde culminó en el 2018 alcanzando 1152 desembolsos durante ese año. Adicionalmente, uno de los créditos con mayor predilección por parte de los clientes es el crédito tradicional por tener mayor número de desembolsos durante los años de estudio en comparación con las otras tipologías.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión morosidad hipotecaria

Periodo	Morosidad	Promedio
2014	49.98 %	4.17%
2015	57.82 %	4.82%
2016	64.98 %	5.42%
2017	71.13 %	5.93%
2018	72.93 %	6.08%
Total	316.84 %	26.40%

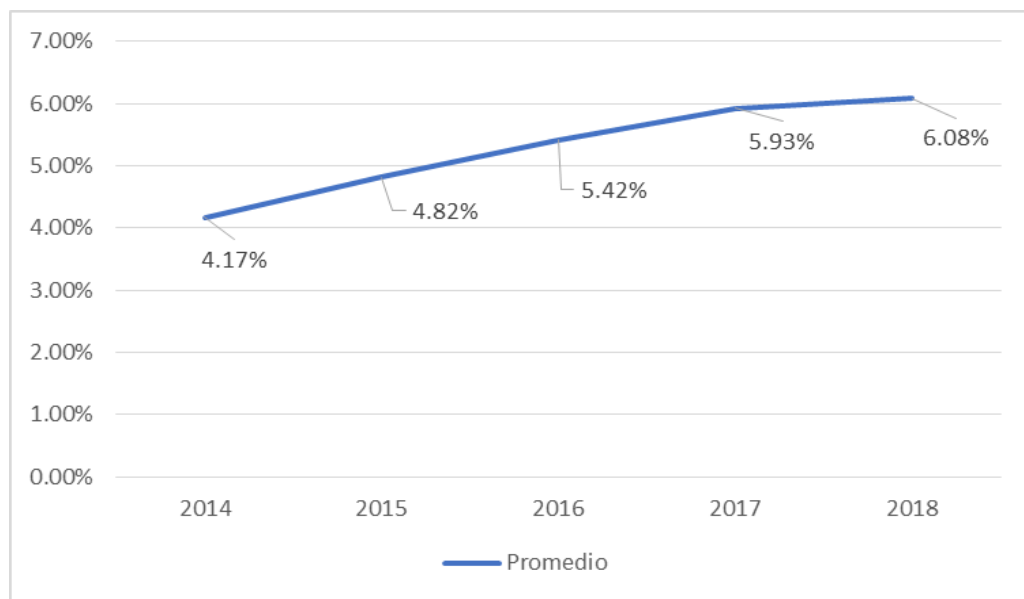


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión morosidad

Interpretación

Se aprecia en la figura 12 que el nivel de morosidad que se ha ido incrementando en el periodo establecido del 2014 al 2018. Podemos visualizar que el nivel más bajo se presentó en el año del 2014 con un promedio de 4.17%, mientras que en el año del 2018 dicho valor sufrió un incremento llegando al promedio de 6.08% en comparación a años anteriores.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión gestión del proceso

Proceso	Días	Porcentaje
Armar caso	17	57%
Acreditación	8	27%
Entrega de resultados	5	17%
Total	30	100%

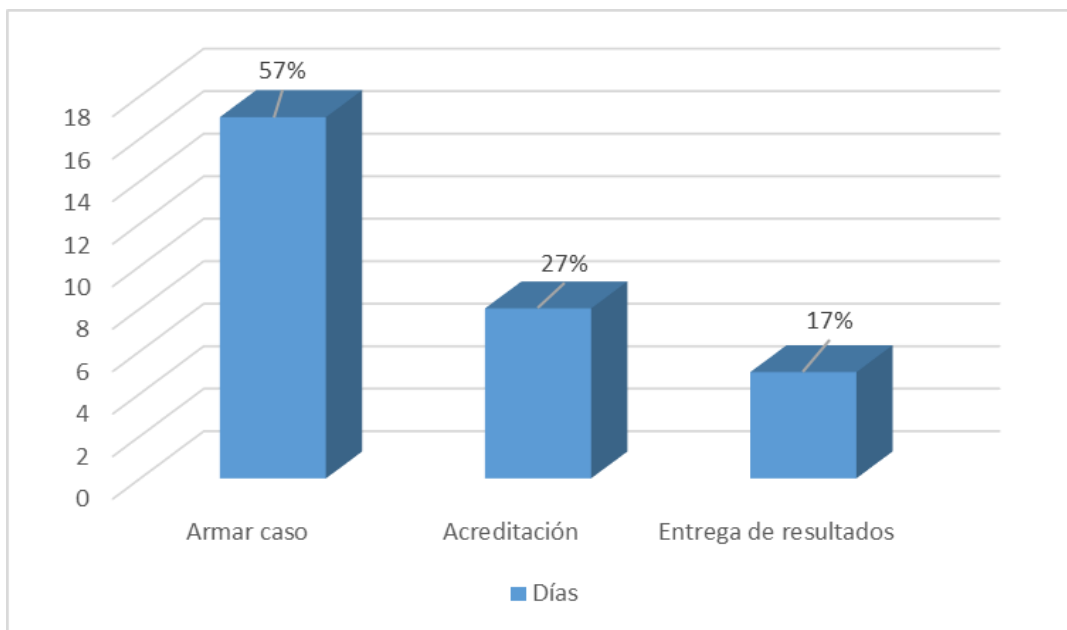


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión gestión del proceso

Interpretación

Se aprecia en la figura 13 que en el proceso para la evaluación de un desembolso de un crédito hipotecario se centra en el armado del caso, el cual se basa el 57% del proceso en la recolección de los documentos necesarios y la orientación al cliente. Por otro lado, se observa que el proceso de acreditación está representado por un 27% en el cual se valida la información del primer proceso y finalmente la publicación del resultado se centra en un 17% para el informe de la aprobación o rechazo del crédito.

Descriptivos de las dimensiones de los niveles de rentabilidad

Tabla 16

Análisis descriptivos de la dimensión rentabilidad

Rentabilidad	2014	2015	2016	2017	2018
ROE	25.70%	24.70%	25.90%	22.60%	20.20%
ROA	2.40%	2.30%	2.30%	2.10%	2.10%
Utilidad / Ingresos Financieros	27.3%	25.2%	28.9%	26.6%	26.8%

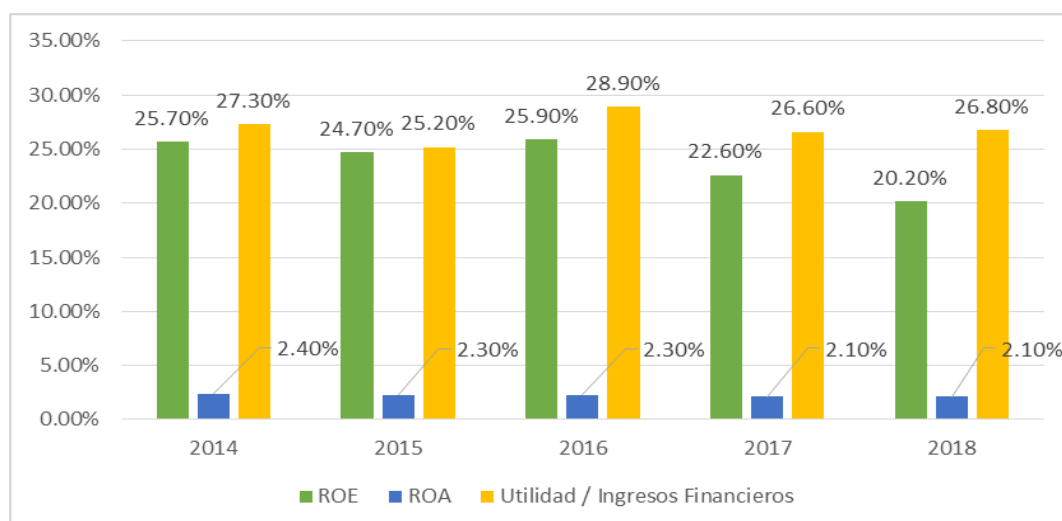


Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión rentabilidad

Interpretación

Se aprecia en la figura 14 que los indicadores de rentabilidad no se han mantenido constantes a lo largo del periodo establecido de años. Se observa que el indicador ROE obtuvo el mejor porcentaje de 25.90% en el año 2016, mientras que en los años posteriores sufrió un decrecimiento, alcanzando el 20.20%. No obstante, el indicador ROA, empezó en el 2014 con un porcentaje de 2.40% y al finalizar el año 2018 cerró con 2.10% siendo un nivel bajo de diferencia. Por otro lado, se puede visualizar las ganancias obtenidas respecto a la utilidad, observando que en el año 2016 se obtuvo el porcentaje más alto de 28.90% mientras que en los dos años posteriores se produjo una caída al 26.80%.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión entorno macroeconómico

Rentabilidad	2014	2015	2016	2017	2018
PBI	2.40%	3.30%	4.00%	2.50%	4.00%
Inflación	3.22%	4.40%	3.23%	1.36%	2.48%
Tipo de Cambio	6.43%	14.6%	1.67%	3.54%	4.05%

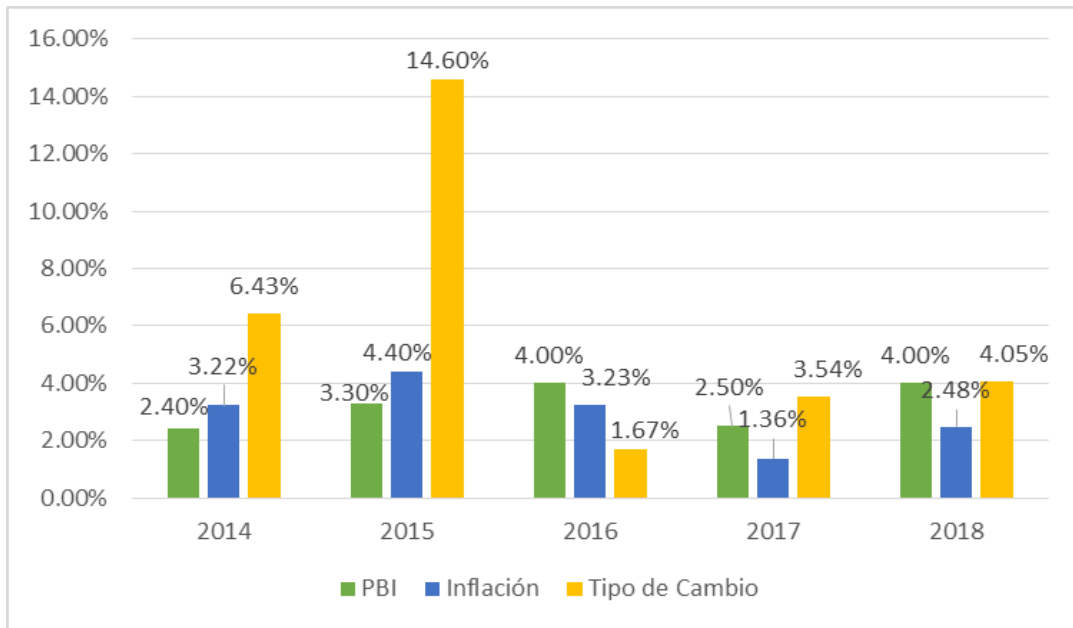


Figura 15. Análisis descriptivo de la dimensión entorno macroeconómico

Interpretación

Se aprecia en la figura 15 que a través de tres indicadores se puede analizar el entorno macroeconómico, donde el PBI ha sufrido un crecimiento logrando alcanzar en el 2016 y en el 2018 un porcentaje de 4.00%, mientras que el nivel de inflación ha desarrollado un decrecimiento, visualizándose en el año 2018 uno de sus niveles más bajo al 2.48%. No obstante, con respecto al tipo

de cambio, se tiene en cuenta que es volátil, por ello desarrollo en el 2015 uno de los niveles más altos en comparación a otros años, obteniendo el 14.6%, sin embargo, dicho porcentaje fue disminuyendo en los años posteriores alcanzando en el 2018 el 4.05%.

4.4. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Tabla 18

Resultados de correlación entre la gestión de los créditos hipotecarios y el nivel de rentabilidad

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
Créditos hipotecarios y rentabilidad	Se asumen varianzas iguales	32.318	0.000	16.278	8	0.000
	No se asumen varianzas iguales			16.278	4.000	0.000

*Nota: * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 18, se visualiza los resultados de la correlación entre las variables de estudio gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad, las cuales fueron hallados por medio del estadístico de la prueba de T – Student que asciende a 16,278**, a un nivel de significancia Sig. =0,00 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables, es por ello, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación altamente significativa entre las variables gestión de créditos hipotecarios y niveles de rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del proceso de desembolso de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión del proceso de desembolso de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Del análisis correspondiente de la figura 13 podemos afirmar que el proceso de desembolso de un crédito hipotecario se encuentra basado en el armado del expediente, en el cual es la pieza clave para continuar con el desarrollo del crédito, ya que el 57% del proceso se centra en este punto, así como también el nivel de los costos y el esfuerzo del capital humano.

Cabe mencionar, que si bien es cierto el proceso tiene un tiempo de demora de 30 días aproximadamente, en caso de existir algún error en los documentos se tendría que corregir en el primer paso, por ello genera reproceso, gastos e incremento en el tiempo de demora, por lo cual causaría un impacto en

la rentabilidad esperada. En base a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión gestión del proceso de desembolso y los niveles de rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Tabla 19

Resultados de correlación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad.

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)
Crédito tradicional y rentabilidad	Se asumen varianzas iguales	8.346	0.020	28.092	8	0.000
	No se asumen varianzas iguales			28.092	4.000	0.000

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 19, se visualiza los resultados de la correlación en la dimensión tipos de créditos hipotecarios de la variable gestión de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad, los cuales fueron hallados por medio del estadístico de la prueba de T – Student que asciende a 28,092**, a un nivel de significancia Sig. =0,020 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables, es por ello, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión tipos de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la morosidad de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Ha: Existe relación entre la morosidad de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

Tabla 20

Resultados de correlación entre la morosidad y los niveles de rentabilidad.

Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias		
F	Sig.	T	gl	Sig. (bilateral)

Morosidad y rentabilidad	Se asumen varianzas iguales	6.873	0.031	-16.357	8	0.000
	No se asumen varianzas iguales			-16.357	4.841	0.000

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

En la tabla 20, se visualiza los resultados de la correlación en la dimensión morosidad de la variable gestión de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad, los cuales fueron hallados por medio del estadístico de la prueba de T – Student que asciende a -16,357**, a un nivel de significancia Sig. =0,031 que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre ambas variables, es por ello, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión tipos de créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad en el banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación se utilizaron instrumentos documentales para la recolección de datos, los cuales están sometidos a criterios de validez y confiabilidad al ser proporcionados por la entidad bancaria para el desarrollo del presente estudio, es por ello que la información estadística se encuentra basada de acuerdo a la situación actual de la empresa Interbank.

Por otro lado, respecto a los resultados obtenidos debido a la contrastación de hipótesis general mediante la utilización del estadístico de la prueba t – student se obtuvo un resultado que asciende a 16,278**, a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05, es decir existe una relación altamente significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de rentabilidad, dichos resultados se contrasta con los datos obtenidos por Vidal (2017) en su tesis: “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile” que concluye con el análisis de información estadística en relación a la prueba de hipótesis confirmando que existe una relación altamente significativa entre la morosidad y la rentabilidad, teniendo un valor de probabilidad inferior al 0,05 y con un signo negativo en referencia a la variable dependiente; tal como se había manifestado en la teoría, la gestión de un crédito hipotecario es un factor determinante en el stock de desembolsos de las colocaciones, por ende está relacionada con la línea de la morosidad. En ese sentido, a medida que disminuya el stock de morosidad en referencia al stock de colocaciones de créditos hipotecarios, los resultados de rentabilidad se incrementaran.

Asimismo, respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 1, mediante el análisis descriptivo de la dimensión gestión del proceso de desembolso de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad, se puede indicar que existe una relación altamente significativa, dicho resultado se contrasta con los datos obtenidos por Vidal (2017) donde demuestra que existe relación directa alta entre la gestión del proceso para la selección de desembolso de un crédito y el impacto en la rentabilidad de una entidad, por lo cual se aplica la hipótesis alterna.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2, mediante la utilización del estadístico de la prueba t – student se obtuvo un resultado que asciende a 28,092**, a un nivel de significancia de 0,020 que es menor al 0,05, es decir existe una relación altamente significativa entre la dimensión tipos de créditos hipotecarios y la variable niveles de rentabilidad, dichos resultados se contrasta con los datos obtenidos por García y Pérez (2015) en su tesis: “Determinantes de la rentabilidad de la CMA Huancayo S.A. 2005 – 2012” que concluye con el análisis de información estadística en relación a la prueba de hipótesis confirmando que existe una relación altamente significativa entre los determinantes de la rentabilidad de la CMA Huancayo, teniendo un valor de probabilidad representativo en la prueba t de 2.05; tal como se había manifestado en la teoría, por ende se puede comprobar que el incremento progresivo de los créditos directos impacta de forma positiva en la rentabilidad de la CMA Huancayo, por lo cual se aplica la hipótesis alterna.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 3, mediante la utilización del estadístico de la prueba t – student se obtuvo un resultado que asciende a -16,357**, a un nivel de significancia de 0,031 que es menor al 0,05, es decir existe una relación altamente significativa entre la dimensión morosidad y la variable niveles de rentabilidad, dichos resultados se contrasta con los datos obtenidos por Pacheco (2014) en su tesis: “Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento de Junín en el periodo 2008 – 2012” que concluye con el análisis de información estadística en relación a la prueba de hipótesis confirmando que existe una relación altamente significativa entre los factores que inciden en la morosidad y las instituciones financieras no bancarias; tal como se había manifestado en la teoría, los factores que influyen en la morosidad de forma significativa son la rentabilidad, la solvencia, el PBI, los ingresos y la tasa de interés, por ende la relación existente se manifiesta de forma indirecta. En ese sentido, se aplica la hipótesis alterna.

5.2. Conclusiones

- Primero. Existe relación altamente significativa entre la gestión de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo 2014 - 2018, mediante un estadístico de la prueba t – student de 16,278** a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye que cuando la entidad bancaria, en este caso Interbank realiza un incremento en la gestión y desembolsos de créditos hipotecarios, ésta impacta de forma positiva y proporcional en los niveles de la rentabilidad, mejorando las ganancias de los accionistas y colaboradores.
- Segundo. Existe relación altamente significativa entre la dimensión gestión del proceso de desembolso de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo 2014 - 2018, mediante un enfoque cualitativo a través de un análisis descriptivo se comprobó dicha afirmación. Por lo cual, se concluye que se requiere realizar una correcta gestión durante el proceso de solicitud de un crédito hipotecario, principalmente en el primer paso del armado del expediente, evitando los errores, con la finalidad de reducir los reprocesos y tiempos de demora, generando de forma positiva ganancias y por ende un incremento esperado en la rentabilidad del banco Interbank.
- Tercero. Existe relación altamente significativa entre la dimensión tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo 2014 - 2018, mediante un estadístico de la prueba t – student de 28,092 ** a un nivel de significancia de 0,020 menor a 0,05. Se concluye que el tipo de crédito hipotecario con mayor proporción de desembolso entre el 2014 – 2018, fue el crédito tradicional por lo cual genero mayor impacto en la rentabilidad esperada de la entidad bancaria.
- Cuarto. Existe relación altamente significativa entre la dimensión morosidad y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el

periodo 2014 - 2018, mediante un estadístico de la prueba t – student de -16,357** a un nivel de significancia de 0,031 menor a 0,05. Se concluye que la morosidad en los créditos hipotecarios es un agente de mayor incidencia en la disminución de la rentabilidad, por ende el aumento de clientes morosos es perjudicial para la imagen y ganancias del banco Interbank.

5.3 Recomendaciones

En referencia a las conclusiones presentadas, se recomienda elaborar acciones relacionadas con la gestión de los créditos hipotecarios que ayude a mejorar la rentabilidad del banco Interbank a través del equipo de colaboradores y gerentes de las agencias. Es por ello que utilizaremos las siguientes estrategias:

- Realizar entrenamiento constante cada tres meses para los colaboradores de plataforma con respecto a los procedimientos y las nuevas actualizaciones de los créditos hipotecarios de la entidad bancaria de Interbank
- Planificar talleres sobre gestión documentaria, validación de firmas y procesos entre las instituciones estatales como Sunarp.
- Desarrollar la impresión de todos los documentos necesarios para iniciar el proceso de desembolso de créditos, efectuando de forma correcta el paso del armado de expediente a través de tener al alcance todos los documentos.
- Informar a todos los colaboradores sobre la lista exacta de cada representante de las áreas del proceso, con la finalidad de realizar los envíos de documentos a las personas correctas y evitar las derivaciones por reprocesos.
- Establecer un catálogo preciso y detallado sobre los tipos de créditos y sus facilidades de acceso para aumentar su diversificación y puedan absolver las necesidades de los clientes.
- Realizar una mejora en la página web con respecto a la publicación de los documentos a presentar a la entidad bancaria para acceder al crédito

hipotecario con la finalidad de reducir el tiempo de demora para el desembolso.

- Implementar estrategias de cobranzas entre el área hipotecaria con la finalidad de reducir el volumen de morosidad.
- Realizar un convenio con el área de sistemas para facilitar las evaluaciones crediticias de los clientes, con el objetivo de tener un dato más preciso y actualizado en referencia a su comportamiento de pago.
- Desarrollar y fomentar en los colaboradores a realizar correctas evaluaciones en la captación para el proceso de desembolsos de créditos hipotecarios.
- Se recomienda aplicar herramientas de marketing para desarrollar el incremento de créditos hipotecarios y posicionarse como una de las entidades bancarias especializadas en este producto financiero.

REFERENCIAS

- Adrianzen, C. (2016). *La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macroeconómico: El caso peruano en el periodo 1982-2014* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/396336/TCMAC1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ahmad, R. (2009). The determinants of bank capital ratios in a developing economy. *Asia Pacific Financial Markets*, 15(1) 255-270. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/6382/5a98496eaa285eaf74a4cac614ad0f288a4b.pdf>.
- Alcaide, J. (2005). *Marketing bancario relacional*. Madrid, España. Editorial Mc Graw-Hill.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (6ª ed.). Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>.
- Armas, A. (2017). BCR: ¿Porque el Perú 4,2% en 2018? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/bcr-peru-creceria-4-2-2018-222528>.
- Ballester, L. y Ferrer, R. (2009). Impacto del riesgo de interés sobre las acciones del sector bancario español. *Revista española de financiación y contabilidad*. 38(142), 213-237. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02102412.2009.10779667>
- Barco, D. y Medina, A. (2010). Situación del crédito hipotecario en el Perú. *BCRP*, 1(1), 8-13. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/Moneda-140/Moneda-140-03.pdf>.
- Barrios, C. y Huamán, G. (2016). *Influencia de los ratios financieros en la toma de decisiones de la empresa Architech constructores S.A.C, ubicada en San Borja, año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/153/tesis%20-capitulo%20%28BN%29%20Edita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México. Prentice Hall México.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia. Pearson.

Bonet, C. (2005). Ley de Pareto aplicada a la fiabilidad. *Ingeniería mecánica*, 8(3), 1-9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2251/225118188010.pdf>.

Boundi, F. (2018). Valor y dinero en Marx. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 97-115. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v20n38/0124-5996-rei-20-38-00097.pdf>.

Brachfield, P (2013). *Los condicionantes de la morosidad*. Brachfield, Credit & Risk consultants. Recuperado de <https://perebrachfield.com/blog/morosidad/los-condicionantes-de-la-morosidad/>.

Brigham, E y Houston, J (2006). *Fundamentos de Administración Financiera*. México D.F., México: Cengage Learning

Broseta, C. (2017). *Gestión Bancaria*. Madrid, España: Mc Graw-Hill.

Carrasco, D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre Bancos y Micro financieras durante el período 2005 - 2011* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf.

Collins, J. y Porras, J. (1995). *Empresas que perduran*. Bogotá, Colombia: Norma.

Dino, G. (2007). *Guía de Créditos Hipotecarios*. Rebaja tus cuentas. Recuperado de <https://rebajatuscuentas.com/pe/guia-de-creditos-hipotecarios>.

Espinoza, J. (2015). La mora. *Revista de Derecho*, 68(16), 229-244. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/15596/16045>.

Eyzaguirre, H. y Calderón, C. (2003). *El mercado de crédito hipotecario* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.iadb.org/res/publications/pubfiles/pubWP-497.pdf>

Fernández, D. y Medina, J. (2015). *Efectos del entorno macroeconómico y las variables de la firma en la estructura de capital de las empresas peruanas* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1003/Diana_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1

Gallofre, F. (2014). *Los indicadores macroeconómicos y su importancia*. Investing. Recuperado de <https://es.investing.com/analysis/los-indicadores-macroecon%C3%B3micos-y-su-importancia-206759>

García, y Pérez, A. (2015). *Determinantes de la rentabilidad de la CMAC Huancayo S.A. 2005 - 2012* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1525/GARCIA%20PEREZ.Z.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Geoffrey, M. (1982). Teorías Evolucionistas de la empresa basada en las competencias. *Journal of economic studies*, 25(1), 25-36. Recuperado de <http://www.geoffrey-hodgson.info/user/image/ei8.pdf>

Gonzales, R. (2012). *Morosidad en la banca*. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>.

Guajardo, L. (2002). *Principios de administración financiera*. Guadalajara, México: Pearson.

Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México D.F., México: Oxford.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. P. (2006). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F., México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F., México: Mc Graw-Hill.

Hoz, B (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. *Revista de ciencias sociales*, XIV(1), 88-109. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>

Lira, J. (2019). Economía peruana creció 1.58% en enero, su tasa más baja en 12 meses. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecio-1-58-enero-tasa-baja-12-meses-261443/>

López, J. (2015). *Economía y Gestión Bancaria*. Madrid, España: Pirámide.

Luengo, R. y Medina, F. (2014). *Análisis del otorgamiento de créditos hipotecarios entre el sistema cooperativo y la Banca tradicional en Chile* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129805/An%C3%A1lisis%20del%20otorgamiento%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mallar, M (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión del futuro*, 13(1) 17-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Millán, J. (2017). *Análisis de la evolución de la solvencia y de la rentabilidad de las entidades de depósito españolas. Un enfoque de vanguardia* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/15070/2017000001639.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morisaki, A. (2013). Asbanc: Los efectos de las medidas para frenar hipotecas dependerán de la política interna de cada banco. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/asbanc-efectos-medidas-frenar-hipotecas-dependeran-politica-interna-banco-36844>

Muñiz, F. (2018). Tasas de interés para créditos hipotecarios muestran tendencia al alza, advierte BCP. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/tasas-interes-creditos-hipotecarios-muestran-tendencia-alza-advierte-bcp-236375/>

Nava, M. (2009a). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. *Revista venezolana de gerencia*, 14(48), 5-9. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009

Pacheco, D. (2014). *Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1537/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, G. (2017). *Factores relevantes en la solicitud de créditos Mi Vivienda financiados por Banbif en el Distrito de Lurigancho* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1213/Paredes%20Barrozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parodi, C. (2015). ¿Por qué la economía peruana está dolarizada? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2015/10/por-que-la-economia-peruana-esta-dolarizada.html>

Peláez, A. (2017). *El financiamiento hipotecario y los precios de las viviendas en el Perú: Una aplicación a Lima Metropolitana 2001 - 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2781/1/2017_Pel%C3%A1ez_El-financiamiento-hipotecario.pdf

Rodrigues, U (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2240/Rodrigues%20Primo%2c%>

20Uverlan.Factores%20determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20de%20 los%20bancos%20en%20los%20pa%3%adses%20del%20Mercosur.%20Un %20enfoque%20contable.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, E. (2011), Evaluación del mercado inmobiliario con fines de inversión. *Revista de análisis de coyuntura hipotecaria*, XIV (3), 193-195.

Salgado, E. (2003). Teoría de costos de transacción: una breve reseña. *Cuadernos de Administración*, 16(26), 61-78. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502604.pdf>

Sánchez, H y Reyes, C. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Universitaria.

Sánchez, J. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. Recuperado de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>.

Sánchez, P. (2011). *Análisis Financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/15111/1/TA0024.pdf>.

Scarsi, J. (2017). *Los créditos hipotecarios y su evolución en la sociedad*. Recuperado de <https://aulavirtual.ucic.pe/login/index.php>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México D.F., México: Limusa.

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Perú: Editorial USMP.

Vara, M y Vicente, M. (2017). *El Crédito Hipotecario y sus efectos en el bienestar de las familias en la provincia de Huánuco, periodo 2010 - 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/1597/TEC%2000282%20V29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vento, R. (2012). *Situación Actual y Perspectivas del Mercado Inmobiliario*. Recuperado de <http://Situacion-actual/perspectiva-hipotecaria-del-pais/realidad-2316473/>.

Vidal, S. (2017). *La Morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Willstatter, P. (2018). Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-crediticio-califican-entidades-financieras-242353>

ANEXOS

ANEXO 1: INFORME DE INDICE DE COINCIDENCIAS

Gestion de los creditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo 2014 - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Autonoma del Peru

Trabajo del estudiante

2%

2

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo

ANEXO 2:

CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU



Lima, 16 de julio del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

Presente. -

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Salinova Jodie Santillan Pachas, identificado con DNI N°72683151, a realizar la aplicación del análisis estadístico en base a la información documental brindada para el desarrollo de la investigación de la tesis sobre "Gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del banco Interbank en el periodo 2014 -2018".

Estas actividades se realizaron en la Av. Carlos Villarán N°140

La Srta. Salinova Jodie Santillan Pachas, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis descriptivo y estadístico para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Renzo Chávez Antezana".

Renzo Chávez Antezana
Analista de Procesos

ANEXO 3: BASE DE DATOS

Datos Estadísticos (4) - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

J33

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Periodo	Moneda	Volumen	Monto	Monto_Soles	Año								
26	201401	Dólares	13	2,139,025	6,010,534	2014								
27	201401	Soles	244	47,685,916	47,685,916	2014								
28	201402	Dólares	9	1,164,797	3,269,851	2014								
29	201402	Soles	223	48,692,237	48,692,237	2014								
30	201403	Dólares	18	2,738,669	7,690,398	2014								
31	201403	Soles	233	54,270,225	54,270,225	2014								
32	201404	Dólares	10	1,280,814	3,592,825	2014								
33	201404	Soles	187	43,357,577	43,357,577	2014								
34	201405	Dólares	14	2,363,188	6,555,064	2014								
35	201405	Soles	227	51,085,331	51,085,331	2014								
36	201406	Dólares	27	3,220,217	9,004,991	2014								
37	201406	Soles	234	52,748,255	52,748,255	2014								
38	201407	Dólares	20	2,207,246	6,159,823	2014								
39	201407	Soles	199	42,235,550	42,235,550	2014								
40	201408	Dólares	22	2,832,137	8,024,825	2014								
41	201408	Soles	204	42,054,424	42,054,424	2014								
42	201409	Dólares	33	6,076,755	17,521,261	2014								
43	201409	Soles	202	41,955,526	41,955,526	2014								
44	201410	Dólares	24	3,360,450	9,797,832	2014								
45	201410	Soles	213	37,149,578	37,149,578	2014								

Creditos desembolsados Tipologias Morosidad Hoja1 Hoja2 Balance General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

H6 : ✕ ✓ fx Tipos de créditos hipotecarios

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1															
2		Periodo	Tipo	Volumen	Año										
3		201401	Tradicional	115	2014										
4		201401	Mi vivienda	73	2014										
5		201401	Compra de deuda	48	2014										
6		201401	Prestamo	21	2014										
7		201402	Tradicional	90	2014										
8		201402	Mi vivienda	83	2014										
9		201402	Compra de deuda	47	2014										
10		201402	Prestamo	12	2014										
11		201403	Tradicional	99	2014										
12		201403	Mi vivienda	57	2014										
13		201403	Compra de deuda	55	2014										
14		201403	Prestamo	40	2014										
15		201404	Tradicional	113	2014										
16		201404	Mi vivienda	84	2014										
17		201404	Compra de deuda	0	2014										
18		201404	Prestamo	0	2014										
19		201405	Tradicional	81	2014										
20		201405	Mi vivienda	39	2014										
21		201405	Compra de deuda	62	2014										
22		201405	Prestamo	59	2014										
23		201406	Tradicional	87	2014										

Tipos de créditos hipotecarios	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Compra de deuda	562	773	821	1021	1066	4243
Mi vivienda	782	699	710	872	901	3964
Préstamo	377	559	603	734	705	2978
Tradicional	1050	975	938	1045	1152	5160
Total	2771	3006	3072	3672	3824	16345

Datos Estadísticos (4) - Excel (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Q15 : X ✓ fx 201904

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2																
3	CODMES	201401	201402	201403	201404	201405	201406	201407	201408	201409	201410	201411	201412	201501	201502	201503
4	MORA 30 %	3.8	3.8	4.2	4.2	3.9	4.5	4.1	4.1	4.5	4.2	4.2	4.6	4.8	4.1	4.8
5																
6																
7	201504	201505	201506	201507	201508	201509	201510	201511	201512	201601	201602	201603	201604	201605	201606	201607
8	4.8	4.6	5.2	5.0	4.9	5.1	4.8	5.0	4.8	5.1	5.1	5.4	5.2	5.5	5.6	4.9
9																
10																
11	201608	201609	201610	201611	201612	201701	201702	201703	201704	201705	201706	201707	201708	201709	201710	201711
12	5.9	5.5	5.6	6.0	5.2	5.7	5.6	6.0	5.7	6.0	5.7	5.9	6.1	5.6	6.6	6.4
13																
14																
15	201712	201801	201802	201803	201804	201805	201806	201807	201808	201809	201810	201811	201812	201901	201902	201903
16	5.8	6.3	6.2	5.8	6.4	6.3	6.0	6.0	6.0	5.8	6.1	6.1	5.8	6.1	5.9	5.7
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Creditos desembolsados Tipologias **Morosidad** Hoja1 Hoja2 Balance General

LISTO 100 %

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

H10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	Interbank																	
2	(Millones de S/)																	
3	Resumen de Balance	Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17	Dic-18												
4	Activos	29,699	32,715	41,439	42,233	45,322												
5	Disponible	6,880	6,069	11,845	10,957	10,633												
6	Inversiones Negociables	1,923	3,529	3,596	4,550	6,076												
7	Colocaciones Brutas	19,778	21,756	25,080	26,227	27,876												
8	Colocaciones Netas	19,151	21,036	24,173	25,227	26,771												
9	Inversiones Financieras	2,052	3,653	3,730	4,681	6,211												
10	Activos Rentables (1)	28,444	31,106	40,062	40,881	44,056												
11	Provisiones para Incobrabilidad	785	908	1,142	1,246	1,329												
12	Pasivo Total	27,047	29,620	37,887	38,049	40,565												
13	Depósitos y Captaciones del Público	20,082	20,950	25,694	26,725	30,132												
14	Adeudos de Corto Plazo (10)	728	1,049	1,339	178	822												
15	Adeudos de Largo Plazo	2,153	2,170	1,749	1,992	1,341												
16	Valores y títulos	3,072	4,198	4,691	4,599	4,538												
17	Pasivos Costeables (6)	26,318	28,558	33,681	34,026	37,326												
18	Patrimonio Neto	2,652	3,095	3,551	4,184	4,757												
19	Resumen de Resultados																	
20	Ingresos por intereses de Cartera de Créditos Directos	2,274	2,726	2,863	3,138	3,165												

ANEXO 4:

FORMATOS DE SOLICITUD DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN INTERBANK



Solicitud de Afiliación de Productos persona natural

LLENAR LA SOLICITUD CON LAPICERO NEGRO Y LETRA IMPRENTA LEGIBLE

Titular
 Aval
 Otro (1)(2) R GH AT AC

canal de ventas punto de venta cód. tienda gestora cód. promotor indicador de evaluación
 ahorro casa exterior (2)(3) hipotecario novios (2) ingresos conyugales (solo hipotecario, p.ficil y vehicular) Fecha

Productos a solicitar

Productos del Activo (marcar productos solicitados)

Adelanto Sueldo (4)	<input type="checkbox"/>	principal	Tarjeta de Crédito	<input type="checkbox"/>	CD	Avil	principal	Garantía	<input type="checkbox"/>	CB	FM	N° cuenta de garantía
Crédito por Convenio	<input type="checkbox"/>	CD	Avil	principal	Préstamo Fácil	<input type="checkbox"/>	CD	Avil	principal	<input type="checkbox"/>	CB	FM
*Crédito Hipotecario	<input type="checkbox"/>	CD	principal	*Crédito Vehicular	<input type="checkbox"/>	(**)	Financ	principal	<input type="checkbox"/>	CB	FM	

(*) compromiso de cancelación de deuda (**) Solo en caso la tarjeta de propiedad salga a nombre de un tercero.

Datos Generales del Titular

tipo y n° de documento (1)(10) n° de pasaporte (solo cuando se marque CE)(1) apellido paterno (1) apellido materno (1)
 primer nombre (1) segundo nombre (1) fecha de nacimiento (1) día mes año sexo M F nivel de educación primaria secundaria técnico superior post-grad

estado civil soltero casado casado c/b separados viudo conviviente divorciado n° dependientes país de nacimiento país de nacionalidad país de residencia (1)
 tiempo residencia en Perú (solo extranjero) años meses tipo de vivienda propia propia financiada alquilada familiar e-mail - personal
 ¿Cumple o ha cumplido funciones públicas en los 5 últimos años? (5) sí no parentesco (solo remesador, garante hipotecario, apoderado) (1) sí no

situación laboral dependiente profesional independiente accionista empresa rentista 1° categ rentista 2° categ micro empresario jubilado informal no labora(2) trabaja en el extranjero(2) sí no aporte a EteSalud (2) sí no no empresarial no personal % participación (accionista)

Datos Generales del Cónyuge

tipo y n° de documento n° de pasaporte (solo cuando se marque CE) apellido paterno apellido materno
 primer nombre segundo nombre fecha de nacimiento día mes año teléfono celular

estado civil (solo hipotecario novios) soltero viudo divorciado e-mail - cónyuge
 tiempo residencia en Perú (solo extranjero) años meses ¿Cumple o ha cumplido funciones públicas en los 5 últimos años? (5) sí no

situación laboral dependiente profesional independiente accionista empresa rentista 1° categ rentista 2° categ micro empresario jubilado informal no labora trabaja en el extranjero sí no aporte a EteSalud (2) sí no no empresarial no personal

Datos Complementarios del Titular

dirección nombre vía n°/inz. lote int./dpto./ida./std sector / etapa
 urbanización distrito provincia departamento
 referencia cód ciudad teléfono casa teléfono celular tiempo de residencia en domicilio años meses n° seguro social (extranjero)(2) código zip (2)

Ocupación Actual

ocupación actual cargo actual solo para diplomáticos residencia actual Perú Extranjero fecha próximo cambio mes año giro o actividad del negocio servicio industria comercio fecha de ingreso o inicio de actividad mes año

Ingresos

tipo de contrato nombrado o indefinido plazo fijo cas fin de contrato (para plazo fijo) mes año ingresos ingreso mensual fijo S(0) ingreso mensual variable S(0) patrimonio inmueble vehículo depósitos total patrimonio S/ otros ingresos dependiente profesional independiente

total otros ingresos otros ingresos - solo para crédito por convenio incentivos laborales combustible otro indicar total otros ingresos e-mail laboral

razón social cód ciudad teléfono (x) anexo (x) dirección (igual a la de domicilio) sí no (especificar) ca. av. jr. pje. otro tipo vía:

nombre vía n°/inz. lote int./dpto./ida./std sector / etapa código zip (2) urbanización
 distrito provincia departamento referencia

Referencias

(7) apellidos y nombres / razón social tipo y n° de documento persona de contacto tipo de relación con solicitante (8) cód ciudad teléfono fijo/ celular (9) anexo (x)
 apellidos y nombres / razón social tipo y n° de documento persona de contacto tipo de relación con solicitante (8) cód ciudad teléfono fijo/ celular (9) anexo (x)

Tarjeta de Crédito

marca de tarjeta visa <input type="checkbox"/> mastercard <input type="checkbox"/> american express <input type="checkbox"/>	tipo (clásica, oro, platinum, etc)	dep. de efectivo si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	fecha de pago 7 <input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/>	embosa descentralizado si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>		
dirección de entrega de tarjeta domicilio <input type="checkbox"/> trabajo <input type="checkbox"/> tienda <input type="checkbox"/> céd. tienda <input type="checkbox"/>	envío estado de cuenta físico <input type="checkbox"/> electrónico <input type="checkbox"/>	tipo de seguro personal <input type="checkbox"/> laboral <input type="checkbox"/>	tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (15) cta ahorro <input type="checkbox"/> cta corriente <input type="checkbox"/>	modalidad de pago mínimo <input type="checkbox"/> total <input type="checkbox"/>	moneda cargo en cta soles <input type="checkbox"/> dólares <input type="checkbox"/>	forma de devolución por cashback (20) abono en cta de cargo <input type="checkbox"/> abono en tarjeta <input type="checkbox"/> orden de abono <input type="checkbox"/>
nombre en tarjeta del titular		número de cuenta existente				

por la presente otorgo facultades suficientes a un familiar directo (esposa(x), padre o madre, hijos mayores de edad) y/o a la persona que identifique a continuación para que en mi nombre y representación y actuando como mi apoderado, pueda recibir la tarjeta a que se refiere esta solicitud.

apellido paterno	apellido materno	(nombre(s))
------------------	------------------	-------------

Credito por Convenio

número de línea de crédito	código del empleado	número de convenio	sub-convenio	ingreso líquido S/
importe total a financiar S/ \$	plazo máximo en meses	tipo de desembolso bco. de la nación <input type="checkbox"/> establecimiento <input type="checkbox"/>	desembolso en cuenta cuenta aho. <input type="checkbox"/> nueva <input type="checkbox"/> vigente <input type="checkbox"/>	ingreso bruto total S/ Otros descuentos S/ descuentos judiciales S/

Préstamo Fácil

tipo tradicional <input type="checkbox"/> estudiantil <input type="checkbox"/> expresa <input type="checkbox"/>	maestría tiempo parcial <input type="checkbox"/> tiempo completo-Paró <input type="checkbox"/> tiempo completo exterior <input type="checkbox"/>	importe a financiar S/ \$	plazo en meses	meses gracia	tipo de cuota ordinaria <input type="checkbox"/> extraordinaria <input type="checkbox"/>	seguro degravamen si <input type="checkbox"/> no (11) <input type="checkbox"/>	solo para maestría duración(meses)
maestría vital <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	importe para estudios (maestría exterior)	importe para manutención (maestría exterior)	fecha de pago 2 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> otro: _____	n° de crédito a cancelar (reengancha)	envío de informe de pago: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	tipo de envío (19) físico (18) <input type="checkbox"/> electrónico (18) <input type="checkbox"/>	tipo de desembolso cta ahorro <input type="checkbox"/> cta. che. <input type="checkbox"/> ventanilla <input type="checkbox"/> establic. <input type="checkbox"/>
número de cuenta de desembolso		tipo cuenta(pagos con cargo en cta) (16) cta ahorro <input type="checkbox"/> cta corriente <input type="checkbox"/>	moneda de cuenta (15) soles <input type="checkbox"/> dólares <input type="checkbox"/>	número de cuenta existente			

Credito Vehicular

tipo tradicional <input type="checkbox"/> compra inteligente <input type="checkbox"/> otros <input type="checkbox"/>	valor del vehículo S/ \$	cuota inicial S/ \$	fecha de pago 2 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> otro: _____	plazo (meses)	tipo de cuota (solo tradicional) ordinaria <input type="checkbox"/> extraordinaria <input type="checkbox"/>	periodo gracia (meses)
seguro de degravamen individual mancomunado <input type="checkbox"/> seguro vehicular interno <input type="checkbox"/> externo <input type="checkbox"/>	tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (16) cta ahorro <input type="checkbox"/> cta corriente <input type="checkbox"/>	moneda de cuenta (15) soles <input type="checkbox"/> dólares <input type="checkbox"/>	número de cuenta existente		cuota capital (17) (solo compra inteligente)	
financia gasto de prenda <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	datos del concesionario nombre del concesionario		datos del vehículo marca		modelo	año
envío de informe de pago: si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	tipo de envío (19) físico (18) <input type="checkbox"/> electrónico (18) <input type="checkbox"/>	datos del tercero (solo en caso la tarjeta de propiedad salga a nombre de un tercero) tipo y n° de documento		razón social		
apellido paterno	apellido materno	primer nombre	segundo nombre			

Credito Hipotecario

tipo hipotecario <input type="checkbox"/> mi vivienda <input type="checkbox"/> Cofide <input type="checkbox"/> Inho <input type="checkbox"/> propio <input type="checkbox"/>	personal con garantía hipotecaria <input type="checkbox"/>	tipo de evaluación tradicional <input type="checkbox"/> ahorro casa <input type="checkbox"/>	monto de alquiler S/ \$	valor del inmueble S/ \$	cuota inicial S/ \$	
monto solicitado S/ \$	tasa mínima (años) <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>	plazo (meses)	tipo de cuota ordinaria <input type="checkbox"/> extraordinaria <input type="checkbox"/>	periodo de gracia (meses)	fecha de pago 2 <input type="checkbox"/> 17 <input type="checkbox"/> otro: _____	
financia gastos (12) <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	tipo de bien terminado <input type="checkbox"/> futuro <input type="checkbox"/>	autorizo contratación del seguro del inmueble(13) <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	destino: compra de vivienda <input type="checkbox"/> terreno <input type="checkbox"/> casa de campo o playa <input type="checkbox"/> deuda <input type="checkbox"/> ampliación o remodelación <input type="checkbox"/> construcción <input type="checkbox"/>	libre disponibilidad <input type="checkbox"/>	monto de libre disponibilidad S/ \$	
nombre del proyecto		tipo cuenta (pagos con cargo en cta) (14)(16) cta ahorro <input type="checkbox"/> cta che <input type="checkbox"/>	número de cuenta existente (15)			

Cuenta de Ahorros

Nueva cuenta *

solicita abrir nueva cta de ahorro <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	solicita desembolsar préstamo en cta de ahorro (Sólo para Préstamo Fácil) <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	solicita afiliar pagos con cargo cta a la cuenta nueva <input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>
---	--	---

*Solicito a Interbank que, en caso apruebe la solicitud de préstamo, se abra a mi nombre una Cuenta Simple, con los datos indicados en el presente documento. Dicha cuenta será individual, en la misma moneda del préstamo y podrá servir para el pago de las cuotas del mismo (entre otras operaciones). Declaro haber recibido el Contrato de Apertura y la Cartilla de Información, manifestando mi conformidad con el contenido de los mismos. Del mismo modo, autorizo a Interbank a confirmar la apertura a la dirección de correo electrónico proporcionada, así como el número de cuenta y demás información correspondiente.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma del Solicitante / Titular	Firma del Cónyuge del Titular	Firma del Funcionario Responsable	V/B* del Empleador (solo convenio)

Suscribo la presente solicitud: (i) Declarando la veracidad de los datos consignados y autorizando a Interbank a confirmarlos; (ii) Aceptando los términos del Contrato correspondiente; (iii) Declarando haber recibido previamente de Interbank toda la información sobre las características y tarifas de la operación; (iv) Aceptando que Interbank no está obligado a notificarme el resultado de la evaluación de la presente solicitud; y (v) Autorizando a Interbank a destruir los documentos que he presentado para el presente trámite, en caso no sea aprobado, según sus procedimientos.



Autorización de Pago de Deudas y Desembolso

LLENAR LA SOLICITUD CON LÁPIZ O BICHO NEGRO Y LETRA IMPRINTA LEGIBLE

cédula de cédulas	partida de crédito	cédula de deuda pública	cédula de préstamo		Fecha
-------------------	--------------------	-------------------------	--------------------	--	-------

Datos del Solicitante					
Tipo y n° de documento	n° de pasaporte (solo cuando se marque CE)	apellido paterno	apellido materno		
primer nombre	segundo nombre	fecha de nacimiento		número celular	
		sexo	estado	PAIS (solo extranjero)	ciudad
		conviviente	domiciliado		

Datos para la evaluación de Compras de Deuda (solo cuando se solicite de tarjetas de crédito y consumo)											
n° dependientes	nivel de educación	estado civil	tipo de vivienda	tiempo de residencia en el domicilio							
	primaria	secundaria	terciaria	superior	casal gratuito	propia	compra de vivienda	alquilada	heredada	otro	meses
cédula de cédulas	partida de crédito	número celular									

Datos de la Empresa (solo para empresas)					
Tipo y n° de documento	n° de pasaporte (solo cuando se marque CE)	apellido paterno	apellido materno		
primer nombre	segundo nombre	fecha de nacimiento		número celular	
		sexo	estado	PAIS (solo extranjero)	ciudad
		conviviente	domiciliado		
		profesión	departamento		

Actividad y Datos de la Empresa (solo para personas físicas)											
afiliación laboral		dependiente		profesional independiente		económico autónomo		prestador de servicios		persona física autónoma	
		dependiente		profesional independiente		económico autónomo		prestador de servicios		persona física autónoma	
ingresos mensuales		ingresos mensuales fijos (€)		ingresos mensuales variables (€)							
número de empleados		número de socios		número de socios		número de socios		número de socios		número de socios	
nombre vía		n° vía		calle		código postal		país		ciudad	
domicilio		provincia		departamento		referencia					

Medidas asociadas a la Compra de Deuda					
Tarjeta de Crédito	Crédito por Consumo	Préstamo Fidej. Interbank	Crédito Hipotecario	n° de crédito (solo para consumo)	
n° de convenio paralelo		n° de sub-convenio paralelo		tipo de convenio paralelo	
				CE / Ocio 1 / Ocio 2	

Datos de las Deudas a Pagar					
Indicación / número social	número (1) / tipo de deuda (2)	monto solicitado	número de tarjeta / préstamo		
	1 C tarjeta préstamo hipotecario	€	0 1		
Indicación / número social	número (1) / tipo de deuda (2)	monto solicitado	número de tarjeta / préstamo		
	1 C tarjeta préstamo hipotecario	€	0 1		
Indicación / número social	número (1) / tipo de deuda (2)	monto solicitado	número de tarjeta / préstamo		
	1 C tarjeta préstamo hipotecario	€	0 1		
Indicación / número social	número (1) / tipo de deuda (2)	monto solicitado	número de tarjeta / préstamo		
	1 C tarjeta préstamo hipotecario	€	0 1		
Indicación / número social	número (1) / tipo de deuda (2)	monto solicitado	número de tarjeta / préstamo		
	1 C tarjeta préstamo hipotecario	€	0 1		

Datos del Crédito					
monto total solicitado en tarjetas	monto total solicitado en préstamos	monto total solicitado en hipotecario	monto solicitado libre disponibilidad (solo para préstamos con garantía hipotecaria)		
€	€	€	€		
monto de la deuda a pagar que se autoriza por planilla (solo crédito consumo)		número de cuotas para el pago del crédito (3)		línea a cargar la deuda (4)	
€		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20		tarjeta / préstamo / 0 1 2 3	

Tarjeta de Crédito					
tarjeta de crédito que solicita para el pago del crédito		número de tarjeta donde se cargará la deuda		línea de compra de deuda	
0000		0000		0000	

Datos de la Autorización de Desembolsos (solo Consumo y P. Fidej. Interbank)					
abono banco de la institución (solo consumo)	número de cuenta (solo consumo)	monto solicitado			
		€			
dependiente a institución		nombre del establecimiento/institución		valor total del establecimiento	
				número solicitado	
				€	
número de identificación a institución/institución		número de cuenta de desembolsos		tipo de línea (solo consumo)	
				0000	
pago de obligaciones en concepto de		tipo de obligación		número de crédito	
tarjeta / préstamo / préstamo / deuda		tarjeta / préstamo / préstamo / deuda		0000	

(1) Para el caso de los consumidores, se deberá ingresar el promedio de ventas mensuales de la empresa donde se autoriza. (2) Solo para Crédito Hipotecario aplica compra de deuda del código 10. (3) Producto Tarjeta de Crédito aplica solo deudas de tarjeta, Préstamo Fidej. Interbank aplica deudas de tarjetas o préstamos personales, Crédito Hipotecario aplica deudas de tarjeta o crédito hipotecario. (4) No aplica para Crédito Hipotecario. BIP 001 Octubre 2016/03



Formato de Cancelación de Deudas persona natural

LLENAR LA SOLICITUD CON LAPICERO NEGRO Y LETRA IMPRENTA LEGIBLE

Titular
Cónyuge

canal de ventas punto de venta cód. tienda gestora cód. promotor

Fecha

Producto Solicitado

Crédito Vehicular

Crédito Hipotecario

Crédito por Convenio

Datos del Solicitante

tipo y n° de documento n° de pasaporte (sólo cuando se marque CE) apellido paterno
 dni ce
apellido materno primer nombre segundo nombre

Deudas a Cancelar o Anular (sólo vehicular e hipotecario)

El crédito solicitado está sujeto a la cancelación o anulación de las siguientes deudas:

producto	institución	monto	Tipo de compromiso
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$	<input type="text"/> cancelación <input type="text"/> anulación
		total cancelar	<input type="text"/> S/ <input type="text"/> \$

Referencias Bancarias (sólo convenio)

Sólo para sustento de cancelaciones de deudas o pago al día

entidad financiera	persona de contacto	tipo de producto	n° de constancia/préstamo/tarjeta	tipo de deuda	cod. ciudad	télfono fijo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> tarjeta <input type="text"/> préstamo	<input type="text"/>	<input type="text"/> cancelado <input type="text"/> pago al día	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> tarjeta <input type="text"/> préstamo	<input type="text"/>	<input type="text"/> cancelado <input type="text"/> pago al día	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> tarjeta <input type="text"/> préstamo	<input type="text"/>	<input type="text"/> cancelado <input type="text"/> pago al día	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Firma del Titular / Solicitante

Firma del Cónyuge del Titular

Firma del Funcionario Responsable

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “GESTIÓN DE LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y LOS NIVELES DE LA RENTABILIDAD DEL BANCO INTERBANK EN EL PERIODO 2014 – 2018”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de proceso de desembolso y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la morosidad hipotecaria y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018?</p>	<p>Objetivo general: Analizar la relación que existe en la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación de la gestión de proceso de desembolso y los niveles de la rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Analizar la relación de los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Analizar la relación de la morosidad hipotecaria y los niveles de rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la gestión de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad del Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>Existe relación entre la gestión de proceso de desembolso de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Existe relación entre los tipos de créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p> <p>Existe relación entre la morosidad de los créditos hipotecarios y los niveles de la rentabilidad en el Banco Interbank en el periodo del 2014 – 2018.</p>	<p>Variable 1: Gestión de los créditos hipotecarios</p>			
			<p>Dimensiones</p>		<p>Indicadores</p>	
			- Gestión de proceso	de	Armar caso Acreditación Entrega de Resultados	
			- Tipos de créditos		Tradicional Mi Vivienda Compra de deuda Préstamo	
			- Morosidad hipotecaria		1 – 25% 26 – 58% 59% 95%	
		<p>Variable 2: Gestión de Ventas</p>				
		<p>Dimensiones</p>				
		<p>Indicadores</p>				
		- Indicadores de rentabilidad	ROE REA			
		- Entorno macroeconómico	PBI Inflación Tipo de cambio			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Diseño: No experimental de tipo descriptivo correlacional. Método: Deductivo</p>	<p>Población y muestra: Documental con 16,345 créditos Tipo de muestreo: Censal</p>	<p>Variable 1: Gestión de Créditos Hipotecarios Técnicas: Análisis documental Instrumentos: Lista de cotejo documental</p>	<p>Descriptiva: Promedio, mediana, moda, desviación estándar Inferencial: Prueba T-Student y varianza</p>			

