



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA MOROSA EN EL
ÍNDICE DE RENTABILIDAD DEL BANCO SCOTIABANK PERÚ
S.A.A. AGENCIA JULIACA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA
COVID-19”**

TESIS

PRESENTADO POR:

HUBERTH CCALLO CALLI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2022



DEDICATORIA

A nuestro creador por darme las fuerzas para seguir desarrollándome profesionalmente, también a mi hijo que es motor de mi vida gracias por su paciencia, a mi familia, especialmente a mi madre que gracias a su apoyo me ha permitido concluir mi carrera profesional.



AGRADECIMIENTOS

A mi madre por su apoyo incondicional, su paciencia y sus sabios consejos en mi formación personal.

A los docentes por su compromiso y vocación de servicio brindado a sus pupilos, por su paciencia y ayuda que me brindo.

A la Universidad Nacional del Altiplano Puno porque me brindó las herramientas necesarias para desarrollarme profesionalmente



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.3.1. Hipótesis general.....	15
1.3.2. Hipótesis específicas.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos	16



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.2.1. Políticas de pequeña empresa y microempresa (PYME) Scotiabank.....	19
2.2.2 Evaluación	22
2.2.3. Morosidad.....	38
2.2.4. Estados financieros	40
2.2.5. Ratios financieros	42
2.2.6. Etapas del proceso de recuperación de créditos.	43
2.2.7. Crédito bancario	44
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	45

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	48
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	48
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	48
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	49
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	49
3.6. PROCEDIMIENTO.....	51
3.7. VARIABLES.....	52
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	54
-----------------------------	-----------



4.1.1. Determinación de la Incidencia de la Gestión de la Cartera Morosa en el Índice de Rentabilidad	54
4.1.2. Determinación de la Incidencia de los Procedimientos de Recuperación de Créditos en el Índice de Rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, Periodos 2019 – 2020.	58
4.1.3. Determinación de la incidencia de la evaluación crediticia en la Cartera Morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, Periodos 2019 – 2020.	60
4.1.4. Ratios financieros para el año 2019 y 2020	61
4.1.5. Características generales	63
4.1.6. Contrastación de las hipótesis	89
4.2. DISCUSIÓN.....	94
V. CONCLUSIONES.....	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	104

TEMA: Créditos y Cartera Morosa

ÁREA: Análisis Económico Y Financiero

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 de julio del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Género de los asesores de negocio	64
Figura 2: Edad del asesor de negocio	65
Figura 3: Grado de instrucción del asesor de negocio	66
Figura 4: Condición laboral del asesor de negocio	67
Figura 5: Conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio	68
Figura 6: Aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio	69
Figura 7: Realización de capacitaciones y actualizaciones a los asesores de negocio	70
Figura 8: importancia de la aplicación de normas y políticas.....	71
Figura 9: Definición de funciones y obligaciones	72
Figura 10: Control de normas	73
Figura 11: Morosidad en la institución	74
Figura 12: Formas de reducir la cartera morosa	75
Figura 13: Nivel de la cartera morosa.....	76
Figura 14: Importancia del procedimiento de evaluación de crédito.....	77
Figura 15: Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito	78
Figura 16: Función del procedimiento de evaluación de crédito.....	79
Figura 17: Seguimiento en los procedimientos de evaluación de crédito.....	80
Figura 18: Metas, objetivos y procedimiento de evaluación de crédito	81
Figura 19: Género de los coordinadores de crédito y jefes de oficina.....	82
Figura 20: Edad de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	83



Figura 21: Grado de instrucción de los coordinadores de crédito y jefes de oficina...	84
Figura 22: Condición laboral de los coordinadores de crédito y jefes de oficina.....	85
Figura 23: Monitoreo estricto	86
Figura 24: Mejoramiento de índices de morosidad	87
Figura 25: Mejora de la calidad de la cartera.....	88
Figura 26: Sanciones pecuniarias	89



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Segmentación de negocios según ventas mensuales. (expresado en soles). 20	20
Tabla 2: Perfiles de riesgo..... 22	22
Tabla 3: Financiamiento de Compras (expresado en soles)..... 28	28
Tabla 4: Financiamiento de inversión (expresado en soles) 32	32
Tabla 5: Asesores de negocio..... 48	48
Tabla 6: Coordinadores de créditos y/o jefes de oficina 49	49
Tabla 7: Incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del año 2019..... 54	54
Tabla 8: Incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del año 2020..... 56	56
Tabla 9: Incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del año 2019..... 58	58
Tabla 10: Incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del año 2020..... 59	59
Tabla 11: Incidencia de la evaluación crediticia en la cartera morosa 2019-2020 60	60
Tabla 12: Género de los asesores de negocio..... 63	63
Tabla 13: Edad del asesor de negocio 64	64
Tabla 14: Grado de instrucción del asesor de negocio..... 65	65
Tabla 15: Condición laboral del asesor de negocio 66	66
Tabla 16: Conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio..... 67	67
Tabla 17: Aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio. 68	68



Tabla 18: Realización de capacitaciones y actualizaciones a los asesores de negocio	69
Tabla 19: Importancia de la aplicación de normas y políticas	70
Tabla 20: Definición de funciones y obligaciones	71
Tabla 21: Control de normas	72
Tabla 22: Morosidad en la institución	73
Tabla 23: Formas de reducir la cartera morosa	74
Tabla 24: Nivel de la cartera morosa	75
Tabla 25: Importancia del procedimiento de valuación de crédito	76
Tabla 26: Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito	77
Tabla 27: Función del procedimiento de evaluación de crédito	78
Tabla 28: Seguimiento en los procedimientos de evaluación de crédito	79
Tabla 29: Metas, objetivos y procedimiento de evaluación de crédito	80
Tabla 30: Género de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	81
Tabla 31: Edad de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	82
Tabla 32: Grado de instrucción de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	83
Tabla 33: Condición laboral de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	84
Tabla 34: Monitoreo estricto	85
Tabla 35: Mejoramiento de índices de morosidad	86
Tabla 36: Mejora de la calidad de la cartera	87
Tabla 37: Sanciones pecuniarias	88



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

(AFP)	: Administradora de Fondos de Pensiones
(EEFF)	: Estados Financieros
(SBS)	: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
(MYPE)	: Micro y pequeña empresa



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la gestión de la cartera morosa y los índices de rentabilidad del banco Scotiabank Perú SAA, de la agencia Juliaca del departamento de Puno, periodos 2019 – 2020; tomando en cuenta la coyuntura actual de COVID-19 que viene enfrentando el país. En este contexto de alta incertidumbre se analizó el impacto económico de mediano y largo plazo del coronavirus en el sector financiero, la misma que viene enfrentando una serie de retos, entre ellos: la rentabilidad, el incremento de clientes con diferentes créditos, el incremento en el índice de morosidad del sector, la dinámica y la eficiente administración del riesgo y la creación de medios digitales. Por su finalidad la investigación es básica, por su temporalidad es de tipo transversal, por su profundidad es de tipo descriptiva y explicativa, por su amplitud es de tipo micro sociológicas, por su fuente es de datos primarios y es de enfoque cuantitativo. En cuanto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario. La población y muestra está conformado por el personal que labora en la agencia Juliaca, siendo 2 coordinadores de créditos, jefes de oficina, 8 asesores de negocio. Para el procesamiento de la información y obtención de resultados se utilizó el paquete estadístico Microsoft Excel y Stata-14. Los resultados dan a conocer que, en el año 2019, la gestión de la cartera morosa tiene una incidencia positiva en el índice de rentabilidad con un 44.56%, en cambio en el 2020 la situación varía producto de la pandemia y ello repercute en el índice de rentabilidad con un nivel de incidencia negativa de 231.2%, es decir no hay rentabilidad alguna, corroborándose con los ratios de rentabilidad y la información secundaria de morosidad.

Palabras claves: Créditos, evaluación, manual de procedimientos, morosidad y rentabilidad.



ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the management of the delinquent portfolio and the profitability indices of the Scotiabank Peru SAA bank, of the Juliaca agency of the department of Puno, periods 2019 - 2020; taking into account the current situation of COVID-19 that the country has been facing. In this context of high uncertainty, the medium and long-term economic impact of the coronavirus in the financial sector was analyzed, which has been facing a series of challenges, including: profitability, the increase in clients with different credits, the growth of delinquency rate of the sector, the dynamics of good risk management and the creation of digital media. Due to its purpose, the research is basic, due to its temporality it is transversal, due to its depth it is descriptive and explanatory, due to its breadth it is micro-sociological, due to its source it is primary data and it has a quantitative approach. Regarding the data collection technique, the survey was used with its instrument, the questionnaire. The population and sample is made up of the staff that works at the Juliaca agency, being 2 credit coordinators, office managers, 8 business advisors. For information processing and obtaining results, the statistical package Microsoft Excel and Stata-14 were used. The results reveal that, in 2019, the management of the delinquent portfolio has a positive impact on the profitability index with 44.56%, however, in 2020 the situation varies as a result of the pandemic and this affects the index. profitability with a negative impact level of 231.2%.

Keywords: Credits, evaluation, procedures manual, delinquency and profitability.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo de investigación plantea la importancia, manejo y control de la cartera morosa para una buena gestión bancaria del banco Scotiabank en la ciudad de Juliaca de la región de Puno y que incidencia tiene de no cumplirse los objetivos previstos por la entidad, así como las recomendaciones para generar rentabilidad bancaria. En tal sentido se ve por conveniente analizar la cartera morosa y los índices de rentabilidad del banco. Es así que varias investigaciones se enfocan en la problemática que conlleva el no aplicar a cabalidad los procedimientos de recuperación de créditos o hacer buenas evaluaciones crediticias que aun largo plazo conlleva a que los niveles de morosidad aumenten, afectando los niveles de rentabilidad de la institución bancaria.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo incide la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú SAA Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo inciden los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19?



¿Cómo incide la evaluación crediticia en la cartera morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La gestión de la cartera morosa incide positivamente en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú SAA Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

1.3.2. Hipótesis específicas

Los procedimientos de recuperación de créditos inciden positivamente en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

La adecuada evaluación crediticia incide negativamente en la cartera morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación práctica: Teniendo en cuenta el ambiente en que se desenvuelven las instituciones financieras, resulta de suma importancia contar con información de tecnología crediticia y modelos de administración de riesgos e instrumentos ágiles, flexibles y no complejos, que permitan tomar mejores decisiones de manera técnica y objetiva. Por tanto, siendo herramientas para el desarrollo socioeconómico.

Justificación metodológica: Para determinar la incidencia en los resultados, la



administración de riesgos y la tecnología crediticia en créditos, emplea la metodología investigativa partiendo del planteamiento del problema y finalizar con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y ANEXOS.

Justificación teórica: El proyecto se realiza con el propósito de aportar al conocimiento científico existente, la importancia de la gestión de la cartera morosa y su incidencia en el índice de rentabilidad y que genere debate, reflexión académica y aportes iniciales para futuras investigaciones.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú SAA Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19

Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la cartera morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19

Proponer un plan de mejora para la evaluación de crédito y la cartera morosa del Banco Scotiabank agencia Juliaca.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Inga Altamirano, 2018) en su trabajo de investigación concluye que, existe una correlación positiva fuerte entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero, siendo significativa luego de haber realizado las 34 encuestas y queda demostrado que la variable gestión de cobranza influye en la morosidad y están alineados.

(Alvarez Ayala , 2017) en su trabajo de investigación concluye que, el aumento de la cartera morosa se relaciona con la rentabilidad y debería considerarse como una prioridad dentro de la toma de decisiones de la entidad y que el Banco de Crédito del Perú debería mejorar la recuperación de su cartera morosa, evitando que aumente el índice de morosidad. Así mismo los encargados de realizar las cobranzas deberían de mejorar el seguimiento dentro de los 30 primeros días y ser capacitados, evitando un índice de morosidad mucho más alto. Las evaluaciones crediticias es el primer se relacionan con la cartera morosa, son el primer filtro para otorgación de créditos, estas no pueden ser ajustadas o alteradas en beneficio de un cumplimiento de ventas.

(Pisco Quispe, Miranda Estofanero , & Zapana Aquise , 2021). En su trabajo de investigación concluyeron que existe relación positiva moderada entre la gestión financiera y la morosidad de la empresa educativa en estudio, utilizaron los datos de los estados financieros y el estado de resultados de la empresa educativa, para evaluar la gestión financiera mediante los indicadores de liquidez y rentabilidad. Y la caída



del ingreso familiar sobre las dificultades que enfrenta actualmente el país por la pandemia, afectó la morosidad y por tanto, la situación económica de la empresa se redujo considerablemente en la gestión financiera de la institución. Adicionalmente la baja eficiencia de la gestión de cobranza por los trabajadores ha contribuido a incrementar el índice negativo de la cartera morosa.

(Gómez Valderrama, 2011) en su trabajo de investigación concluye que, la rentabilidad de las colocaciones depende del nivel de morosidad de cada agencia, limitando el crecimiento de la morosidad minimizando el riesgo crediticio, para evitar el crecimiento de las provisiones y no afectar a la rentabilidad. La calidad crediticia asegura un crecimiento saludable de las colocaciones. Esto se consigue con un trabajo profesional y ético de sus evaluadores de créditos y de todos los funcionarios involucrados.

(Yapo Mendoza, 2021) en su tesis de investigación concluye que, debido a la escasa capacitación y actualizaciones de las normas y políticas de cobranza solo se recupera el 47% ; asimismo, conocen y aplican los procedimientos de recupero en un 37% y un 63% de analistas se encuentran en un escenario pésimo de recuperación de dicha cartera.

(Valdivia Oré Y. , 2017) en su trabajo de investigación concluye que, existe un alto grado de relación asociativa entre las variables rentabilidad y morosidad, en su investigación tomó como centro de estudio la Financiera Confianza, reportando sus resultados un coeficiente de Pearson de 0.620 esto evidenciado en la percepción que tienen los mismos trabajadores de la entidad en estudio, reconociendo los altos índices de mora que tienen los clientes por falta de una normativa interna bien establecida.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Políticas de pequeña empresa y microempresa (PYME) Scotiabank

Ámbito de aplicación:

Pueden acceder a un producto estandarizado en monto, plazo y tasa la persona natural con negocio propio o persona jurídica o tipo de negocio cuyas ventas anuales sean mayores a S/300,000 de la venta anualizada.

Los segmentos de pequeña empresa y microempresa, que declaren ventas anuales hasta S/1´400,000 deben evaluarse a través de un funcionario de negocios especializado, igualmente se procederá con aquellas empresas que declaren más de S/1´400,000 y deseen acceder a los productos estandarizados.

Segmentación de clientes

Segmento R1: Negocios inscritos en el régimen especial de renta (RER), régimen único simplificado (RUS) o régimen general (con ventas anuales declaradas menores de S/300,000). Se incluyen negocios sin ruc o con ruc inactivo siempre que cumplan con cualquiera de los siguientes puntos:

- Clientes con créditos recurrentes con el banco.
- Si tienen al menos 1 año de experiencia crediticia con préstamos desde S/30,000 y calificativo normal.
- En el rubro de transporte de carga o pasajeros deben tener mayor o igual a 5 años de experiencia así como considerar préstamos con respaldo de una garantía real

Segmento R2: Negocios inscritos en el régimen general con ventas anuales declaradas superiores de S/300,000 e inferiores a S/900,000.

Segmento R3: Negocios inscritos en régimen general con ventas anuales declaradas superiores a S/900,000. Según el nivel de ventas mensuales anualizadas declaradas y los negocios se segmentan en:

Tabla 1: Segmentación de negocios según ventas mensuales. (expresado en soles)

Segmento	Ventas anuales declaradas	Ventas Mensuales	Venta Mensual
		Declaradas	Máxima
R1	Hasta S/300,000.00	S/25,000.00	S/120,000.00
R2	S/300,000.00 – S/900,000.00	S/75,000.00	S/180,000.00
R3	Mayor de S/900,000.00	S/125,000.00	S/250,000.00

FUENTE: Reglamento Scotiabank

La Tabla 1 da a conocer cómo es que Scotiabank segmenta a sus clientes dividiéndolos en 3 grupos según el nivel de ventas declaradas a SUNAT, como se indica en la tabla.

Las ventas anuales del negocio declaradas se toman en cuenta el promedio de las 3 últimas declaraciones mensuales presentadas a la SUNAT, a falta de estos, se tomará la última declaración anual presentada a la SUNAT.

Si la evaluación del negocio la realiza un oficial de créditos, se podrán exceptuar los límites indicados de venta mensual anualizada máxima.



Cuando en la presente política se haga referencia a la venta mensual, debe entenderse que se refiere a la venta mensual obtenida en la evaluación del negocio.

Características de los negocios: Los negocios a considerar deben presentar lo siguiente:

- Generación de excedentes.
- Respaldo patrimonial.
- Registro de las actividades del negocio.
- Deben desarrollarse en un punto fijo (no ambulantes)
- No desarrollar actividades estacionales, esporádicas o ilegales.
- No ubicarse en zonas peligrosas o fuera del ámbito de acción del Banco.

Perfiles de riesgo

Para predecir la probabilidad de pérdida (%) de cada cliente (y/o potencial cliente) al otorgarle un préstamo, se utiliza un modelo estadístico, el cual se expresa a través de una segmentación por perfil de riesgo que incluye como principales variables las siguientes:

- Cliente: con garantía o sin garantía
- No cliente: con garantía o sin garantía.

La segmentación de perfil de riesgo aplica para todo el portafolio pequeña empresa y presenta una mejor granularidad; se cuenta con los siguientes seis perfiles de riesgos:

Tabla 2: Perfiles de riesgo

Perfil de Riesgo	Sin Garantía	Con Garantía *
Muy bajo	[0 - 2%]	0%
Bajo	> 2% - 4%]	0%
Medio A	> 4% - 7%]	> 0% - 2.6%]
Medio B	> 7% - 10%]	> 2.6% - 3.6%]
Alto	> 10% - 14%]	> 3.6% - 4 %]
Muy alto	> 14% - 30%]	> 4 %]

FUENTE: Reglamento Scotiabank

2.2.2 Evaluación crediticia

Son aquellos parámetros ligados a la estabilidad de ingresos en el tiempo, generación de excedentes y patrimonio del negocio (acumulación):

a) Estabilidad del ingreso en el tiempo

Se considera como edad mínima del accionista principales de 21 años y se requiere solo a como aval con ingresos de 21 a 24 años . A partir de 25 años no se requiere aval. Máxima: 69 años (74 años al final del crédito).

Solo se financian actividades y oficios: Agricultura (excepto aquella asociada a la agroindustria). Pesca se atiende a clientes que presentan antecedentes crediticios positivos y embarcaciones con capacidad de bodega mayor a 10 TM. Minería y petróleo, inmobiliaria, armadores, transporte público de pasajeros con una sola unidad de transporte (libre de infracciones vigentes ni orden de captura). Abogados, contadores y oficios menores,



servicios de asesoría y actividades de servicios sin activos fijos. Juegos electrónicos y casinos. Se podrán financiar actividades de servicios de asesoría, abogados, contadores y otros oficios, sin embargo, la evaluación se realizará sobre los ingresos declarados (reporte tributario SUNAT), no se consideran ventas estimadas y deberán sustentar patrimonio propio o a nombre de la empresa.

b) **Parámetros de actitud de pago**

Antecedentes crediticios internos aceptados:

- No tener créditos vencidos, castigados o créditos con cuotas impagas o refinanciados.
- No tener un atraso máximo de 25 días en 12 últimos meses y en los 6 últimos meses el atraso no puede ser mayor de 12 días por cuota.

c) **Parámetros de capacidad de cobranza**

Parámetros que facilitan la ubicación del cliente y la gestión de cobranza.

Patrimonio: Casa o local propio o terreno sustentados con último autoevaluó, título de propiedad, constancia de adjudicación o copia literal de dominio y viviendas o locales comerciales con constancia de posesión emitida por la municipalidad distrital. Exonerados los créditos con garantía hipotecaria, leasing, garantía prendaria con convenio o con depósitos en efectivo en garantía. La copia literal de dominio no debe tener antigüedad de expedición mayor de 30 días.

Cliente recurrente externo que no cuenta con casa o local propio, puede



acceder a un crédito de hasta S/30,000 sin aval de propiedad. Los clientes recurrentes sin patrimonio podrán acceder a un crédito de hasta S/60,000.

Los socios mayoritarios que actúan como avales solidarios, deben sustentar casa propia, excepto si la persona jurídica cuenta con propiedad inmobiliaria.

Ubicación estable: Todos los créditos deben contar con verificación domiciliaria y visita al negocio. Los clientes recurrentes internos sólo requieren verificación domiciliaria si cambiaron de domicilio, sustentado con recibo de luz o agua. La casa o local propio debe tener las siguientes características mínimas:

- No deben predominar los materiales ligeros o precarios en más del 50% de su estructura (esteras, cartones y maderas recicladas).
- No deben carecer de servicios básicos (luz y agua).
- No se aceptan aquellos autoevalúes que presenten las siguientes condiciones: Propiedad en sucesión indivisa, Predio rural excepto si la verificación señala lo contrario, todos los clientes, socios mayoritarios y avales deben contar con verificación domiciliaria. Sólo se exceptúan los créditos con respaldo en depósitos en efectivo en garantía (garantía líquida) y las disposiciones de línea de crédito.

d) Facilidad en la gestión de la cobranza

Los inmuebles no deben ubicarse en zonas inaccesibles o estar fuera del área de influencia de las agencias del banco. Se exceptúan los clientes que



residen en zona peligrosa en los siguientes casos:

- Clientes con local propio no ubicado en zona peligrosa.
- Clientes con local comercial alquilado y 12 meses de calificativo SBS normal (créditos microempresa o comercial) si el monto solicitado no excede de S/20,000.

e) Parámetros de ajuste en la evaluación del negocio

Índices Financieros aceptables del negocio

Índice de liquidez (activo corriente / pasivo corriente): Mayor a 1. El pasivo corriente no deberá considerar la porción corriente de la deuda de largo plazo.

Solvencia (deuda + préstamo / patrimonio): No mayor de 1. En actividades comerciales R2 y R3 hasta 1.5. Se precisa que en el costeo se deberá incluir en el activo el bien a adquirir (local o maquinaria). En caso el cliente deje en garantía su vivienda u otra propiedad que no esté vinculada al negocio, se deberá incluir como parte del activo.

Rentabilidad (utilidad neta / ventas): Mayor del 5% de la venta mensual.

Otros parámetros del negocio con respecto al financiamiento:

Crédito para capital de trabajo / capital de trabajo: Menor o igual a 1

Crédito para capital de trabajo / inventarios: Menor o igual a 1



Factor de ajuste por Grupo Familiar Básico (GFB)

Aplica a personas naturales y personas jurídicas: Ajuste aplicado a la utilidad neta del negocio para deducir los gastos incurridos por el dueño del negocio en la manutención de los miembros dependientes de su familia.

El funcionario de negocios sólo realizará la inspección del domicilio cuando el negocio se encuentre dentro de este domicilio. En otros casos, la empresa de cobranzas designada, se encargará de realizar la inspección. Si la unidad familiar tiene dos o más negocios se evaluarán como riesgo único.

Si el cónyuge del cliente o del aval es analfabeto, se debe incluir en la solicitud de crédito y en el cronograma de pagos un acta notarial de “Firma a Ruego” (coordinada con el área legal del banco), las cuales se enviarán a cartera junto al pagaré.

La persona analfabeta no puede firmar el pagaré. El aval sólo podrá avalar un crédito en el banco.

Se puede otorgar crédito al accionista mayoritario siempre que su participación sea mayor del 80%. Sólo se podrá otorgar crédito al accionista mayoritario o a la empresa, no a ambos, excepto si el crédito se dirige a otro negocio del accionista con giro diferente.

Todos los créditos a personas jurídicas deben contar con el aval de los accionistas que en conjunto sumen más del 50% de las acciones de la empresa.

Vigencia de aprobaciones: Créditos de proyectos de infraestructura: 120 días. Otros créditos: 90 días.



Vigencia de verificación domiciliaria: Clientes recurrentes internos: 1 año, se puede exonerar la verificación siempre que el cliente cuente con casa propia y no haya cambiado de domicilio (sustentado con recibos de luz o agua).
Otros créditos: 120 días.

La División de créditos podrá poner a disposición del área comercial las bases de datos filtradas, de acuerdo a los términos de la presente política, con la característica de pre aprobada y aprobada. Si el documento que emite la división de créditos no tiene concesiones o condiciones especiales, se entiende que se deben respetar los documentos y evaluaciones que dicta la presente política. La vigencia de las bases será indicada en su oportunidad.

f) Financiamiento de compras

Comprende el financiamiento de compras de mercadería o insumos, mano de obra y demás gastos operativos anteriores a la venta del producto.

Tabla 3: Financiamiento de Compras (expresado en soles)

Segmento	Tipo de crédito	Producto	Plazo (meses)	PCL ≤ 4%		4% < PCL ≤ 10%		PCL > 10%	
				No cliente	cliente	No cliente	cliente	No cliente	cliente
R1	LCRD o pagaré	SGH		80,000		45,000	70,000	45,000	70,000
	en cuotas	CGH	18	280,000		240,000		120,000	145,000
R2	LCRD o pagaré	SGH		110,000		70,000	95,000	70,000	95,000
	en cuotas	CGH	18	360,000		280,000		200,000	225,000
R3	LCRD o pagaré	SGH		160,000		140,000		140,000	
	en cuotas	CGH	18	450,000		400,000		280,000	305,000

FUENTE: Reglamento Scotiabank

Leyenda:

SGH: Sin garantía hipotecaria

CGH: Con garantía hipotecaria



La Tabla 3 da a conocer el préstamo que se puede otorgar como capital de trabajo a los que ya son clientes, así como a nuevos clientes.

Precisiones: Se puede otorgar como crédito específico o línea de crédito.

Para clientes recurrentes internos o externos, el plazo máximo para créditos sin garantía hipotecaria será de hasta 24 meses y de hasta 36 meses con garantía hipotecaria

El crédito de capital de trabajo no podrá superar el capital de trabajo del negocio.

Cliente nuevo (sin historia crediticia en créditos para negocio) podrá acceder a un crédito o línea sin garantía hipotecaria con un plazo máximo de hasta 12 meses, según el segmento: R2: S/35,000 y R3: S/55,000.

Si la persona natural o jurídica vinculada tiene experiencia en créditos para negocio, al cliente se le considerará con experiencia crediticia.

Restricciones: El plazo de gracia no debe exceder de 60 días.

Los créditos con garantía hipotecaria sólo se pueden otorgar hasta el 100% del valor de realización (según tasación), sin exceder el monto máximo del segmento.

Cientes con RUC inactivo o sin RUC, sólo aplican para financiamiento de compras y/o activo fijo hasta el monto máximo que se indica:

Sin garantía de hipotecaria: S/30,000 clientes nuevos (recurrente externo), si es recurrente interno hasta S/50,000 mil.

Con garantía hipotecaria: Hasta S/120,000. Plazo máximo 5 años para activo fijo.



Paralelos de campaña: Se fijan 4 campañas anuales (escolar, día de la madre, fiestas patrias y navidad) bajo 2 modalidades: Campaña aprobados y campaña pre aprobados, las cuales se iniciarán con un máximo de 90 días de anticipación a la fecha central. Para otras campañas, se solicitará autorización a Créditos, adjuntando el sustento del caso para su evaluación.

Sólo para recurrentes del banco con atraso máximo de 5 días por cuota.

Aplicable a todos los clientes, excepto clientes del sector Construcción e Inmobiliaria. Crédito máximo: Hasta 50% de la línea vigente.

El plazo máximo del crédito será de 120 días (se ajustar cuando la fecha de campaña esté cercana), asimismo se podrá trabajar bajo los siguientes esquemas:

Periodo de gracia 30 días y 3 cuotas mensuales iguales.

Periodo de gracia 60 días y 2 cuotas mensuales iguales.

Para clientes aprobados se deberá tener lo siguiente documentos: Fotos actualizadas (con cliente, inventario y fachada de local), documentación para desembolso. Requiere firma de aprobación conjunta del FDN y el gerente de agencia. En caso de ausencia de este último, se requiere aprobación del gerente zonal.

Para clientes pre aprobado se deberá tener los siguientes documentos: Documentación simplificada, fotos (con cliente, inventario y fachada del local), costeo actualizado. El único ratio que se excepciona es el cuota/CEM.

Los clientes deben haber cancelado, al menos, 6 cuotas mensuales de un crédito para financiamiento de compras (capital de trabajo). No aplican prepagos. Cliente debe contar con calificación 100% normal en bases externas en los últimos



12 meses y atraso máximo de 8 días por cuota en los últimos 6 meses.

g) Cartas fianza

Precisiones: Se aceptan líneas (vigencia máxima de un año) u operaciones específicas. Todas las Cartas Fianza deben estar coberturadas al 100% por medio de una garantía líquida.

h) Financiamiento de inversión

Financia la compra de maquinaria y/o equipo (nuevo o usado), locales comerciales o vivienda y la mejora de instalaciones en locales propios (obras civiles).

Tabla 4: Financiamiento de inversión (expresado en soles)

Segmento	Tipo de crédito	Producto	Financiamiento máximo/ valor de garantía	Plazo máximo (meses)	Monto máximo	
					PCL <=10% cliente/no cliente	PCL >10% cliente/no cliente
R1	Leasing	Maquinaria y				
	o	equipo nuevo	80% VF	36		
	pagaré	Maquinaria y			450,000	180,000
	en	equipo usado	50% VF	24		
	cuotas	Locales comerciales	100% VRI	72		
R2	Leasing	Maquinaria y	80% VF	36		
	o	equipo nuevo				
	pagaré	Maquinaria y equipo usado	50% VF	24	750,000	280,000

en	Locales	100% VRI	84
cuotas	comerciales		
Leasing	Maquinaria y	80% VF	900,000
o	equipo nuevo		500,000
R3	pagaré	Maquinaria y	50% VF
en	equipo usado		24
cuotas	Locales	100% VRI	84
	comerciales		

FUENTE: Reglamento Scotiabank

Los montos máximos y porcentajes consignados son netos de la comisión de desembolso y el valor de la prima de seguro.

En el caso de operaciones de Leasing, los montos máximos no consideran IGV.



Precisiones: El financiamiento máximo / valor de garantía, es el máximo crédito a otorgarse como porcentaje del valor comercial (VC), valor de factura (VF), valor de compraventa (CV) o del valor de realización (VRI) del bien a adquirir. Según lo indicado, el Banco sólo financiará hasta el monto que a continuación se indica:

- Maquinaria y equipo nuevo: 80% del valor de factura del bien.
- Maquinaria y equipo usado: 50% valor realización según tasación (inicial mínima: 25%). Este porcentaje puede incrementarse hasta 80% para camiones de carga.
- Locales comerciales de estreno: 80% del valor de compra-venta o valor comercial, el que resulte menor (Inicial mínima: 20%).
- Locales comerciales o viviendas de segundo uso: 100% del valor de realización según tasación (inicial mínima: 20%).

Al determinar el monto máximo a financiar, se entenderá que el cliente debe cubrir el saldo no financiado como cuota inicial.

Se podrá otorgar financiamiento hasta un plazo máximo de 10 años solo para los créditos con respaldo de garantía hipotecaria de vivienda del accionista principal o titular del crédito, según las siguientes condiciones:

- Créditos destinados a: compra de activos, ampliación/inversión en locales comerciales o compra de deuda que haya sido destinada a financiar activos (no capital de trabajo).
- Garantía en respaldo de financiamiento deberá ser vivienda de principal accionista o titular del crédito; el VR de la vivienda debe cubrir como mínimo



el 60% del crédito solicitado y la diferencia (40%) con hipotecas adicionales.

- Antigüedad de negocio mínima de 5 años (se considera experiencia como persona natural con negocio + experiencia como persona jurídica).
- No aplica para clientes informales.
- Créditos sólo en moneda nacional.

i) Financiamiento de proyectos de infraestructura

Acceden al financiamiento para la compra de terrenos, construcción de locales comerciales, promovidos por una asociación de microempresarios o empresa promotora.

j) Compra de deuda

Sólo se puede comprar la deuda (microempresa + comercial) de hasta 2 entidades.

- Haberse pagado al menos 6 cuotas del crédito a comprar o de un crédito anterior.
- La compra de una línea de crédito debe tener al menos, el 50% de la línea a comprar se mantiene.
- Si el crédito es con garantía hipotecaria se debe trasladar la garantía al Banco.
- El funcionario adjuntará copia del Voucher de cancelación al expediente de crédito.



- El desembolso se realizará en todos los casos mediante cheque de gerencia a nombre de la entidad/ entidades a las cuales se les realizará compra de deuda.
- Monto máximo:

Créditos sin garantía real: Los límites para financiamiento de compras sin garantía real por segmento.

Créditos con garantía hipotecaria: Hasta 100% del valor de realización de la garantía hipotecaria.

Plazo máximo por producto:

Capital de trabajo: 18 a 24 meses al demostrarse un plazo similar en el sistema financiero.

Créditos maquinaria y equipo: Hasta 60 meses sin exceder el plazo por vencer del crédito a comprar.

k) Garantías y coberturas

Garantías: Son bienes tangibles o intangibles que aseguren la recuperación del crédito ante el riesgo de que la capacidad de pago del cliente se vea afectada. Y la forma de ejecución es relativamente segura, siempre existen riesgos operativos, legales y de mercado que deberían tenerse en cuenta para tomar una decisión crediticia. Las garantías constituyen un respaldo adicional al crédito otorgado.



l) Leasing

El origen del leasing se requiere factura para activos nuevos y tasación para activos usados o inmuebles bien terminado (no se requiere tasación cuando se trata de leasing bien futuro/construcción). Se exceptúa la tasación en los siguientes casos de activos usados:

Cuando no se está financiando el complemento (carrocería, etc.) de la unidad operativa a financiar y por tanto, se necesita incluir ese complemento en el contrato de leasing como parte de una cuota inicial adicional a la ya estipulada por créditos.

No se requiere tasación durante la vida del contrato leasing (mueble o inmueble). En cualquier caso, se tasarán a solicitud de la unidad de créditos Retail.

m) Créditos respaldados en depósitos en efectivo

Se financian la compra de insumos, importaciones, cartas fianza o la adquisición de maquinaria, equipo y locales comerciales. En todos los casos se tomará en cuenta lo siguiente:

- No hay restricción por segmento.
- Depósitos a plazo, certificados bancarios y fondos mutuos.
- Moneda del crédito y garantía hasta el 95% del depósito en garantía.
- Moneda del crédito y garantía diferentes de hasta el 90% del depósito en garantía.



- Créditos con garantía de fondos mutuos al 90% del depósito.
- Créditos mayores de S/90,000 requieren visita al negocio.
- Plazo máximo crédito: Según el plazo de vigencia del depósito en garantía.
- En plazos mayores de 24 meses, el titular del depósito será persona natural.
- Antecedentes crediticios:

Externos: Calificativo SBS normal o CPP en último período.

Internos: Debe encontrarse al día en sus créditos vigentes.

- Si se trata de negocios unipersonales o el dueño de la garantía es persona natural, se exonera la edad máxima si presenta carta mandato para aplicar la garantía en caso de fallecimiento.
- Verificación del origen de los fondos, de acuerdo a las normas vigentes.
- Estos créditos no generan créditos de recurrencia sin el respaldo de un depósito en efectivo en garantía y, a su vez, no generan líneas de crédito sin este tipo de garantía.

2.2.3. Morosidad.

La morosidad en el Sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su



vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios (Díaz & Hernández Sampieri, 2014).

Morosidad = Monto de cuotas morosas de la cartera total

Cartera Total: Lo recomendable es un nivel de morosidad menos del 5% hasta el 7% de la cartera vigente, aunque muchas organizaciones pueden operar programas con un 10% sin tener mayores dificultades, en el sector rural lo difícil es como tratar los casos de morosidad por desastres naturales, si fuera justificado aprobar un financiamiento, se deberá efectuar antes de que el prestamos sea moroso. (Waterfield & Ramsing, 1998)

Tener información veraz y eficiente del movimiento de la Cartera: Esto nos permitirá tener un mejor control ya sea de la cartera activa, cartera morosa y cartera expuesta, con esta información al día se podrá tomar dediciones adecuadas en su momento oportuno. (Stearsk, 1991: 18).

El término moroso se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora. (Castañeda Muñoz & Tamayo Bocanegra , 2013)

La morosidad también puede ser entendida como el incumplimiento de los prestatarios en la devolución del principal y el pago de los intereses de los créditos otorgados por una firma prestamista (Saurina, 1998)

La morosidad surge cuando existe el aplazamiento en el cumplimiento de un compromiso de dar o de hacer y esta es exigible. Por otro lado, el moroso tiene también consecuencias, como la pérdida de posesión de sus



bienes tangibles e intangibles, incertidumbre sobre su futuro o aparecer en listas de morosos, lo que le impide adquirir determinados productos o préstamos (Copaja Incacutipa, 2019)

Otro puede ser los mayores niveles de endeudamiento (medido como porcentaje del PBI o del ingreso medio pueden aumentar las dificultades de los agentes para hacer frente a sus compromisos, ya sea por el lado del mayor peso del servicio de la deuda como por el menor acceso a créditos nuevos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más difícil obtener financiación adicional. (Valdivia Oré, 2016)

2.2.4. Estados financieros

Gran parte de la toma de decisiones financieras viene en los estados financieros publicados en informes que están destinados a los accionistas. Estos estados financieros- Situación financiera, estado de resultados y estado de flujo de efectivo – preparados de acuerdo a las reglas establecidas por la contabilidad y, por tanto, es necesario conocerlas. Aunque a veces los resultados de los analistas financieros no coincidan con información a medir algunas variables financieras básicas. (Bodie y Merton, 1999:62).

Estados financieros son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración de empresas, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios. La mayoría de estos informes constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de



información financiera. Los estados financieros interesan tanto desde un punto de vista interno o administrativo de la empresa, como desde un punto de vista externo o del público en general. (Wikipedia, 2015)

Tipos de estados financieros de una empresa

Balance de situación: Este balance forma parte de las cuentas anuales que las empresas elaboran al término de cada ejercicio contable. Revela la situación económica y financiera del negocio en un momento determinado, incluyendo sus activos (bienes y derechos, ya sean inversiones a largo plazo, existencias, realizables y disponibles), pasivos (deudas y obligaciones exigibles a corto o largo plazo) y el patrimonio neto (fondos propios y subvenciones). (ESERP, 2020)

Estado de resultados: Resume las operaciones de la actividad económica de la empresa durante un periodo de tiempo determinado. Permite valorar la rentabilidad del negocio y saber si se están cumpliendo los objetivos financieros ya que refleja los beneficios antes y después de aplicar los impuestos, tras restar los gastos y pérdidas a los ingresos. (ESERP, 2020)

Estado de cambios en el patrimonio neto: Este tipo de estado financiero refleja los movimientos en las partidas que conforman el patrimonio de la empresa. Incluye el estado de ingresos y gastos reconocidos, así como los cambios ocurridos en los mismos, las variaciones que han causado los socios o propietarios y los ajustes al patrimonio debido a cambios en la aplicación de los criterios contables. (ESERP, 2020)



Estado de flujos de efectivo: Permite determinar la capacidad para generar efectivo, conocer el origen y destino del efectivo y estimar las necesidades de liquidez. (ESERP, 2020)

2.2.5. Ratios financieros

Estos ratios aparecen por la necesidad de las empresas de tener información relevante y sintetizada sobre el desempeño de éstas. Básicamente, resultan de dividir dos magnitudes. Los ratios financieros son los más conocidos y utilizados, tienen varias clasificaciones, sin embargo, las más usadas son: 1) los ratios de situación o de estructura: que analizan el grado de seguridad que tiene la estructura financiera de la empresa, 2) Los ratios de gestión o de actividad: que permiten medir la eficacia de la gestión de una empresa y 3) Los ratios de resultados: que posibilitan medir el nivel de rentabilidad alcanzada y las perspectivas de crecimiento (Court Monteverde, 2012:333-342).

Los ratios financieros más relevantes

El Ratio de razón de endeudamiento del activo total nos muestra la proporción de las deudas sobre el activo, este también dependerá de la actividad de la empresa. Este ratio suele ser muy elevado y se incluye dentro de los relacionados con la solvencia. (Economipedia, 2020)

Ratios de solvencia: Es la capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas con sus bienes y derechos de cobro. La solvencia puede ser a corto o a largo plazo. Como el apalancamiento y los de endeudamiento de corto y largo plazo. Su valor ideal dependerá del promedio del sector. (Economipedia, 2020)

Ratios de liquidez: Expresa la capacidad que tiene la empresa para pagar sus



deudas a corto plazo. Se clasifican en ratio de liquidez, prueba ácida y ratio tesorería. (Economipedia, 2020)

Ratios de rentabilidad: Son indicadores financieros que comparan partidas del balance o de la cuenta de resultados de una empresa. Para mostrar la capacidad de la empresa para cubrir sus costos y pagar a sus propietarios. Los tipos de ratios de rentabilidad son varios, entre los cuales haremos uso del ratio de rentabilidad económica.

Rentabilidad Económica: Depende del tamaño de la empresa y se obtiene sobre los activos totales.

Rentabilidad económica = Beneficio bruto / Activo total

Las razones financieras se relacionan entre dos cuentas o grupos de cuentas de un mismo año o de dos estados financieros diferentes. En la práctica sólo se utilizan algunos índices que proporcionan básicamente cinco grupos, a saber: Razones de liquidez, razones de actividad o rotación, Razones de endeudamiento o apalancamiento, razones de rentabilidad, razones de valor de mercado de la empresa (Apaza Meza, 2000: 168).

2.2.6. Etapas del proceso de recuperación de créditos.

Cobranza Regular: Se aplica para evitar que el beneficiario incurra en mora, debiéndose brindar información clara al beneficiario, explicarle que un atraso en sus pagos se convierte en riesgoso y no sujeto al crédito.

Cobranza Administrativa: Se realiza todas las acciones necesarias antes de la demanda judicial como: Cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar



medios de persuasión, y debe considerarse la posibilidad de refinanciamiento de la deuda.

Cobranza Judicial: Es aquella que realiza (el acceso legal, comité de crédito y el jefe de créditos) después de haber agotado la posibilidad de cobranza administrativa, este es el recurso más drástico que consiste en el cobro del crédito vía judicial.

2.2.7. Crédito bancario

La palabra crédito deriva del latino *credere* que quiere decir confianza. En el campo financiero esta confianza se manifiesta en la aprobación bancaria de los préstamos o garantías solicitados por los clientes para fines productivos bajo la forma de capital de trabajo o adquisición de activos fijos o para fines de consumo destinados a la adquisición de vivienda, bienes de consumo duradero o viajes de carácter turístico (Márquez Rantes, 2003:89).

El crédito es una operación financiera, donde una persona física o jurídica (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona física o jurídica (deudor), en la cual éste último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados establecidos por la institución financiera. (Valdivia Oré, 2016)

Los créditos son todos aquellos destinados al financiamiento de la producción, comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, otorgados por las instituciones del sistema financiero, igualmente se clasifican



como créditos comerciales las operaciones contingentes y aquellas que tuvieran fines similares (Villacorta, 2006)

Clasificación crediticia del deudor

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

Categoría Normal (0): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales (1): Referido a deudores con atraso en el pago de sus créditos de 9 a 30 días calendario.

Categoría Deficiente (2): Deudores que registran atraso en el pago de sus créditos 31 a 60 días calendario.

Categoría Dudoso (3): Deudores que registran atraso en el pago de sus créditos 61 a 120 días calendario.

Categoría Pérdida (4): Deudores con atraso mayor a 120 días.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ANÁLISIS DE CRÉDITO

Es un informe elaborado para determinar la aprobación o negación de un préstamo. El acreedor evalúa la probabilidad de que el dinero otorgado sea devuelto, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. (Westreiche, 2018)



HISTORIAL CREDITICIO

El historial crediticio consigna el comportamiento previo de la persona como deudor(a). Por ello, es una parte fundamental del análisis de crédito. La entidad prestadora recurre a información de las centrales de riesgo, instituciones que reúnen datos de todo el sistema financiero. De esta forma, se puede verificar si el solicitante tiene algún atraso en la devolución de un préstamo. (Westreiche, 2018)

CAPACIDAD DE CRÉDITO

La capacidad de crédito de una empresa o un particular es la posibilidad para poder apelar a un préstamo en un momento determinado. Es un factor que los bancos tendrán en cuenta en función de los ingresos y los gastos fijos del solicitante, por lo que se sitúa muy en línea con otros conceptos muy similares. (BBVA, 2018)

CRÉDITOS REVOLVENTES

Un crédito revolvente es un crédito que se puede usar en repetidas ocasiones. Se va renovando automáticamente a medida que cumples con tus pagos. Las entidades bancarias utilizan habitualmente este tipo de crédito cuando asignan una línea de crédito y al cumplir con el pago de lo consumido este se restaura. (Rankia, 2019)

DEUDOR MINORISTA

Persona natural o jurídica que cuenta con créditos directos o indirectos clasificados como de consumo (revolventes y no revolventes), a microempresas, a pequeñas empresas o hipotecarios para vivienda. (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2008)



CARTERA DE PRÉSTAMOS

Una cartera de préstamos es un conjunto de créditos y financiamientos que los bancos, compañías de inversión o incluso agencias del gobierno poseen o manejan. El fondo está compuesto por los documentos que amparan los activos financieros y también por operaciones a través de las cuales se financia a un tercero (Da Silva, 2018)

PERIODO DE GRACIA

Es un periodo de tiempo en el que no pagas la cuota de tu préstamo. Periodo comprendido entre el desembolso del préstamo y la fecha de pago de la primera amortización (cuota). Si bien en este periodo no realizas ningún pago de cuotas, los intereses de estas sí se capitalizarán. (BBVA, 2018)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en el Departamento de Puno, Provincia de San Román, Distrito de Juliaca, Agencia Juliaca, que se encuentra ubicado en el JR. Mariano Núñez N°117-121-125-129 Local N°2.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación es de corte transversal y comprende 2 periodos 2019 - 2020.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

La población está conformada por los asesores de negocio, coordinadores de crédito y jefes de oficina del Banco Scotiabank Perú S.A.A. agencia Juliaca.

Tabla 5: Asesores de negocio

N°	Asesores de negocio	Cargo
1	Rivera Ruelas Lucia	FDN PERSONAL
2	Ramos Condori Luz Mery	PLATAFORMA
3	Panca Humpire Judith	PLATAFORMA
4	Jallo Luque Oswaldo	FDN PYME
5	Cuno Betancur Yamile	FDN PYME
6	Barrientos Jilasaca Víctor	FDN PYME
7	Blanco Galvez Jhonathan	FDN NEGOCIOS
8	Ticona Colque Olger	FDN PYME

FUENTE: Planillas Scotiabank agencia Juliaca.



Tabla 6: Coordinadores de créditos y/o jefes de oficina

Nº	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Malpica Del Castillo Cesar	Gerente
2	Cacsire Vilca Edith	Créditos

FUENTE: Planillas Scotiabank agencia Juliaca.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Análisis Documental: Esta técnica se utilizó para el acopio de la información requerida para la investigación como la revisión de los estados financieros del banco Scotiabank Perú S.A.A. agencia Juliaca periodos 2019-2020.

Encuesta: Con esta técnica se recopiló la información de los trabajadores de la entidad respecto al procedimiento de recuperación de créditos y evaluación crediticia que ellos ponen en práctica.

Se utilizaron los siguientes instrumentos para fines de la investigación:

- Fichas de análisis documental
- Cuestionario

Con fines de investigación, la muestra está constituida por la totalidad de la población identificada, tal como se muestra en las Tabla 22 y 23.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Dentro de la universalidad de definiciones con respecto a los métodos o diseños estadísticos de la investigación, se toma en consideración lo propuesto por Sierra (1985), quien propone tipos de investigación y son los siguientes:



- Por su finalidad

Investigación básica: porque consideradas el fundamento o la base de otras investigaciones y por lo tanto su finalidad es concentrarse en la búsqueda de un mejor conocimiento y una mejor comprensión de los fenómenos sociales. (Sierra Bravo, 1985).

- Por su alcance temporal

Transversal: Debido a que se estudia la investigación en dos periodos concretos.

- Por su profundidad

Descriptiva: El objetivo de la investigación es la medición precisa de dos variables de estudio dentro de una población seleccionada.

Explicativa: Puesto que, no solo se mide las variables, sino que se estudia también la relación e influencia.

- Por su amplitud

Microsociológicas: En la investigación se estudia la relación de las variables en un grupo pequeño.

- Por su fuente

Datos primarios: Los datos recogidos son de primera mano y realizados por el mismo investigador.

- Por su carácter enfoque

Cuantitativos: Porque su estudio se refiere a hechos objetivos, concretos de fenómenos sociales susceptibles de cuantificación.



3.6. PROCEDIMIENTO

La recolección de datos se dio mediante el llenado de cuestionarios por parte del personal que trabaja en la institución, para luego procesar las respuestas con el paquete estadístico correspondiente.

3.6.1. Procesamiento y análisis de datos

Este proceso nos permite realizar el procesamiento de datos de la información recopilada de acuerdo a los requerimientos de los objetivos e hipótesis del trabajo, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:

- a. Ordenamiento de Datos: Los datos seleccionados son dispuestos metódicamente para su análisis según sus variables.
- b. Clasificación de Datos: Comprende el proceso de agrupar los datos según su naturaleza de acuerdo a la hipótesis y variables planteadas y para el cual se analizó y evaluó los factores que influyen.
- c. Fiabilidad de datos: Para demostrar la fiabilidad del cuestionario se usó el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach
- d. Forma de análisis de datos: Se utilizó el software estadístico Stata-14 para la creación y procesamiento de datos estadísticos. Los resultados obtenidos se sometieron a un análisis de contrastación con el marco teórico y las hipótesis formuladas siguiendo el método deductivo.
- e. Tabulación de datos: En el trabajo de investigación la información está ordenada, seleccionada, analizada, interpretadas y presentadas en tablas.



3.7. VARIABLES

OG: Determinar la incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú SAA Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

Variable dependiente: Índice de rentabilidad

Variables independientes: Gestión de la cartera morosa

OE1: Determinar la incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

Variable dependiente: Índice de rentabilidad

Variables independientes: Procedimientos de recuperación de créditos

OE2: Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la cartera morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, en el marco de la pandemia COVID 19.

Variable dependiente: Cartera morosa

Variables independientes: Evaluación crediticia

3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de resultados se hizo uso del paquete estadístico Stata-14 y del paquete Microsoft Excel.



3.9. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

En el año 2007 los propios autores Honey y Alonso (2007), citados en Jara (2010) con el uso del Alpha de Cronbach encontraron la confiabilidad del cuestionario, el índice para el trabajo de investigación es de: 0.74578.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se detalla los resultados obtenidos al ejecutar el cuestionario y que sirven directamente para responder los problemas planteados para luego confirmar o rechazar las hipótesis propuestas.

4.1.1. Determinación de la Incidencia de la Gestión de la Cartera Morosa en el Índice de Rentabilidad

Tabla 7: Incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del año 2019.

Rentabilidad	Coficiente	Error	T	P> t	[95% Conf.
2019		estándar			Interval]
Gestión de la	0.4456	0.25	1.00	0.001	-0.361728
cartera morosa					0.861728
Número de	8				
observaciones					
F(1,6)	1.00				
Prob > F	0.04				
R-squared	0.3734				
Adj R-squared	0.0000				

FUENTE: Cuestionario



Interpretación: La Tabla 7 reporta que, la variable gestión de la cartera morosa tiene una incidencia positiva en la variable rentabilidad 2019. Si la buena gestión de la cartera morosa aumenta en 1% la rentabilidad aumenta en un 44.56%. Con respecto a la prueba “t” se puede observar que la variable gestión de la cartera morosa si es significativa, es decir que sí explica el modelo de la ecuación y los datos obtenidos son verídicos.

Corroboramos con la probabilidad de “F” la cual es menor a 0.05 entonces deducimos que la variable gestión de la cartera morosa es un buen predictor para la variable rentabilidad 2019. El r cuadrado afirma todo lo aseverado anteriormente ya que el 37.34% de la variable rentabilidad está siendo explicada por la variable gestión de la cartera morosa.

Lo mencionado se corrobora con los datos obtenidos por la entidad, en este caso observamos el ANEXO 5, donde nos da a conocer los índices de morosidad del banco Scotiabank agencia Juliaca para el año 2019, teniendo una mora propia de 7,091.22 soles que corresponde a 5.49% de mora, en comparación con otras agencias se ubica en el puesto 3 según ranking del territorio Sur tal como se observa en el histograma del ANEXO 6.

Con respecto al índice de rentabilidad, podemos observar el estado de situación financiera establecida en el ANEXO 7, en el cual nos muestra el RORAC de la institución para ese año, reportando que la entidad tuvo un rentabilidad positiva sobre el capital ajustado al riesgo de 31.55%, siendo una cifra favorable y positiva para la entidad. Se aplicó también ratios de rendimiento, exclusivamente la rentabilidad económica, mostrando los siguientes resultados:

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{Beneficio Bruto} / \text{Activo total}$$

$$\text{Rentabilidad económica} = 578.54 / 971.25$$

$$\text{Rentabilidad económica} = 0.59566538 = 59.57\%$$

Como podemos observar el resultado es positivo, obteniendo una rentabilidad económica de 59.57%, vemos que es una cifra considerable y positiva con lo que podemos demostrar que la agencia Juliaca tuvo buenos resultados en el 2019.

Tabla 8: Incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad del año 2020.

Rentabilidad	Coficiente	Error	t	P> t	[95% Conf.
2020		estándar			Interval]
Gestión de la	-2.312	0.21	0.32	0.591	-0.361728
cartera morosa					0.861728
Número de	8				
observaciones					
F(1,6)	1.00				
Prob > F	0.05				
R-squared	0.734				
Adj R-squared	0.0000				

FUENTE: Cuestionario

Interpretación: La Tabla 8 reporta que, la variable gestión de la cartera morosa tiene una incidencia negativa en la variable rentabilidad 2020. Indica que a pesar de que la gestión de la cartera morosa haya sido buena y así haya aumentado en 1% no hizo variar la rentabilidad, y tendió a disminuir 231.2%, es decir más del doble con respecto al año anterior. Analizando la prueba “t” se puede observar que la variable



gestión de la cartera morosa no es tan significativa, es decir que probablemente no explique el modelo de la ecuación, ello lo corroboramos con la probabilidad de “F” la cual es igual a 0.05, entonces deducimos que la variable gestión de la cartera morosa no es un buen predictor para la variable rentabilidad 2020. El r cuadrado afirma todo lo aseverado anteriormente, solo el 7.34% de la variable rentabilidad está siendo explicada por la variable gestión de la cartera morosa.

Lo mencionado se corrobora con los datos obtenidos por la entidad, en este caso observamos el ANEXO 3, donde nos da a conocer los índices de morosidad del banco Scotiabank agencia Juliaca para el año 2020, teniendo una mora de 14,098.07 soles que corresponde a 10.26% de mora, en comparación con otras agencias se ubica en el puesto 3 según ranking del territorio Sur tal como se observa en el histograma del ANEXO 4.

Con respecto al índice de rentabilidad, podemos observar el estado de situación financiera establecida en el ANEXO 8, en el cual nos muestra el RORAC de la institución para ese año, reportando que la entidad tuvo un rentabilidad negativa sobre el capital ajustado al riesgo de 98%, siendo una cifra desfavorable y preocupante para la entidad. Se aplicó también ratios de rendimiento, exclusivamente la rentabilidad económica, mostrando los siguientes resultados:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \text{Beneficio Bruto} / \text{Activo total}$$

$$\text{Rentabilidad Económica} = -1310.58 / 597.16 = -2.194688191$$

Como podemos observar el resultado es negativo, no obteniendo rentabilidad económica alguna, vemos que es una cifra considerable y muy preocupante con lo que podemos demostrar que la agencia Juliaca tuvo deficientes resultados en el 2020

producto de la pandemia covid-19, los pocos préstamos y el incremento del nivel de mora que prácticamente se duplicó en referencia al año 2019.

4.1.2. Determinación de la Incidencia de los Procedimientos de Recuperación de Créditos en el Índice de Rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, Periodos 2019 – 2020.

Tabla 9: Incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del año 2019.

Rentabilidad	Coficiente	Error	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
2019		estándar				
Procedimiento						
de recuperación de créditos	0.5243	0.25	1.00	0.0018	-0.001728	0.861728
Número de observaciones	8					
F(1,6)	1.00					
Prob > F	0.02					
R-squared	0.4359					
Adj R-squared	0.0000					

FUENTE: Cuestionario

Interpretación: La Tabla 9 reporta que la variable procedimiento de recuperación de créditos tiene una incidencia positiva en la variable rentabilidad 2020. Esto indica que, si se realiza un procedimiento de recuperación del crédito más, la rentabilidad aumentará en un 52.43%. Con respecto a la prueba “t” se puede observar que la variable procedimiento de recuperación de crédito si es significativa;

es decir que, si explica el modelo de la ecuación y los datos obtenidos son verídicos para la variable rentabilidad del año 2019, ello lo corroboramos con la probabilidad de “f” la cual es menor a 0.05, entonces deducimos que la variable procedimiento de recuperación de créditos es un buen predictor para la variable rentabilidad 2019. El r cuadrado afirma todo lo aseverado anteriormente, el 43.59% de la variable rentabilidad está siendo explicada por la variable proceso de recuperación de crédito.

Tabla 10: Incidencia de los procedimientos de recuperación de créditos en el índice de rentabilidad del año 2020.

Rentabilidad 2020	Coefficient e	Error estándar	t	P> t	[95% Conf. Interval]
Procedimiento de recuperación de créditos	0.0003	0.25	1.0	0.05	-0.361728 0.861728
Número de observaciones	8				
F(1,6)	1.00				
Prob > F	0.06				
R-squared	0.04				
Adj R-squared	0.0000				

FUENTE: Cuestionario

Interpretación: La Tabla 10 reporta que, la variable procedimiento de recuperación de créditos tiene una incidencia positiva en la variable rentabilidad 2020. Esto implica que, si se realiza un procedimiento de recuperación del crédito más, la rentabilidad aumentará en un 0.03%. Con respecto a la prueba “t” se puede

observar que la variable procedimiento de recuperación de crédito no es tan significativa. Los datos obtenidos son verídicos, pero no es determinante para la variable rentabilidad del año 2020, ello lo corroboramos con la probabilidad de “f” la cual es mayor a 0.05, entonces deducimos que la variable procedimiento de recuperación de créditos es un predictor indiferente para la variable rentabilidad 2020. El r cuadrado afirma todo lo aseverado que el 4% de la variable rentabilidad está siendo explicada por la variable proceso de recuperación de crédito.

4.1.3. Determinación de la incidencia de la evaluación crediticia en la Cartera Morosa del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, Periodos 2019 – 2020.

Tabla 11: Incidencia de la evaluación crediticia en la cartera morosa 2019-2020

Rentabilidad 2020	Coficiente	Error estándar	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
Evaluación crediticia	-0.0251	0.25	1.00	0.03	-0.361728	0.861728
Número de observaciones	8					
F(1,6)	1.00					
Prob > F	0.0459					
R-squared	0.1429					
Adj R-squared	0.0000					

FUENTE: Cuestionario

Interpretación: La Tabla 11 reporta que, la evaluación crediticia tiene una incidencia negativa en la variable cartera morosa; indica que, si se realiza una evaluación crediticia más que cumpla con las normas y políticas de la institución,



esto hará que la variable cartera morosa disminuya en 2.51%. Con respecto a la prueba “t” se puede observar que la variable evaluación crediticia es significativa, es decir que sí explica el modelo de la ecuación y los datos obtenidos son verídicos, ello lo corroboramos con la probabilidad de “f” la cual es menor a 0.05 entonces deducimos que la variable evaluación crediticia es un buen predictor para la variable cartera morosa. El r cuadrado afirma que el 14.29% de la variable cartera morosa está siendo explicada por la variable evaluación crediticia.

4.1.4. Ratios financieros para el año 2019 y 2020

4.1.4.1. Ratios de liquidez

4.1.4.1.1. La razón corriente

Esta razón indica qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por el activo.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Liquidez general 2019} = \frac{129,040.84}{61,593.81} = 2.1$$

$$\text{Liquidez general 2020} = \frac{138,359.05}{75,257.24} = 1.84$$

El Banco Scotiabank agencia Juliaca posee una evolución desacelerada, puesto que, en el 2019 poseía un ratio de 2.1 y en el 2020 bajó a 1.84. Lo que se traduce en una menor liquidez por cada sol de deuda a corto plazo.

4.1.4.2. Ratios de endeudamiento

4.1.4.2.1. Ratio de endeudamiento sobre el valor neto



$$R. E = \frac{\text{Pasivo exigible}}{\text{Patrimonio neto}}$$

$$R. E 2019 = \frac{118.49}{50.17} = 2.36$$

$$R. E 2020 = \frac{57.55}{30.59} = 1.88$$

Con el resultado obtenido podemos decir que en el 2019 hubo 2.36 soles de capital ajeno por cada sol propio. En cambio, para el 2020 hubo 1.88 soles de capital ajeno por cada sol propio. El Banco Scotiabank agencia Juliaca disminuyó su nivel de endeudamiento de 2.36 a 1.88 en el transcurso de 1 año.

4.1.4.3. Ratios de rentabilidad

4.1.4.3.1. Retorno sobre activos

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}}$$

$$ROA 2019 = \frac{578.54}{971.25} = 0.60$$

En el 2019 el resultado reporta que, por cada sol invertido en los activos de la empresa, esta obtiene un retorno de 0,60 céntimos.

$$ROA 2020 = \frac{-1,310.58}{597.16} = -2.19$$

Para el 2020 el resultado nos muestra que, por cada sol invertido en los activos de la empresa, esta obtiene un retorno negativo de -2.19 soles (es decir que no hay retorno, es una pérdida).

4.1.4.3.2. Rentabilidad Económica



$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio bruto}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Rentabilidad Económica 2019} = \frac{578.54}{971.25} = 0.59566538$$

$$\text{Rentabilidad Económica 2020} = \frac{-1310.58}{597.16} = -2.19$$

Como podemos observar los resultados reportan que, en el 2019 se obtuvo una rentabilidad del 59.56% sobre los activos totales, en cambio para el 2020 no hay rentabilidad alguna, por el contrario, la cifra es negativa aludiendo que hay pérdidas las cuales sobrepasan el 100%.

4.1.5. Características generales

4.1.5.1. Características generales de los asesores de negocio

Tabla 12: Género de los asesores de negocio

Género	Frecuencia	%
Femenino	4	50%
Masculino	4	50%
Total	8	100.00

FUENTE: Cuestionario

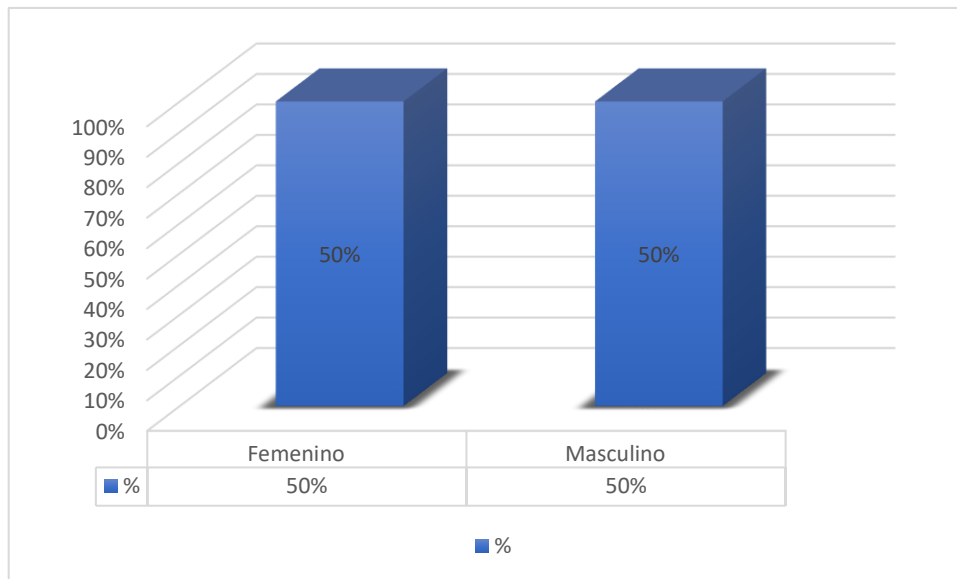


Figura 1: Género de los asesores de negocio

Interpretación: La Tabla 12 y Figura 1 reportan que, dentro de la agencia Juliaca el 50% de los asesores de negocio son de género femenino y el otro 50% de asesores de negocio son de género masculino, constatando la igualdad de participación de género en la agencia.

Tabla 13: Edad del asesor de negocio

Edad	Frecuencia	%
26 a 30 años	2	25
31 a 35 años	2	25
36 a 40 años	2	25
41 a más años	2	25
Total	8	100%

FUENTE: Cuestionario

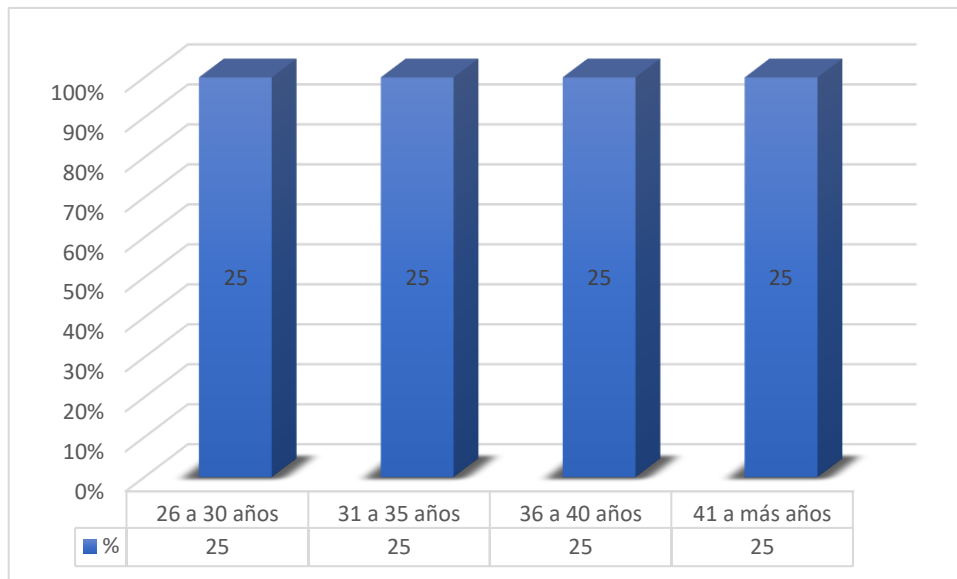


Figura 2: Edad del asesor de negocio

Interpretación: La Tabla 13 y Figura 2 reportan que, el 25% (2) de los asesores de negocios tienen una edad entre 26 a 30 años, 25% (2) de los asesores de negocios tienen una edad comprendida entre 31 a 35 años, el 25% (2) de los asesores de negocios están dentro del rango de 36 a 40 años y el 25% (2) de los asesores de negocios están dentro del rango de 41 a más, con ello corroboramos que se cuenta con personal de diferentes edades de una manera equilibrada.

Tabla 14: Grado de instrucción del asesor de negocio

Grado de instrucción	Frecuencia	%
Universitario	8	100
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

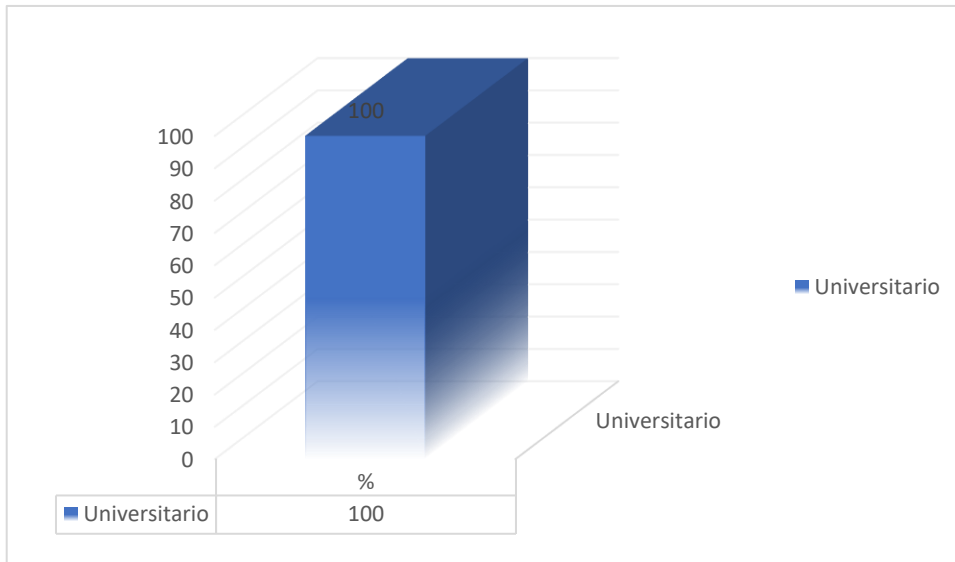


Figura 3: Grado de instrucción del asesor de negocio

Interpretación: La Tabla 14 y Figura 3 reportan que, el 100% (8) de los asesores de negocio tienen un grado de instrucción de Universitario, pudiendo deducir que en la agencia Juliaca del Banco Scotiabank cumplen las características requeridas para el cargo.

Tabla 15: Condición laboral del asesor de negocio

Condición laboral	Frecuencia	%
Asesor de negocios I	4	50
Otros	4	50
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

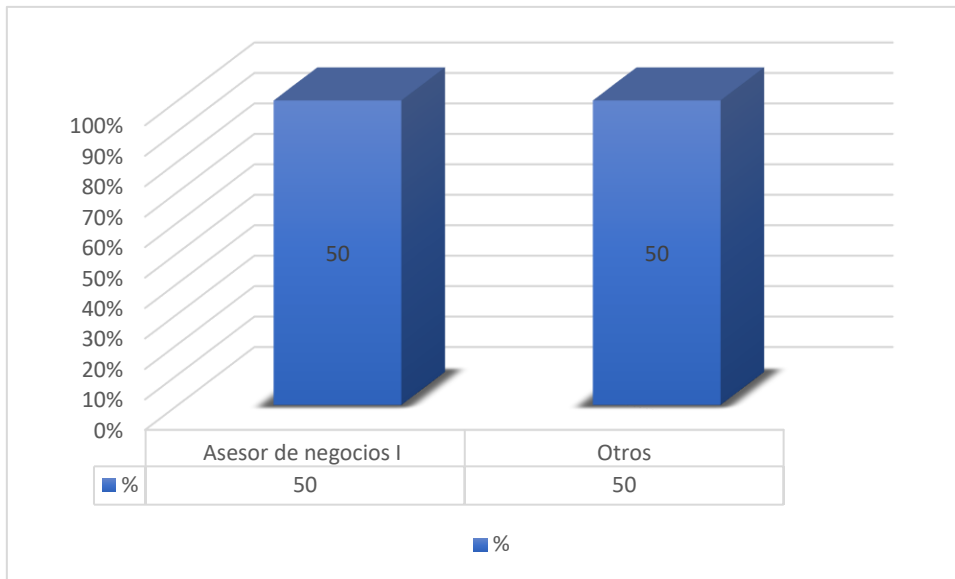


Figura 4: Condición laboral del asesor de negocio

Interpretación: La Tabla 15 y Figura 4 reportan que, en la agencia Juliaca del banco Scotiabank de Juliaca, un 50% (4) tiene la condición laboral de asesor de negocios I y el otro 50% (4) tiene otro tipo de condición laboral.

Tabla 16: Conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio.

Conocimiento de normas y políticas	Frecuencia	%
De acuerdo	7	88
Totalmente de acuerdo	1	12
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

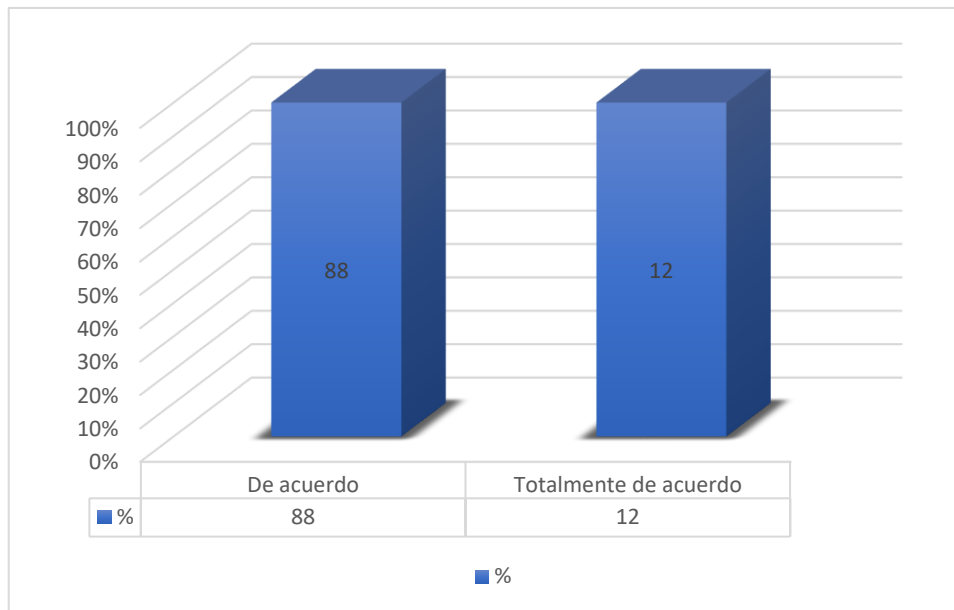


Figura 5: Conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio

Interpretación: La Tabla 16 y Figura 5 reportan que, un 88% (7) asesores de negocio están de acuerdo en que se tiene pleno conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito, ayudándoles con las labores cotidianas como asesores de créditos.

Tabla 17: Aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio.

Aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	4	50
Totalmente de acuerdo	4	50
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

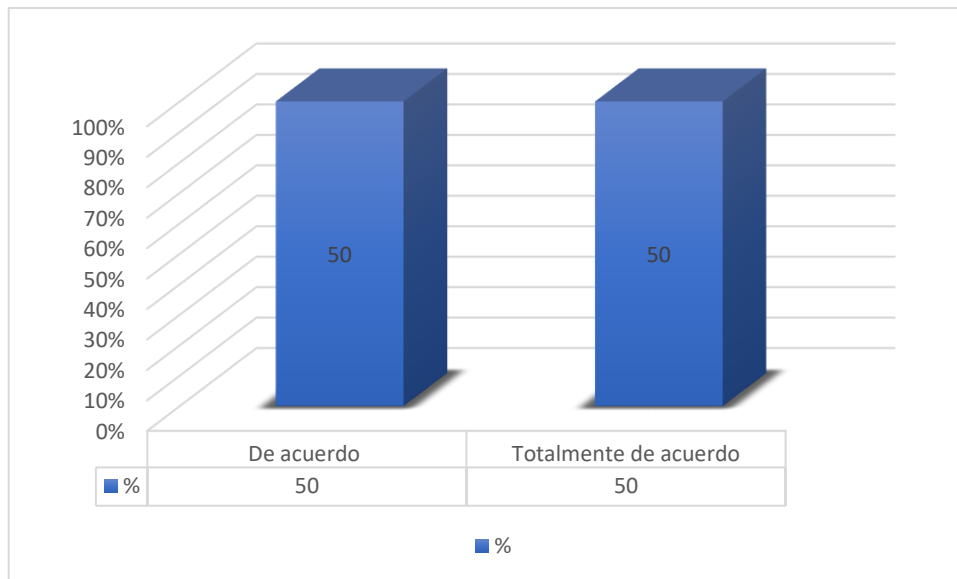


Figura 6: Aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito de los asesores de negocio

Interpretación: La Tabla 17 y Figura 6 reportan que, el 50% (4) de los asesores de negocio manifiesta que está de acuerdo en que se aplica con mucha atención las normas y políticas de evaluación de crédito en la agencia, reflejándose así en los resultados. Por otro lado, otro 50% (4) de los asesores de negocio manifiesta que está totalmente de acuerdo en que se aplica con mucha atención las normas y políticas de evaluación de crédito en la agencia, de igual manera ello se ve reflejado en los resultados

Tabla 18: Realización de capacitaciones y actualizaciones a los asesores de negocio

Realización de capacitaciones y actualizaciones	Frecuencia	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	63
De acuerdo	3	37
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

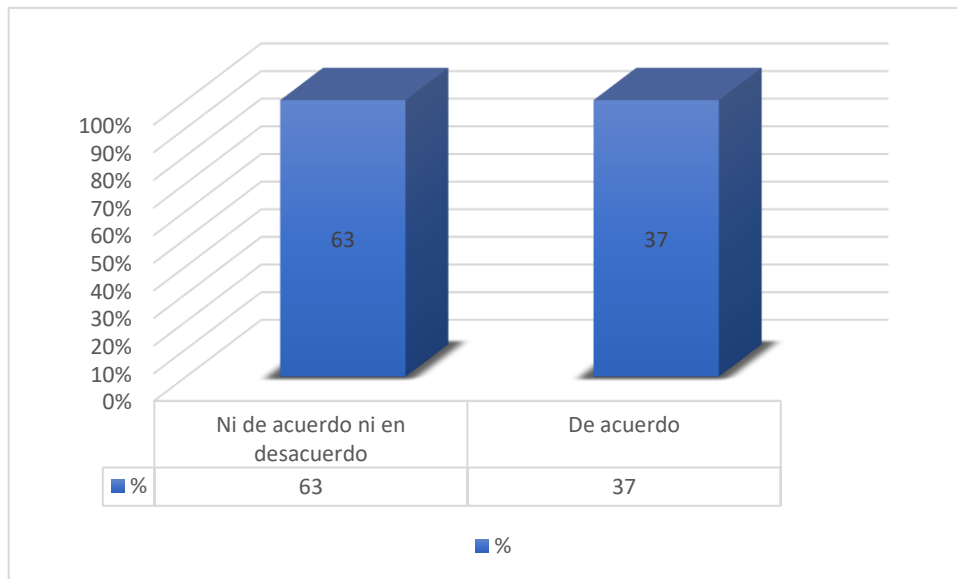


Figura 7: Realización de capacitaciones y actualizaciones a los asesores de negocio

Interpretación: La Tabla 18 y Figura 7 reportan que, el 63% (5) de los asesores de negocio manifiestan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con referencia a si reciben con frecuencia (cada 6 meses) capacitaciones y actualizaciones sobre las normas y políticas en la institución. Por otro lado, el 37% (3) de los asesores de negocio manifiestan que están de acuerdo en que reciben con frecuencia (cada 6 meses) capacitaciones y actualizaciones sobre las normas y políticas en la institución.

Tabla 19: Importancia de la aplicación de normas y políticas

Importancia de la aplicación de normas y políticas	Frecuencia	%
De acuerdo	5	63
Totalmente de acuerdo	3	37
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

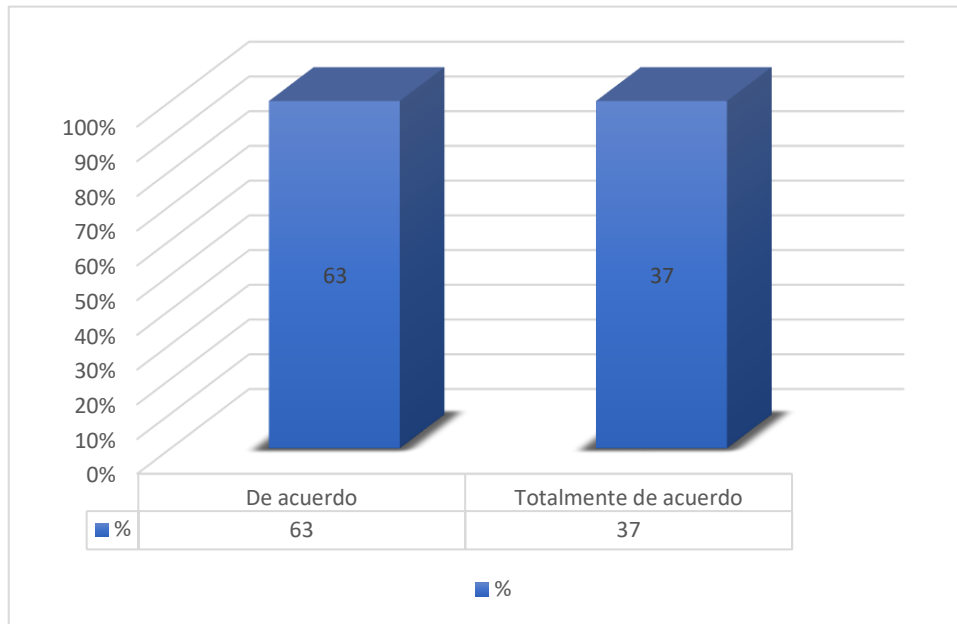


Figura 8: importancia de la aplicación de normas y políticas

Interpretación: La Tabla 19 y Figura 8 reportan que, el 63 % (5) de los asesores de negocio manifestaron que, están de acuerdo en considerar importante la aplicación de las normas y políticas de la evaluación de crédito y un 37%(3) de los asesores de negocio manifestaron que, están totalmente de acuerdo en considerar importante la aplicación de las normas y políticas de la evaluación de crédito.

Tabla 20: Definición de funciones y obligaciones

Definición de funciones y obligaciones	Frecuencia	%
De acuerdo	4	50
Totalmente de acuerdo	4	50
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

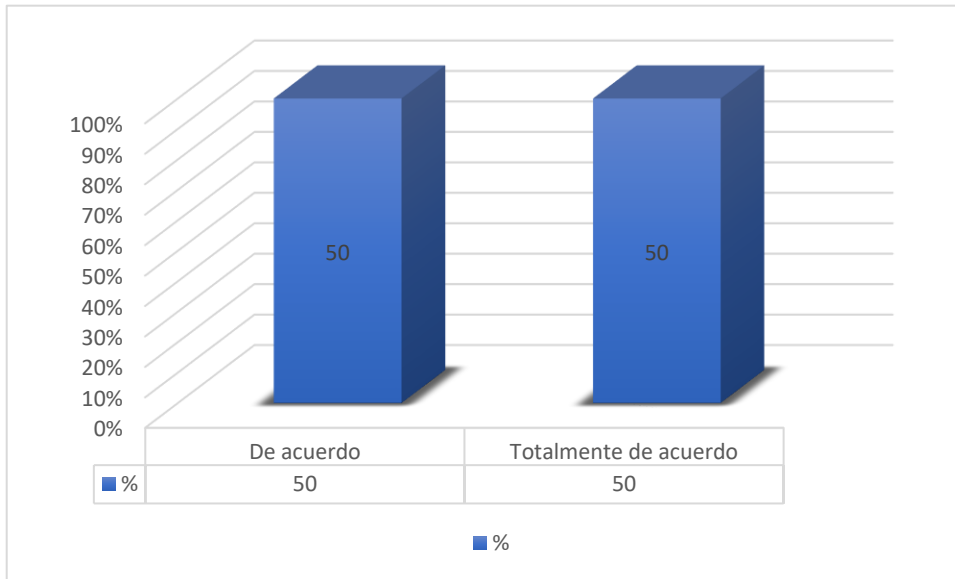


Figura 9: Definición de funciones y obligaciones

Interpretación: La Tabla 20 y Figura 9 reportan que, el 50% (4) de los asesores de negocio mencionan que, están de acuerdo con la definición de sus funciones y obligaciones dentro de las normas y políticas de la institución y el otro 50% (4), de los asesores de negocio mencionan que, están totalmente de acuerdo con la definición de sus funciones y obligaciones dentro de las normas y políticas de la institución.

Tabla 21: Control de normas

Control de normas	Frecuencia	%
De acuerdo	1	13
Totalmente de acuerdo	7	87
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

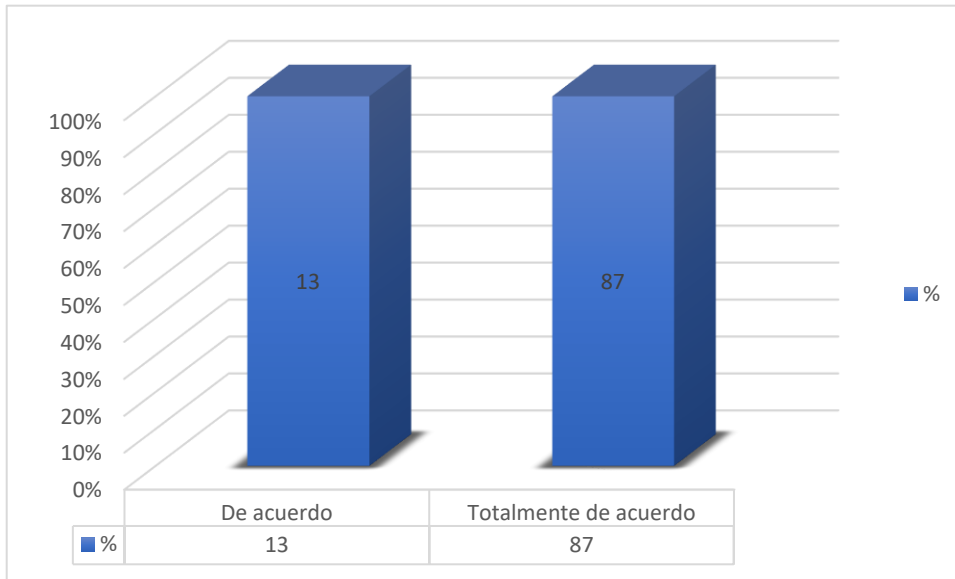


Figura 10: Control de normas

Interpretación: La Tabla 21 y Figura 10 reportan que, el 87% (7) de los asesores de negocio mencionan que están totalmente de acuerdo en que el control es estricto sobre la aplicación de normas y políticas de la institución. El 13% (1) de los asesores de negocio mencionan que están de acuerdo en que el control es estricto sobre la aplicación de normas y políticas de la institución.

Tabla 22: Morosidad en la institución

Morosidad en la institución	Frecuencia	%
De acuerdo	6	75
Totalmente de acuerdo	2	25
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

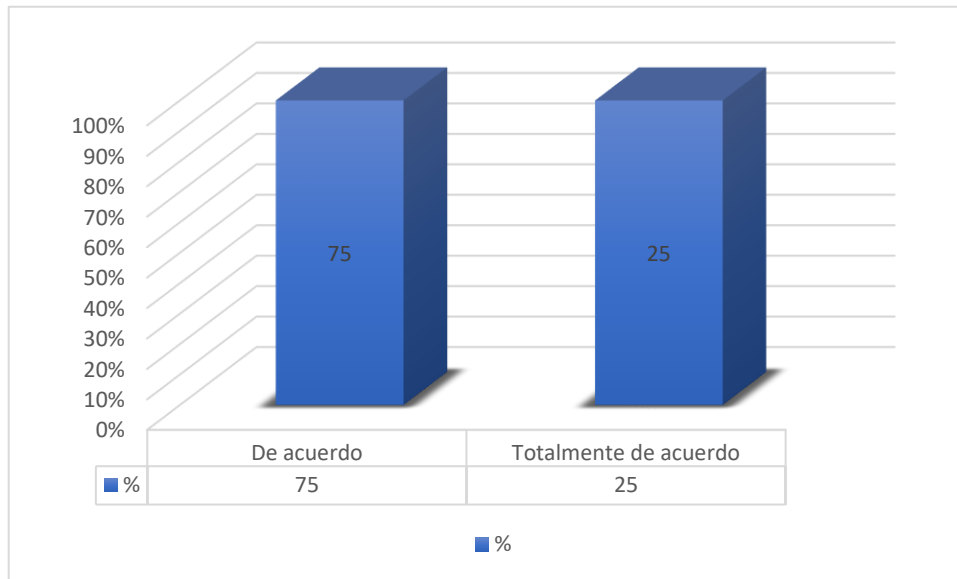


Figura 11: Morosidad en la institución

Interpretación: La Tabla 22 y Figura 11 reportan que, el 75% (6) de los asesores de negocios están de acuerdo en que, tienen conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución y solo el 25% (2) de los asesores de negocios están totalmente de acuerdo en que, tienen conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución.

Tabla 23: Formas de reducir la cartera morosa

Formas de reducir la cartera morosa	Frecuencia	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37
De acuerdo	5	63
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

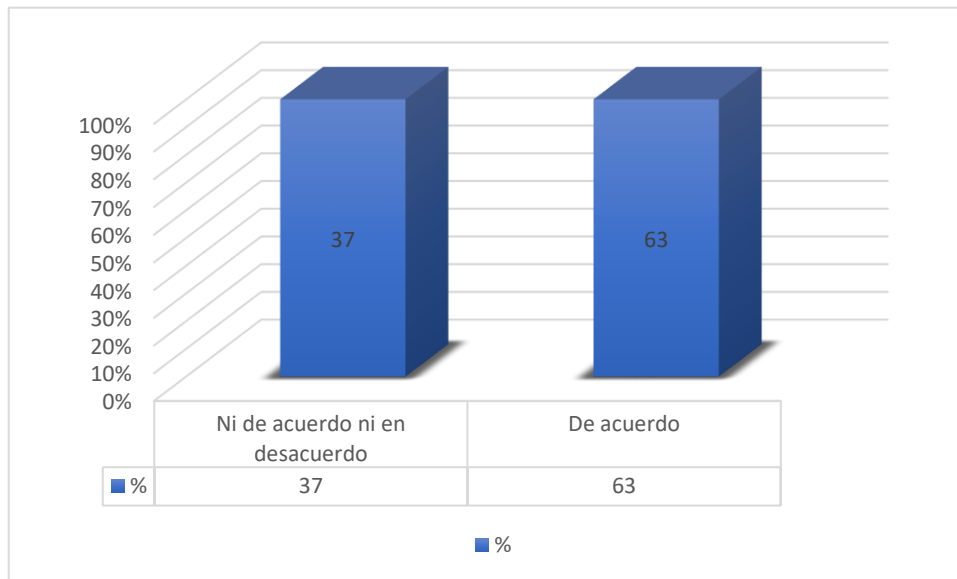


Figura 12: Formas de reducir la cartera morosa

Interpretación: La Tabla 23 y Figura 12 reportan que, el 63% (5) de los asesores de negocios están de acuerdo en que, se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir la cartera morosa. Por otro lado, el 37% (3) de los asesores de negocios no están de acuerdo ni en desacuerdo en que, se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir la cartera morosa en la institución.

Tabla 24: Nivel de la cartera morosa

Nivel de la cartera morosa	Frecuencia	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	12
De acuerdo	7	88
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

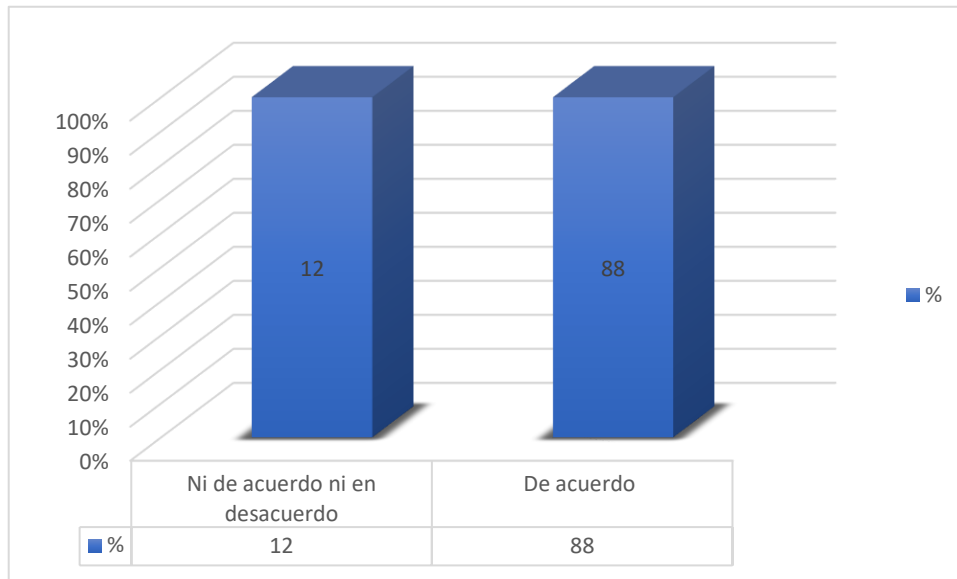


Figura 13: Nivel de la cartera morosa

Interpretación: La Tabla 24 y Figura 13 reportan que, el 88% (7) de los asesores de negocios están de acuerdo en que, las metas y objetivos de evaluadores de créditos están de acuerdo a las posibilidades y necesidades de demanda de mercado, el mismo ayuda a disminuir el nivel de la cartera morosa. Por otro lado, el 12% (1) de los asesores de negocios no están de acuerdo ni en desacuerdo en que, las metas y objetivos de evaluadores de créditos estén de acorde a las posibilidades y necesidades de demanda de mercado.

Tabla 25: Importancia del procedimiento de valuación de crédito

Importancia del procedimiento de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	3	37
Totalmente de acuerdo	5	63
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

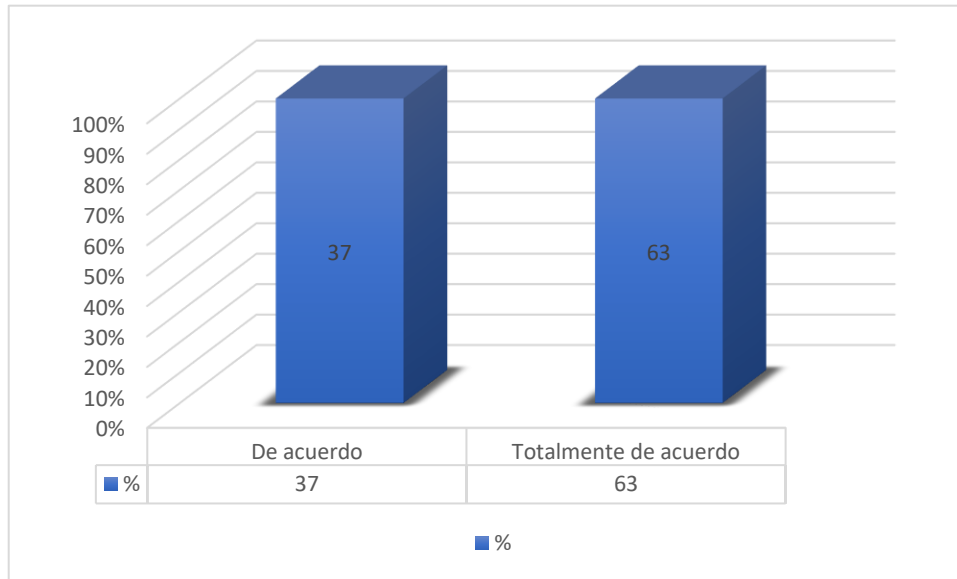


Figura 14: Importancia del procedimiento de evaluación de crédito

Interpretación: La Tabla 25 y Figura 14 reportan que, el 63% (5) de los asesores de negocios están totalmente de acuerdo en que, se considera importante el procedimiento de evaluación de crédito y el 37% (3) de los asesores de negocios están de acuerdo en que se considera importante el procedimiento de evaluación de crédito de la institución.

Tabla 26: Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito

Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	6	75
Totalmente de acuerdo	2	25
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

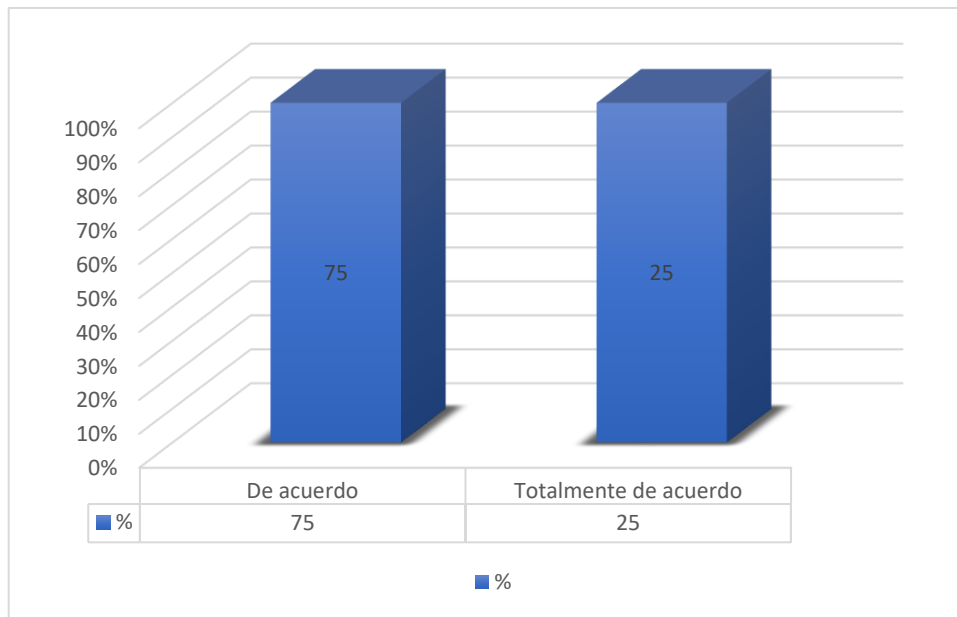


Figura 15: Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito

Interpretación: La Tabla 26 y Figura 15 reportan que, el 75% (6) de los asesores de negocios están de acuerdo en que, se aplican los procedimientos de evaluación de crédito siguiendo los pasos según el reglamento de los cuales se ven reflejados en los resultados

Tabla 27: Función del procedimiento de evaluación de crédito

Función del procedimiento de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	1	12
Totalmente de acuerdo	7	88
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

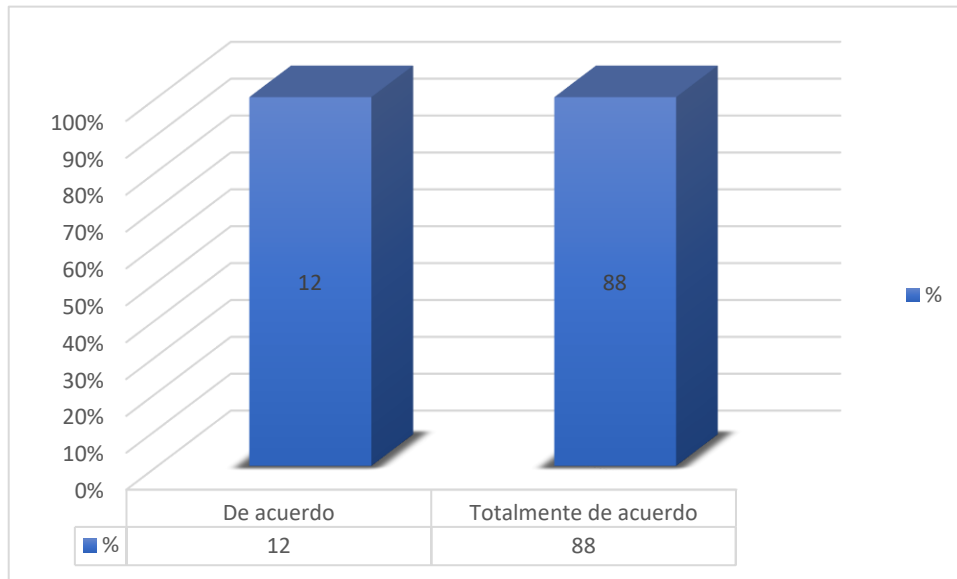


Figura 16: Función del procedimiento de evaluación de crédito

Interpretación: La Tabla 27 y Figura 16 reportan que, el 88% (7) de los asesores de negocios están totalmente de acuerdo en que los procedimientos de evaluación de créditos ayudan a realizar una buena evaluación para el otorgamiento de crédito.

Tabla 28: Seguimiento en los procedimientos de evaluación de crédito

Seguimiento en los procedimientos de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	5	63
Totalmente de acuerdo	3	37
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

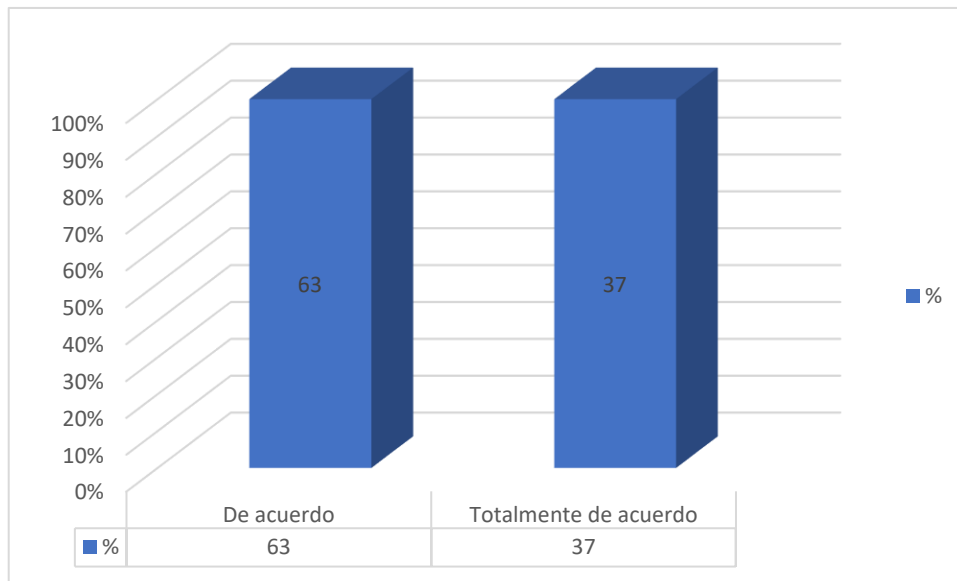


Figura 17: seguimiento en los procedimientos de evaluación de crédito

Interpretación: La Tabla 28 y Figura 17 reportan que, el 63% (5) de los asesores de negocios están de acuerdo en que, se les hace un seguimiento exhaustivo en los procedimientos de evaluación de crédito. Por otro lado, el 37% (3) de los asesores de negocios están totalmente de acuerdo que hacen un seguimiento exhaustivo en los procedimientos de evaluación de crédito que otorgan.

Tabla 29: Metas, objetivos y procedimiento de evaluación de crédito

Metas, objetivos y procedimiento de evaluación de crédito	Frecuencia	%
De acuerdo	7	88
Totalmente de acuerdo	1	12
Total	8	100

FUENTE: Cuestionario

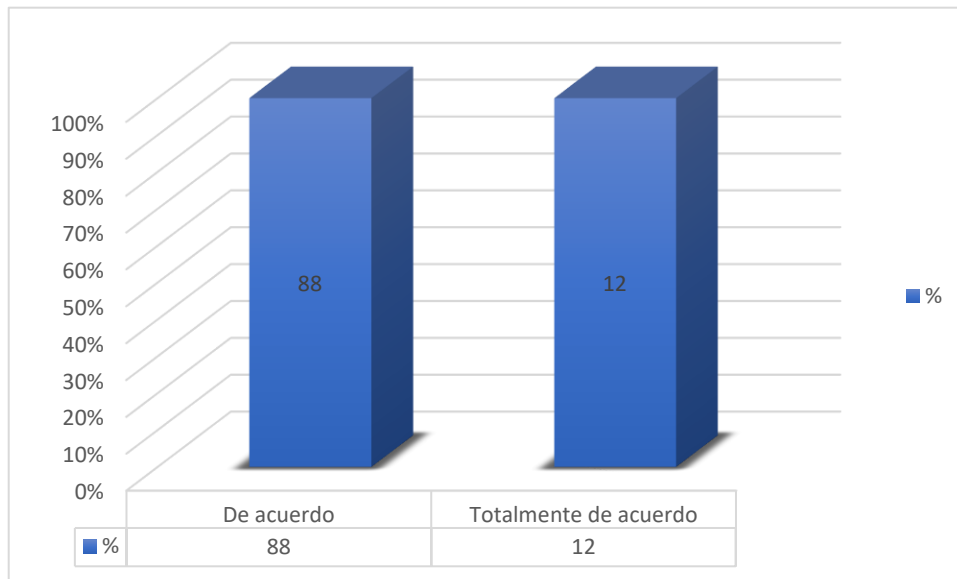


Figura 18: Metas, objetivos y procedimiento de evaluación de crédito

Interpretación: La Tabla 29 y Figura 18 reportan que, el 88% (5) de los asesores de negocios están de acuerdo en que las metas y objetivos basados en el cumplimiento de los procedimientos de evaluación de crédito. Por otro lado, el 12% (3) de los asesores de negocios están de acuerdo que las metas y objetivos se basan en el cumplimiento de sus funciones que dan mayor importancia a los procedimientos de evaluación de crédito.

4.1.5.2. Características generales de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Tabla 30: Género de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Género	%	Frecuencia
Femenino	50	1
Masculino	50	1
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

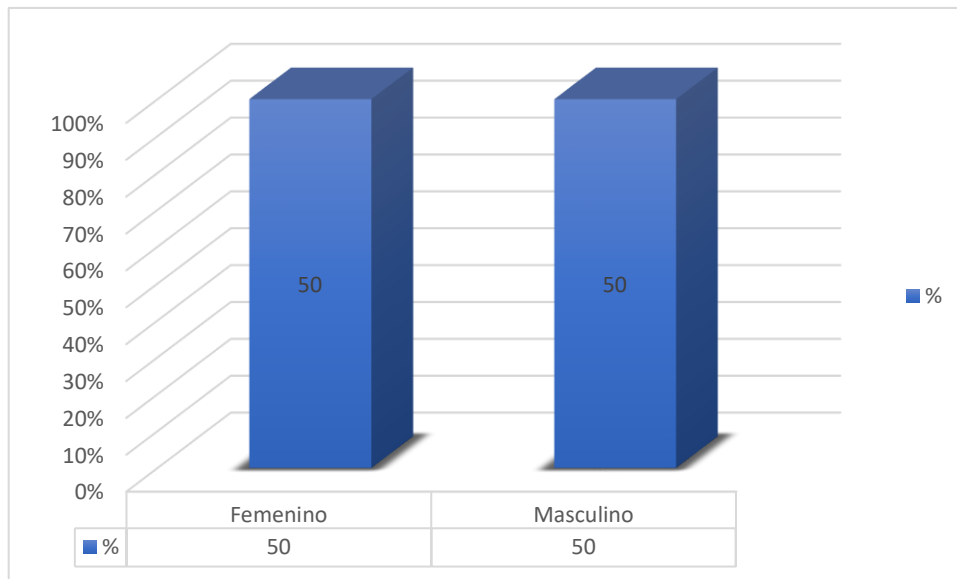


Figura 19: Género de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Interpretación: La Tabla 30 y Figura 19 reportan que, dentro de la agencia Juliaca el 50% de los coordinadores de crédito y jefes de oficina son de género femenino y el otro 50% de los coordinadores de crédito y jefes de oficina son de género masculino, constatando la igualdad de participación de género en la agencia.

Tabla 31: Edad de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Edad	%	Frecuencia
36 a 40 años	100	2
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

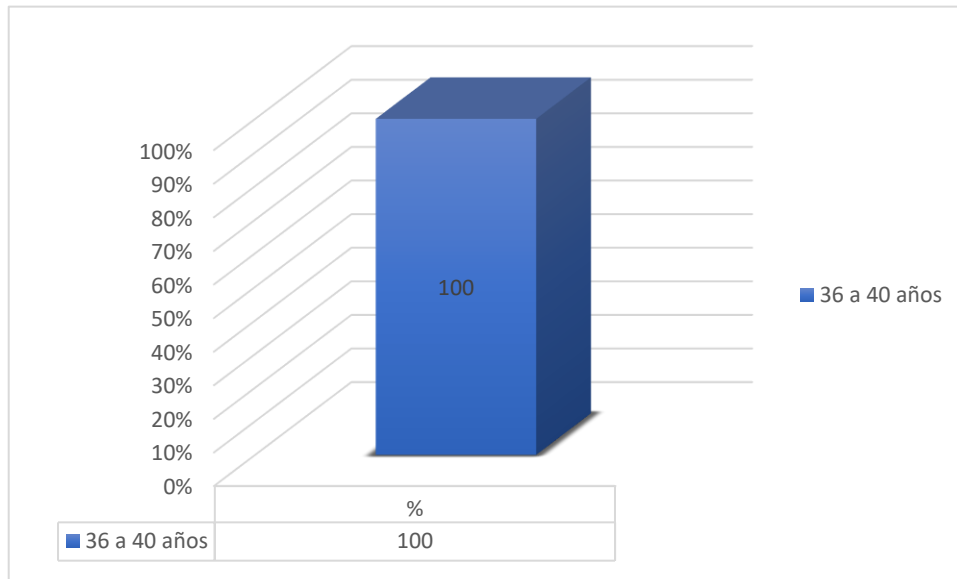


Figura 20: Edad de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Interpretación: La Tabla 31 y Figura 20 reportan que, el 100% (2) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina tienen una edad entre 36 a 40 años.

Tabla 32: Grado de instrucción de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Grado de instrucción	%	Frecuencia
Universitario	50	1
Posgrado	50	1
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

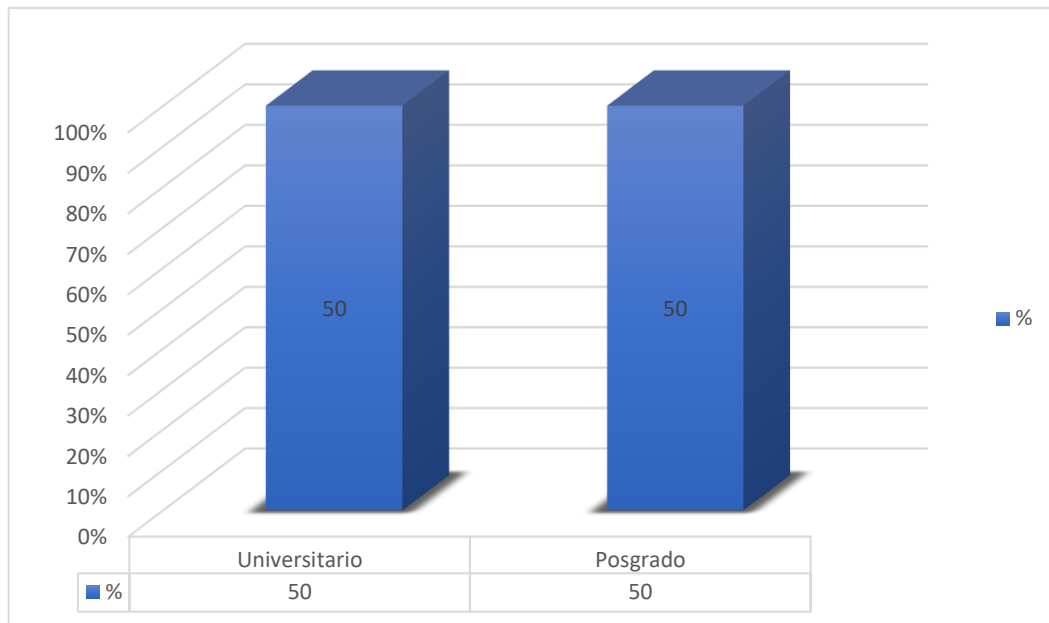


Figura 21: Grado de instrucción de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Interpretación: La Tabla 32 y Figura 21 reportan que, el 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina tienen un grado de instrucción de Universitario y el otro 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina tienen el grado de posgrado pudiendo deducir una vez más que, en la agencia Juliaca del Banco Scotiabank cumplen las características requeridas para el cargo.

Tabla 33: Condición laboral de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Condición laboral de los coordinadores de crédito y jefes de oficina	%	Frecuencia
Jefe de oficina	50	1
Jefe de créditos	50	1
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

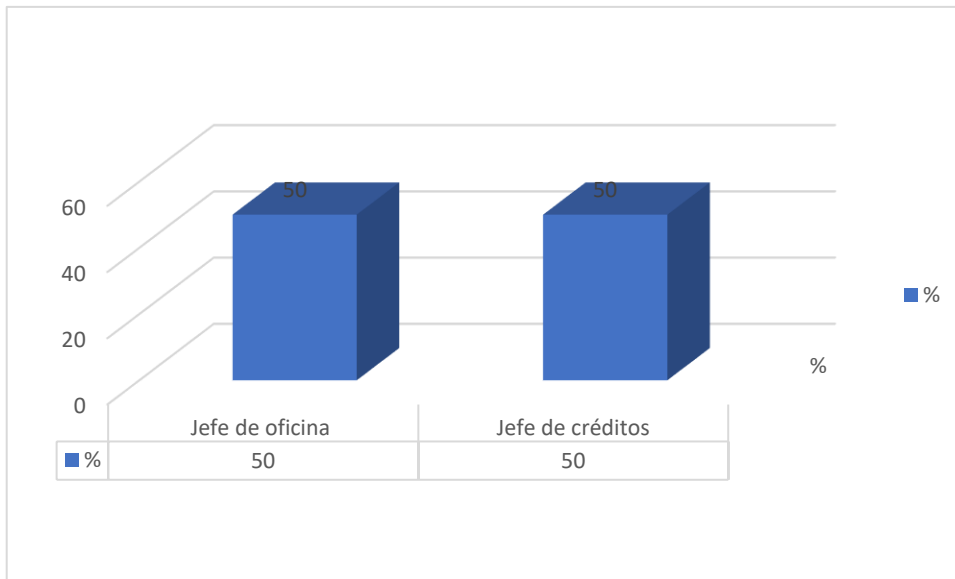


Figura 22: Condición laboral de los coordinadores de crédito y jefes de oficina

Interpretación: La Tabla 33 y Figura 22 reportan que, en la agencia Juliaca del banco Scotiabank, un 50% (1) tiene la condición laboral de jefe de oficina y el otro 50% (1) tiene la condición laboral de jefe de créditos.

Tabla 34: Monitoreo estricto

Monitoreo estricto	%	Frecuencia
Totalmente de acuerdo	100	2
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

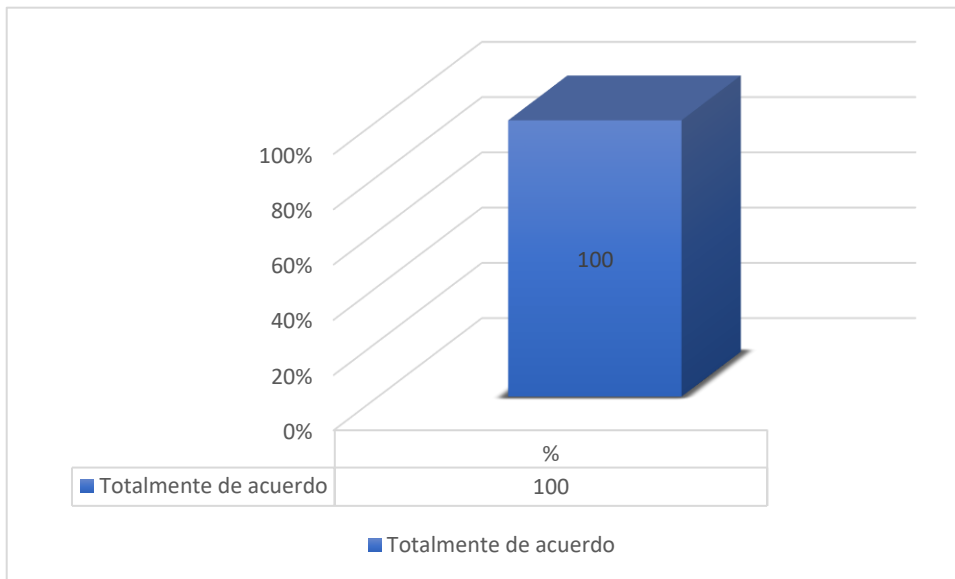


Figura 23: Monitoreo estricto

Interpretación: La Tabla 34 y Figura 23 reportan que el 100% (2) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están totalmente de acuerdo en que, se monitorea estrictamente los pasos a seguir que se rigen dentro de las normas y políticas de la institución.

Tabla 35: Mejoramiento de índices de morosidad

Mejoramiento de índices de morosidad	%	Frecuencia
De acuerdo	50	1
Totalmente de acuerdo	50	1
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

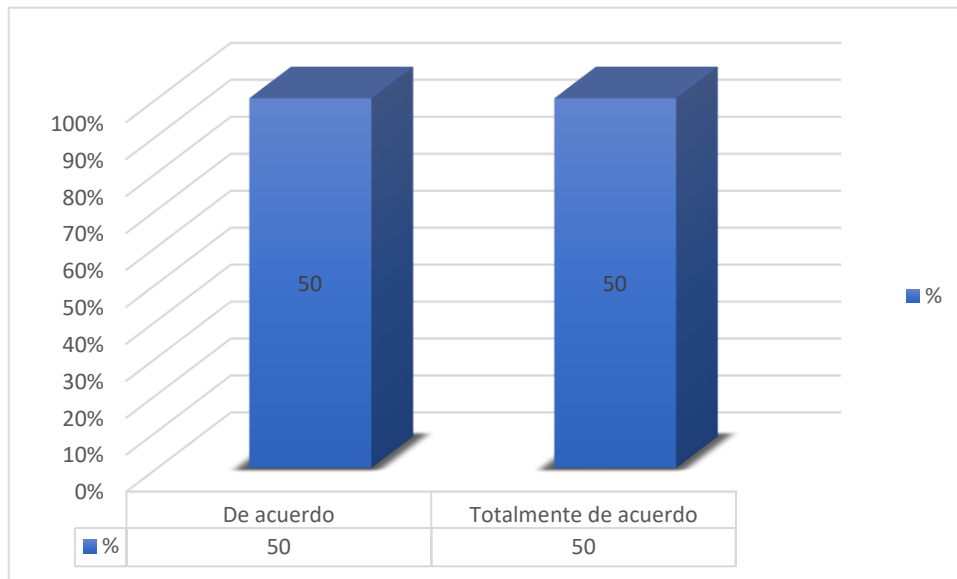


Figura 24: Mejoramiento de índices de morosidad

Interpretación: La Tabla 35 y Figura 24 reportan que, el 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están totalmente de acuerdo en proponer iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera. Por otro lado, el otro 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están de acuerdo en proponer iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera.

Tabla 36: Mejora de la calidad de la cartera

Mejora de la calidad de la cartera	%	Frecuencia
De acuerdo	50	1
Totalmente de acuerdo	50	1
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

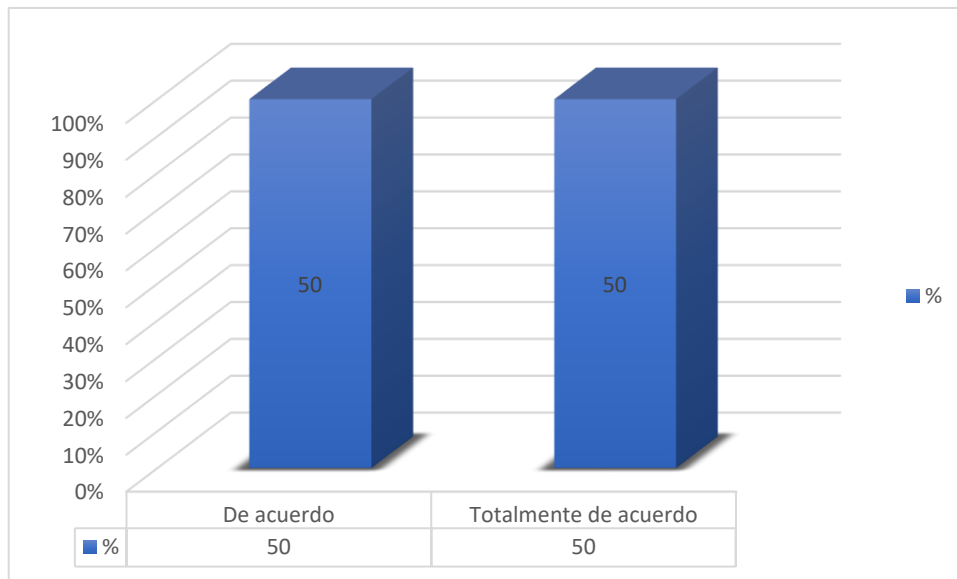


Figura 25: Mejora de la calidad de la cartera

Interpretación: La Tabla 36 y Figura 25 reportan que, el 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están totalmente de acuerdo en que, se cuenta con planes estratégicos que ayudan a mejorar la calidad de la cartera. Por otro lado, el otro 50% (1) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están de acuerdo en que cuentan con planes estratégicos que ayudan a mejorar la calidad de la cartera.

Tabla 37: Sanciones pecuniarias

Sanciones pecuniarias	%	Frecuencia
De acuerdo	100	2
Total	100	2

FUENTE: Cuestionario

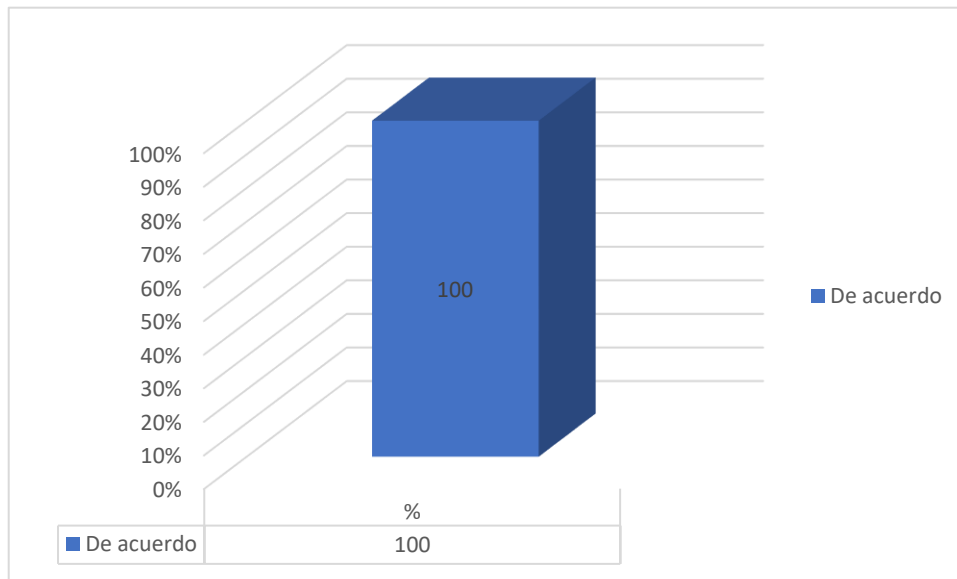


Figura 26: Sanciones pecuniarias

Interpretación: La Tabla 37 y Figura 26 reportan que el 100% (2) de los coordinadores de crédito y jefes de oficina están de acuerdo en que existen sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras.

4.1.6. Contrastación de las hipótesis.

A. Hipótesis general

La gestión de la cartera morosa incide positivamente en el índice de rentabilidad del Banco Scotiabank Perú SAA Juliaca, periodos 2019 – 2020.

El objetivo general de esta investigación es determinar la incidencia de la gestión de la cartera morosa en el índice de rentabilidad para los años 2019 y 2020. Después de obtenido los resultados podemos deducir que efectivamente en el caso de estudio del banco Scotiabank agencia-Juliaca, los índices de mora son bajos para los 2 periodos en estudio a comparación de las otras agencias, es por ello que incide positivamente en el índice de rentabilidad, ya que se manejan cifras controlables.



El control de la gestión de la cartera morosa es importante para generar eficacia y eficiencia financiera. Al igual que es importante tener en consideración que la morosidad tiene relación con la rentabilidad. Y con ello podemos afirmar en que, existe una relación positiva y moderada entre la variable morosidad y rentabilidad, confirmándose que la morosidad influye en la rentabilidad de la entidad financiera, lo cual denota la percepción que tienen los trabajadores ya que reconocen los índices de morosidad que tienen los clientes de la entidad. (Valdivia Oré, 2016)

B. Hipótesis específica 1

Los procedimientos de recuperación de créditos inciden positivamente en el índice de rentabilidad del banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, periodos 2019 – 2020.

Con respecto al objetivo específico 1, se puede corroborar lo mencionado por (Yapo Mendoza, 2021) que la Caja Cusco Agencia Puno-Bellavista carece de algunos procedimientos de recuperación de créditos como por ejemplo la falta de seguimiento de la mora preventiva, de igual manera en el caso de estudio del banco Scotiabank-agencia Juliaca según los resultados mostrados no está bien definido el procedimiento de recuperación de créditos esto puede deberse porque no se recibe con frecuencia capacitaciones y actualizaciones sobre las normas y políticas en la institución, en el caso que se reciba estas capacitaciones no están siendo óptimas según podemos inferir de la Tabla 17 y Figura 7. También podemos inferir según la Tabla 15 que los asesores de negocio de Scotiabank agencia Juliaca, no tienen un conocimiento pleno al 100% de las normas y políticas de evaluación de crédito, que hace falta más capacitaciones y retroalimentación de ello, en otras entidades financieras también ocurre lo mismo,



como es el caso de la Agencia Caja Cusco (Yapo Mendoza, 2021) indica que el 58% de los analistas no realizan la mora temprana para ello deben contar a la mano una base de datos de clientes próximos a vencer sus cuotas de tal manera se incentiva al pago temprano incentivando a que pueda acceder a tasas de interés exclusivos siempre facilitando los medios de pago para efectivizar el pago de su cuota y concuerda con las conclusiones de Parrales, C. (2013).

C. Hipótesis específica 2

La adecuada evaluación crediticia incide negativamente en la cartera morosa del banco Scotiabank Perú S.A.A. Juliaca, periodos 2019 – 2020.

Como lo menciona (Alvarez Ayala , 2017) concluye que las evaluaciones crediticias se relacionan con la cartera morosa, son el primer filtro para otorgación de créditos, estas no pueden ser ajustadas o alteradas en beneficio de un cumplimiento de ventas. Así mismo existen factores externos e internos que intervienen en el incumplimiento de las obligaciones. En nuestra investigación se llegó a la conclusión de que, efectivamente una adecuada evaluación crediticia es importante para generar que los índices de rentabilidad suban, tal como se muestra en la Tabla 11. Los asesores de negocio de la agencia Juliaca aplican los procedimientos de evaluación de crédito, como se muestra en la Tabla 7 y Tabla 8, pero no lo aplican a un 100% es por ello que se debe dar prioridad a capacitaciones para que el personal que aplica estas evaluaciones lo realice de la forma correcta y sin ningún error para que no repercuta en la rentabilidad futura de la agencia. Según (Inga Altamirano, 2018) el principal argumento de los asesores es que los procesos en el área no se ajustan a la realidad. A pesar de que la cartera morosa no es alta, aún existe un margen importante que no se ha podido



recuperar. El nivel de morosidad es todavía un problema a resolver en el banco y que debe en el corto plazo ser revisado de manera urgente.

D. Con respecto al objetivo propuesto

Proponer un plan de mejora para la evaluación de crédito y la cartera morosa del Banco Scotiabank agencia Juliaca.

Según el análisis efectuado a la evaluación de crédito y la cartera morosa, es necesario mejorar algunas acciones que contribuyan en el crecimiento de la oficina de Scotiabank agencia Juliaca. En cuanto a la evaluación de crédito alcanzamos algunas propuestas de mejora, por ejemplo:

Plan de mejora para una adecuada evaluación crediticia

1. El asesor de negocio debe conocer con claridad el plan de inversión del cliente, por medio de la presentación de un cuadro de presupuesto de ingresos y gastos de parte del cliente con el objetivo de analizar su solvencia económica y financiera. Esto se detalla en el ANEXO correspondiente (ANEXO 9).
2. Se debe de crear un comité especial para evaluación de los créditos que se encargue del análisis de la capacidad de pago que tiene el cliente, para ello los formatos de los expedientes de crédito deben estar completamente llenados y con todas las referencias crediticias solicitadas.
3. Los asesores de negocio deben de conocer en su integridad los productos y campañas que ofrece el Banco Scotiabank Agencia Juliaca y para ello se debe realizar capacitaciones bimensuales en:
 - a) Técnicas de Evaluación de créditos y Venta y se propone realizarlas en la primera semana del mes con el fin de retroalimentar al personal nuevo y



permanente en temas de política de créditos y venta de productos que ofrece en banco.

- b) Evaluaciones de Campo junto a funcionarios de la Agencia Juliaca quienes hacen el acompañamiento dirigido a los funcionarios nuevos y antiguos.
- c) Errores Frecuentes Cometidos por los asesores de negocio (analistas de créditos), coordinadores de crédito junto al oficial de créditos y el especialista.
- d) campañas que lanza Scotiabank y su mejora en la difusión (Campaña escolar, día de la madre, fiestas patrias y navidad)
- e) Taller de Plan de incentivos dirigido a todos los trabajadores en general de la agencia Juliaca.

4. Reportar todos los días antes al cierre del día, la hoja de contención de mora, reportando el número de cuentas recuperadas y el saldo capital recuperado. (ANEXO 10).

5. Los coordinadores de crédito deben de contrastar el reporte de mora de clientes, obtenidos del sistema y el filtro de datos reportados en la hoja de contención por los encargados con el objeto de verificar la veracidad.

Plan de mejora para controlar la cartera morosa

1. Cuando algún crédito pase a la etapa extrajudicial y judicial se le debe asignar un gestor de cobranza acompañado del asesor de negocio encargado de recuperar el crédito, los mismos que deberán presentar informes quincenales para conocimiento del caso y posterior toma de decisiones.

2. De manera diaria y a primera hora realizar recordatorios de pagos a los clientes con pagos vencidos mediante: mensajes de texto, uso de WhatsApp, llamadas telefónicas, entre otros, con el fin de incentivar al pago retrasado.

3. Se propone implementar capacitaciones trimestrales en:



- a) Política de créditos de área de cobranzas dirigido por los gestores de cobranza a los asesores de negocios
- b) Operativos de mora en campo dirigido por los gestores de cobranza a los asesores de negocio, esto se llevará a cabo en la segunda semana del mes.
- c) Comités de mora integrado por el gestor de cobranza, asesores de negocios, Asesoría legal y el gerente (mejora la rentabilidad de la cartera de clientes del asesor de negocios)
- d) Aspectos legales del banco sobre situación económica y financiera del cliente a asesores de negocios (situación legal de aval de los clientes).

4.2. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación corrobora lo mencionado por Valdivia Oré (2016), llegando a la conclusión de que, efectivamente un factor importante para una buena gestión bancaria es tener controlado los índices de morosidad, debido a que incide en los estados financieros, una vez colocado los créditos, la recuperación se hace difícil si existe incumplimiento de pago.

El propósito de esta investigación fue identificar factores determinantes de la cartera morosa en Scotiabank Perú SAA de agencia Juliaca, aplicando pruebas estadísticas donde se mostró la eficiencia en la evaluación de créditos y morosidad, Coeficientes económicos; asimismo gestionar los riesgos al otorgar un crédito con una revisión eficiente aplicando todos los criterios de evaluación de la política de créditos.

Según los resultados obtenidos en la investigación, corroboramos lo mencionado por: Yapo Mendoza (2021) el cual señala que, “la Caja Cusco Agencia Puno Bellavista en estudio carece de algunos procedimientos de recuperación como



la falta de seguimiento de la mora preventiva, los analistas no realizan la mora temprana para ello deben contar a la mano una base de datos de clientes próximos a vencer sus cuotas de tal manera se incentiva al pago temprano incentivando a que pueda acceder a tasas de interés exclusivos siempre facilitando los medios de pago para efectivizar el pago de su cuota”, ello concuerda con las conclusiones de nuestra investigación es para optimizar la rentabilidad sin incrementar los índices de mora para el banco debe realizar un adecuado análisis de crédito por parte de los asesores de negocio y ello lo logramos fortaleciendo el ámbito de una buena evaluación crediticia.

Corroboramos lo mencionado por Álvarez Ayala (2017), ya que en nuestra investigación la rentabilidad también está relacionada con la cartera morosa, dentro de ello relacionado con los procedimientos de recuperación de créditos. Llegamos a la misma conclusión de que los encargados deberían mejorar el seguimiento y ser capacitados constantemente con el fin de que los índices de morosidad aumenten. Corroboramos lo mencionado por este autor ya que las evaluaciones crediticias sí se relacionan con la cartera morosa.

Se corrobora lo concluido por Inga Altamirano (2018) ya que nos menciona que después de haber aplicado su instrumento en la entidad financiera en estudio concluye que la variable cobranza influye en la variable morosidad, tal como lo hemos demostrado en el primer objetivo específico, ya que el procedimiento de recuperación de créditos o también podríamos mencionarlo como el acto de cobranza tiene incidencia en la variable rentabilidad, en el caso que se aplicara con eficiencia y eficacia se tendría resultados idóneos en la variable rentabilidad, situación que no se refleja para nuestro estudio.



Pisco Quispe, Miranda Estofanero, & Zapana Aquisé (2021) concluye que debido a la pandemia COVID -19 que generó la disminución del ingreso familiar, hizo que las cifras de morosidad aumentasen y ello afectó directamente a la rentabilidad empresarial del caso en estudio, todo ello acompañado del incumplimiento de metas de los trabajadores encargados de la gestión de cobranza de esta empresa educativa. Similares resultados se obtuvieron en la investigación ya que en gran medida tuvo una repercusión para el segundo año de estudio (2020), la pandemia afectó no solo a familias locales sino fue un acontecimiento sin antecedentes que afectó a todo el mundo, razón por la cual el banco Scotiabank no tenía un plan de contingencia que evitara la disminución de rentabilidad puesto que, esto engloba factores externos, como lo reiteran los autores antes mencionados, la caída del ingreso de las familias fue un efecto contundente en tiempos de crisis global y ello repercutió en cifras negativas de rentabilidad para la agencia, conjuntamente a ello se careció de una fortalecida gestión de cobranza que mitigue estos hechos ocurridos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En el año 2019, la gestión de la cartera morosa tuvo una incidencia del 44.56% en el índice de rentabilidad siendo en este periodo Juliaca la tercera agencia con mayor morosidad de la región sur, en el 2020 la situación varía producto de la pandemia y ello repercutió en el índice de rentabilidad con un nivel de incidencia negativa del 231.2% conllevando a una disminución de la rentabilidad. Los ratios de rentabilidad reportan lo mencionado líneas arriba, corroborando la rentabilidad positiva para el 2019 de 0.60 y un rentabilidad económica para el 2020 negativa de -2.19, aludiendo que ese año no hubo rentabilidad alguna. Con respecto a la mora según información secundaria, en el 2019 se tuvo una mora de 7,091.22 soles, sufriendo un incremento para el 2020 a 14,098.07 soles, denotando una incidencia negativa en el índice de rentabilidad para ese año.

SEGUNDA: En el año 2019 los procedimientos de recuperación de créditos tuvieron una incidencia del 52.43% en el índice de rentabilidad, en cambio en el año 2020 se obtuvo un nivel de incidencia del 0.03% en el índice de rentabilidad producto de la pandemia covid-19.

TERCERA: La evaluación crediticia tanto para el 2019 como para el 2020, inciden negativamente en la cartera morosa con un 2.51%, con ello podemos corroborar que a pesar que el personal efectivamente está cumpliendo con la evaluación crediticia antes de otorgar los préstamos, producto de la pandemia la cartera morosa no ha disminuido de manera similar en términos porcentuales a comparación del año 2019.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda implementar un plan para mejorar cada vez más el manejo de la gestión de la cartera morosa, con el objetivo de no afectar a los índices de rentabilidad de la agencia Juliaca. La implementación de este plan debe contemplar capacitaciones a los asesores de negocio, retroalimentación con los demás integrantes de la agencia y posteriormente a ello evaluaciones y premios de rendimientos por períodos de las colocaciones. El trabajo en equipo debe ser fundamental para lograr los resultados deseados.

SEGUNDA: Se recomienda implementar un seguimiento minucioso en los créditos otorgados de la mano con la mora preventiva con el fin de cuidar la gestión de la cartera morosa y poder fortalecer el patrimonio de la agencia Juliaca. Se sugiere que los asesores de negocio y encargados, realicen un seguimiento preventivo a los clientes utilizando las diversas plataformas de comunicación para hacerles recuerdo de los pagos pendientes en función a la normativa de la empresa.

TERCERA: Se recomienda fortalecer las evaluaciones crediticias realizadas por los asesores de negocios, para ello implementar un plan de acción desde la solicitud del cliente para realizar el préstamo hasta un minucioso análisis de papeles, garantías y demás documentos que pide la agencia Juliaca para que, en reuniones de comités de crédito se pueda realizar una presentación y así decidir el otorgamiento del crédito al cliente, teniendo la seguridad de reducir la cartera morosa.

CUARTA: Se recomienda verificaciones domiciliarias hechas por los gestores de cobranza antes de otorgar el crédito (Garantizar la colocación del crédito).



QUINTA: Se recomienda implementar talleres de revisión y evaluación de la cartera morosa entre los gestores de cobranza, asesores de negocios, asesoría legal y el gerente (posibilidad de recuperación de créditos y sanciones a asesores de negocios por alto índice de morosidad)



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Ayala , A. L. (2017). “Aumento de la cartera morosa y la relacion con la rentabilidad del Banco De Credito Del Perú en la Region Callao, 2017”. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15291/Alvarez_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BBVA. (2018). Finanzas Personales. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/que-es-la-capacidad-de-credito/>
- Castañeda Muñoz , E., & Tamayo Bocanegra , J. J. (2013). “La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010- 2012”. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego., Trujillo.
- Copaja Incacutipa, S. G. (2019). Influencia de la morosidad en la calidad de cartera de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa, periodo 2014 – 2018. (Tesis de pregrado), Universidad Privada de Tacna, Tacna. Recuperado el 08 de Setiembre de 2020, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1296/1/Copaja-Incacutipa-Shosin.pdf>
- Da Silva, K. (2018). ¿Qué es una cartera de préstamos? Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos>
- Díaz, & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación.
- Economipedia. (31 de Octubre de 2015). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>



Economipedia. (2020). Ratios financieros. Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>

Fernandez Surichaqui, L. M., & Requiz Condor, E. M. (2021). Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú. (Tesis de pregrado), Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 28 de Marzo de 2021, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf

Gómez Valderrama, I. (2011). Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad de la caja Piura-Agencia Huamachuco 2006-2010. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco. Recuperado el 18 de Junio de 2021, de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3763/gomez_v.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerra Palma, E. L. (2020). Control de la cartera morosa y su incidencia en la liquidez de la financiera efectiva s.a, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín, periodo 2018. (Tesis de pregrado), Universidad Científica del Perú, Tarapoto. Recuperado el 23 de Enero de 2021, de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1434/GUERRA%20PALMA%20ESTEFFFANY%20LUCERO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huerta Soto, R. M. (2014). “Morosidad Y Calidad De Cartera En Mibanco – Agencia Huaraz, 2010 -2011”. (Tesis magistral), Universidad nacional Santiago Antunez De Mayolo, Ancash, Huaraz. Recuperado el 13 de Enero de 2020, de



http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2058/T033_40257333_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inga Altamirano, T. M. (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el banco financiero Chiclayo, 2017. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 3 de Enero de 2020, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25940/Inga_ATM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pisco Quispe, L. L., Miranda Estofanero, C., & Zapana Aquise, E. (2021). La gestión financiera y su relación con la morosidad en una empresa educativa del sector privado en tiempos de COVID-19. (Tesis de pregrado), Juliaca. Recuperado el 5 de Abril de 2021, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4804/Liliana_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rankia. (2019). Todo sobre créditos. Obtenido de <https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4385306-que-credito-revolvente>

Saurina, J. (1998). “Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas”.

Sierra Bravo, R. (1985). Técnicas de investigación social (Cuarta ed.). Madrid. Recuperado el 13 de Febrero de 2021, de <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP. (2008).

Valdivia Oré, Y. (2017). La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo - 2016. (Tesis de pregrado), Universidad Andina del



Cusco, Madre de Dios. Obtenido de
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf

Villacorta, A. (2006). *Productos y Servicios Financieros: Operaciones bancarias*. Peru: Pacifico Editores.

Waterfield, C., & Ramsing, N. (1998). *Sistemas de información gerencial para instituciones de microfinanzas*. 54. Obtenido de https://www.rfilc.org/wp-content/uploads/2020/08/1126183533861_management_information_systems_for_MFIs__handbook__ES.pdf

Westreiche, G. (2018). *Análisis de crédito*. Economipedia. Recuperado el 5 de Junio de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-credito.html>

Wikipedia. (2015). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Estados_financieros

Yapo Mendoza, Y. M. (2021). *Análisis de la gestión de la cartera morosa en la rentabilidad de la caja municipal Cusco, agencia Puno - Bellavista, 2017 – 2018*. (Tesis de pre grado), Universidad Nacional del Altiplano, Departamento de investigación, Puno. Recuperado el 27 de Enero de 2021, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14995/Yapo_Mendoza_Yony_Mardoqueo.pdf?sequence=1&isAllowed=y



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario dirigido a asesores de negocio

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

N° de cuestionario:

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente las preguntas antes de emitir sus respuestas. Marque con una X según corresponda. La información recopilada es estrictamente con fines de investigación académica.

ASPECTOS GENERALES

1. ¿Cuál es su género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. ¿Cuál es su edad?
 - a) Menos de 25 años
 - b) De 26 a 30 años
 - c) De 31 a 35 años
 - d) De 36 a 40 años
 - e) De 41 a más años

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - a) Primaria completa
 - b) Secundaria completa
 - c) Técnico no universitario
 - d) Universitario



- e) Post grado
 - f) Otros
- 4.Cuál es su condición laboral en Scotiabank en la actualidad
- a) Auxiliar de negocios
 - b) Asesor de negocios junior
 - c) Asesor de negocios I
 - d) Asesor de negocios II
 - e) Asesor de negocios III
 - f) Asesor de negocios senior
 - g) Otros

NORMAS Y POLÍTICAS

5. tengo pleno conocimiento de las normas y políticas de evaluación de crédito porque me ayudan con mis labores cotidianas como asesor de créditos?

- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
6. ¿aplico con mucha atención las normas y políticas de evaluación de crédito en la institución, los cuales se reflejan en los resultados?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo



e) Totalmente de acuerdo

7. ¿se recibe con frecuencia (cada 6 meses) capacitaciones y actualizaciones sobre las normas y políticas en la institución?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

8. ¿considero importante la aplicación de las normas y políticas de la evaluación de crédito?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

9. ¿está bien definido mis funciones y obligaciones dentro de las normas y políticas?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

10. ¿El control es estricto sobre la aplicación de normas y políticas?

a) Totalmente en desacuerdo



- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

11. ¿las normas y políticas detallan con claridad las metas y objetivos de evaluación de crédito?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

CARTERA MOROSA

12. ¿tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13. ¿Las normas y políticas ayudan a mantener la claridad de cartera en la institución?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo



e) Totalmente de acuerdo

14. ¿la aplicación del procedimiento de evaluación de crédito es inherente a la morosidad de cartera?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

15. ¿se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir la cartera morosa?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

16. ¿Las metas y objetivos de evaluadores de créditos están acorde a las posibilidades y necesidades de demanda de mercado, el cual ayuda a disminuir el nivel de la cartera morosa?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO

17. ¿considera importante el procedimiento de evaluación de crédito?



- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

18. ¿Aplico los procedimientos de evaluación de crédito, siguiendo cada uno de los pasos según el reglamento, los cuales se ven reflejados en los resultados?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

19. ¿los procedimientos de evaluación de créditos me ayudan a realizar una buena evaluación para el otorgamiento de crédito?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

20. ¿Se lleva a cabo frecuentes capacitaciones (cada 6 meses), sobre los procedimientos de evaluación de créditos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo



- d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
21. ¿me hacen un seguimiento exhaustivo en los procedimientos de evaluación de crédito?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
22. ¿las metas y objetivos se basan en el cumplimiento de nuestras funciones, en donde se da mucha importancia a los procedimientos de evaluación de crédito?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo



ANEXO 2: Cuestionario dirigido a coordinadores de crédito y jefes de oficina

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

La información recopilada es estrictamente con fines de investigación académica.

ASPECTOS GENERALES

1. ¿Cuál es su género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino

2. ¿Cuál es su edad?
 - a) Menos de 25 años
 - b) De 26 a 30 años
 - c) De 31 a 35 años
 - d) De 36 a 40 años
 - e) De 41 a más años

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - a) Primaria completa
 - b) Secundaria completa
 - c) Técnico no universitario
 - d) Universitario
 - e) Post grado
 - f) Otros

4. ¿Cuál es su condición laboral en Scotiabank en la actualidad?
 - a) Coordinador de oficina
 - b) Jefe de oficina
 - c) Jefe de créditos



- d) Gerente regional
- e) Gerente de negocios
- f) Gerente general
- g) Otros

NORMAS Y POLÍTICAS

5. ¿Se monitorea estrictamente los pasos a seguir que se rigen dentro de las normas y políticas?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

6. ¿Se realiza una permanente actualización de normas y políticas de evaluación de créditos?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7. ¿Existe una constante supervisión sobre la aplicación de las normas y políticas de evaluación de crédito?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo



- e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Existe una permanente capacitación (cada 6 meses) para la aplicación de normas y políticas de evaluación de crédito?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
9. ¿Se controla con rigurosidad el cumplimiento de funciones y metas de los asesores de crédito?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

CARTERA MOROSA

10. ¿Se propone iniciativas para el mejoramiento de los índices de morosidad de cartera?
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
11. ¿Se tiene un control y seguimiento de la situación en la morosidad de la cartera?



- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

12. ¿Se cuenta con planes estratégicos que ayuden a mejorar la calidad de la cartera?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

13. ¿Cuándo se tiene un alto índice de morosidad en la cartera se toma acciones inmediatas?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

14. ¿Existe sanciones pecuniarias para los asesores con altos niveles de morosidad en sus carteras?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo



e) Totalmente de acuerdo

15. ¿Dentro de las responsabilidades y funciones de un asesor de crédito, está el cumplimiento de metas exigentes, los cuales mantienen y mejoran la calidad de cartera?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO

16. ¿Son permanentemente capacitados el personal (cada 6 meses) para la correcta aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

17. ¿Se efectúa sesiones de análisis para modificar y mejorar los procedimientos de evaluación de crédito?

a) Totalmente en desacuerdo

b) En desacuerdo

c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

18. ¿Monitoreo estrictamente los pasos a seguir que se rigen dentro de la



norma y políticas de procedimientos de evaluación de crédito?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

19. ¿Se presentan sugerencias para que se den cambios de las normas y políticas con la finalidad de que se den mejoras en la aplicación de los procedimientos de evaluación de crédito?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

20. ¿Hacer cumplir las metas y objetivos de procedimientos de evaluación de créditos para elevar los niveles en cartera?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

ANEXO 3: Indicadores financieros 2020 - ranking por agencia - Zona Sur - División Retail / red de sucursales y agencias / territorio sur - montos expresados en soles.

Fecha: 31.12.2020

TC USD/PEN: 3.621

Entidad : GRUPO SCOTIA

Categoría : RESUMEN

Naturaleza : TODOS

Segmento : TODOS LOS SEGMENTOS

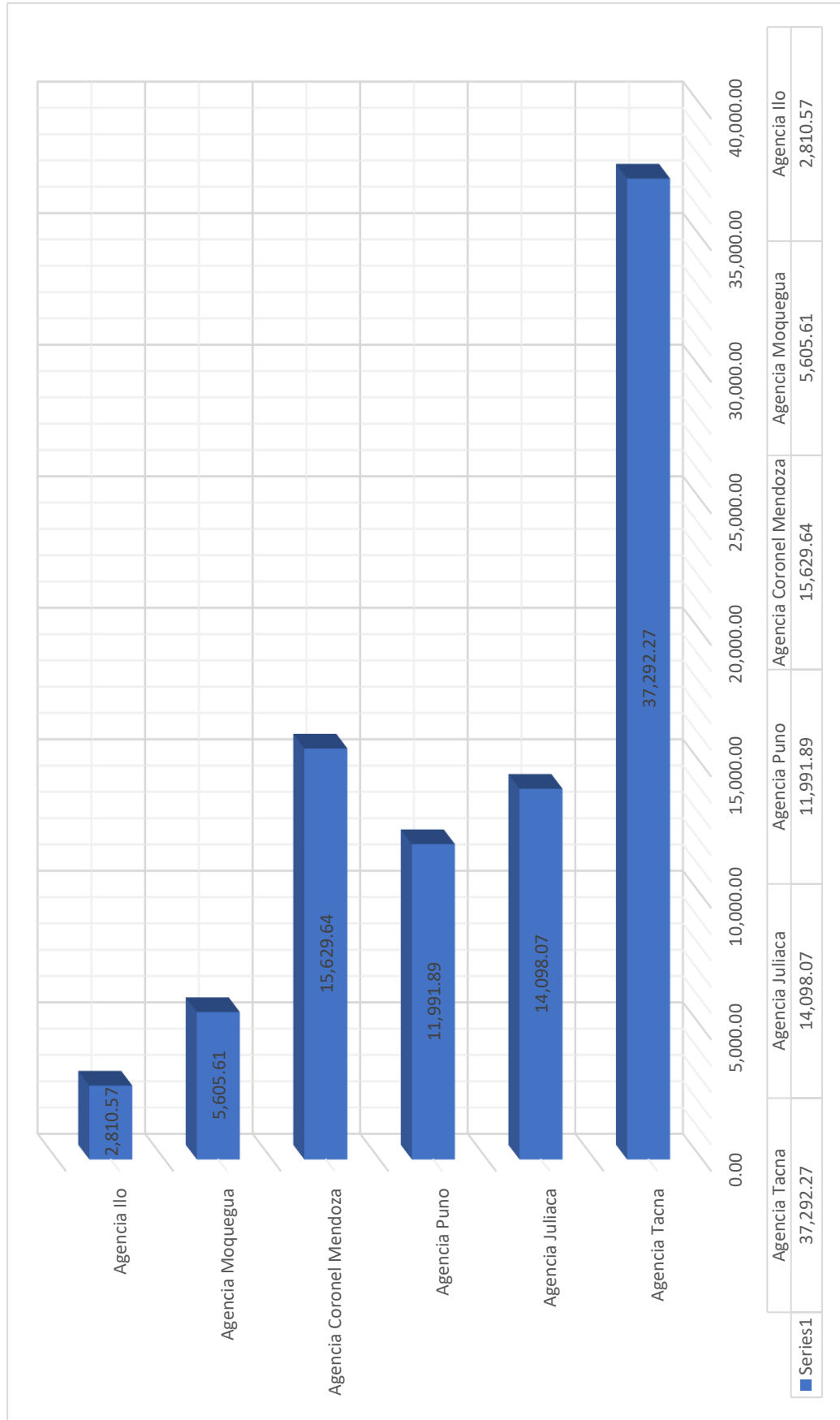
Sector : TODOS LOS SECTORES

Nombre	Núm.	Total	Colocación	Colocación	Colocación	Cartera	Cartera	Índice	Cartera	Morosidad
Clte.	Captaciones	Total	Directa	Indirecta	Vigente	Deteriorada	Atrasada	Deterioro	Atrasada	%
Agencia	23,887	273,769.43	334,537.54	304,353.07	30,184.47	267,060.80	45,658.17	15.00%	37,292.27	12.25%
Tacna										
Agencia	18,797	91,041.94	139,260.19	137,360.26	1,899.93	123,262.19	19,097.18	13.90%	14,098.07	10.26%
Juliaca										



Agencia	16,870	78,786.02	99,609.28	97,949.88	1,659.39	85,957.99	14,578.37	14.88%	11,991.89	12.24%
Puno										
Agencia	12,939	66,436.39	111,531.44	108,852.11	2,679.33	93,222.47	20,487.72	18.82%	15,629.64	14.36%
Coronel										
Mendoza										
Agencia	8,627	42,785.41	43,944.00	43,924.44	19.55	38,318.83	7,468.83	17.00%	5,605.61	12.76%
Moquegua										
Agencia	9,419	26,463.80	25,916.55	25,348.01	568.54	22,537.44	4,682.35	18.47%	2,810.57	11.09%
Ilo										

ANEXO 4: Índices de morosidad- morosidad de red de sucursales y agencias del territorio sur del Banco Scotiabank-2020 (expresado en soles)



ANEXO 5: Histograma de indicadores financieros del año 2019 - ranking por agencia - Zona Sur División Retail / red de Sucursales y

Agencias / territorio sur - montos expresados en soles

Entidad : GRUPO SCOTIA

Categoría : RESUMEN

Segmento : TODOS LOS SEGMENTOS

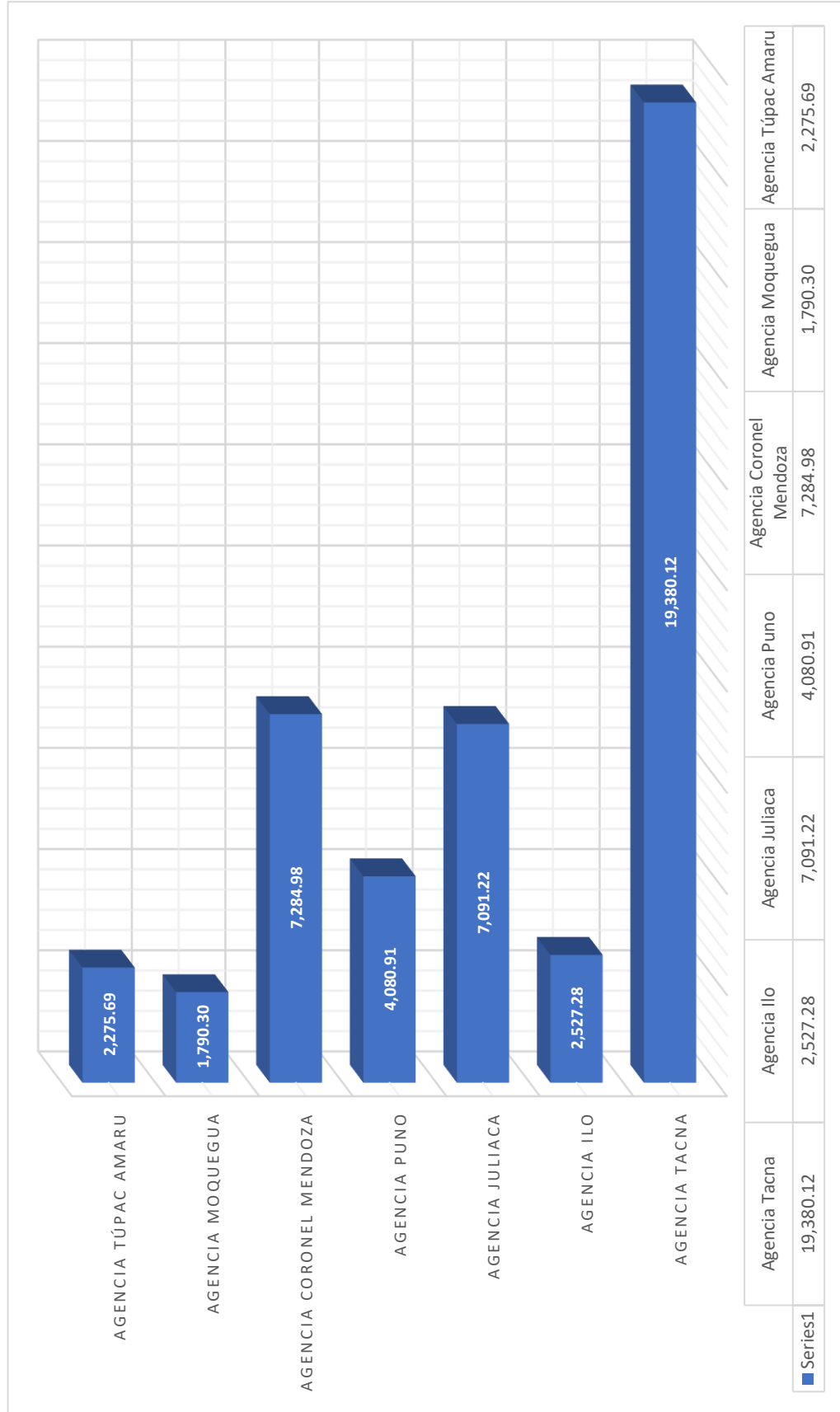
Sector : TODOS LOS SECTORES

Nombre	Núm.	Total	Colocación Total	Colocación Directa	Colocación Indirecta	Cartera Vigente	Cartera Deteriorada	Índice Deterioro	Cartera Atrasada	Morosidad %
Agencia	20,888	268,029.82	318,541.70	292,023.00	26,518.70	272,642.88	32,079.78	10.99%	19,380.12	6.64%
Tacna										
Agencia	10,487	108,761.99	48,858.11	48,550.11	308.01	46,022.82	4,769.69	9.82%	2,527.28	5.21%
Ilo										
Agencia	16,261	81,158.59	130,439.85	129,100.73	1,339.12	122,009.50	9,549.46	7.40%	7,091.22	5.49%
Juliaca										



Agencia	14,132	67,825.81	89,999.03	88,284.56	1,714.47	84,203.65	5,731.59	6.49%	4,080.91	4.62%
Puno										
Agencia	11,187	60,189.41	97,013.56	95,277.99	1,735.58	87,993.00	11,382.93	11.95%	7,284.98	7.65%
Coronel										
Mendoza										
Agencia	7,134	31,760.22	43,859.92	43,792.80	67.12	42,002.50	2,744.92	6.27%	1,790.30	4.09%
Moquegua										
Agencia	4,996	15,110.76	60,222.20	59,535.41	686.79	57,259.72	5,081.04	8.53%	2,275.69	3.82%
Tupac										
Amaru										
Totales	85,085	632,836.59	788,934.36	756,564.58	32,369.78	712,134.08	71,339.42	9.43%	44,430.50	5.87%

ANEXO 6: Morosidad de red de sucursales y agencias del territorio sur del Banco Scotiabank-2019 - expresado en soles



ANEXO 7 - Estado de situación 2019 de la agencia Juliaca Zona Sur - montos expresados en soles

Fecha: 31/12/2019

Consolidado: MN (S/.)

Entidad: Grupo Scotia

TCP USD/PEN: 3.35339

TC USD/PEN: 3.314

GRUPO	VOLUMEN	TASA	RESULTADO	TASA	COSTO	MARGEN	MARGEN
CATEGORÍA	PROMEDIO	REND%	TRANSF.	TRANSFER.	%		
Activos Financieros	129,040.84	13.5	1,414.41	-4.28	-466.7	8.87	947.71
Activos	-6,721.68	0	0	-4.14	23.54	-4.14	23.54
Improductivos							
TOTAL, ACTIVOS	122,319.17	14.28	1,414.41	-4.29	-443.16	9.62	971.25
Pasivos Financieros	61,593.81	-0.86	-45.48	3.11	162.82	2.23	117.34
Pasivos sin Costo	426.01	0	0	3.19	1.15	3.19	1.15

Patrimonio	14,441.66	0	4.11	50.17	4.11	50.17
TOTAL, PASIVOS Y PATRIMONIO	76,461.47	-0.69	3.3	214.14	2.59	168.66
Fondeo y Descalce	0	0	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO	0	13.59	-0.99	-229.02	12.21	1,139.91
Ingresos No Financieros	21,485.43	0	0	0	12.04	211.43
TOTAL, INGRESO	0	0	0	0	0	1,351.34
Provisiones y Recup. de Castigos	0	0	0	0	0	-190.74
Costos FFVV y Retailers	0	0	0	0	0	-98.35
Costos Directos	0	0	0	0	0	-151.9
Costos Indirectos	0	0	0	0	0	-333.23



RESULTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	577.12
CORRIENTE										
Ingresos y Egresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.42
Extraord.										
UTILIDAD ANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	578.54
DE IMPUESTOS										
Impuestos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-186.21
UTILIDAD NETA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	392.32
CAPITAL	14,438.85	0	0	0	0	0	0	0	0	31.55
ASIGNADO/RORAC										
%										

ANEXO 8 - Estado de situación 2020 de la Agencia Juliaca - Zona Sur - montos expresados en soles.

Fecha: 31/12/2020

Entidad: Grupo Scotia

TCP USD/PEN: 3.60197

TC USD/PEN: 3.621

GRUPO	VOLUMEN	TASA	RESULTADO	TASA	COSTO	MARGEN	MARGEN
CATEGORÍA	PROMEDIO	REND%		TRANSF.	TRANSFER.	%	
Activos Financieros	138,359.05	7.63	879.32	-2.58	-304.1	4.94	575.21
Activos	-12,657.56	0	0	-2.03	21.94	-2.03	21.94
Improductivos							
TOTAL, ACTIVOS	125,701.48	8.43	879.32	-2.64	-282.16	5.66	597.16
Pasivos Financieros	75,257.24	-0.35	-22.39	1.23	79.4	0.88	57.01
Pasivos sin Costo	288.81	0	0	2.2	0.54	2.2	0.54



Patrimonio	11,095.68	0	0	3.25	30.59	3.25	30.59
TOTAL, PASIVOS Y	86,641.73	-0.3	-22.39	1.49	110.53	1.19	88.14
PATRIMONIO							
Fondeo y Descalce	0	0	0	0	0	0	0
MARGEN	0	8.13	856.93	-1.15	-171.63	6.85	685.3
FINANCIERO							
Ingresos No Financieros	16,081.11	0	0	0	0	13.61	177.64
TOTAL, INGRESO	0	0	0	0	0	0	862.93
Provisiones y Recup.	0	0	0	0	0	0	-1,706.36
de Castigos							
Costos FFVV y Retailers	0	0	0	0	0	0	-42.43
Costos Directos	0	0	0	0	0	0	-134.6
Costos Indirectos	0	0	0	0	0	0	-289.95



RESULTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	-1,310.40
CORRIENTE									
Ingresos y Egresos	0	0	0	0	0	0	0	0	-0.18
Extraord.									
UTILIDAD ANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	-1,310.58
DE IMPUESTOS									
Impuestos	0	0	0	0	0	0	0	0	374.33
UTILIDAD NETA	0	0	0	0	0	0	0	0	-936.25
CAPITAL	11,094.50	0	0	0	0	0	0	-98	0
ASIGNADO/RORAC									
%									



ANEXO 9: Cuadro de ingresos y gastos presentados por los clientes

CUADRO DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CLIENTE:			
OCUPACIÓN	INGRESOS DE AÑOS ANTERIORES	INGRESO PERCIBIDO DEL ÚLTIMO MES LABORADO ANTES DE SOLICITAR EL CRÉDITO	MONTO GASTADO DURANTE EL MES



ANEXO 10: Hoja de contención de mora

FECHA	DATOS DEL CLIENTE CON PROBLEMAS DE PAGO	NOMBRE DEL ASESOR DE NEGOCIO	TIEMPO DE RETRASO DE LA CUOTA EN DÍAS	SALDO CAPITAL RECUPERADO