



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Factores que generan morosidad en los créditos por convenio del
Banco Pichincha – Oficina Chimbote, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Herrera Alamo, Carlos Erick (orcid.org/0009-0006-0634-4498)

ASESORES:

Ms. Aparicio Ballena, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0001-7107-5964)

Ms. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicado a mis hijos, esposa y madre porque son mi motivo e inspiración para continuar creciendo personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Al personal del Área de Convenios y Gerente de Oficina del Banco Pichincha oficina Chimbote, por su apoyo en facilitarme la información necesaria para desarrollar la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "FACTORES QUE GENERAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA - OFICINA CHIMBOTE, 2023

", cuyo autor es HERRERA ALAMO CARLOS ERICK, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 04 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO BALLENA JORGE ALBERTO DNI: 16475031 ORCID: 0000-0001-7107-5964	Firmado electrónicamente por: JAAPARICIOA el 04-09-2023 10:38:13
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID: 0000-0002-7580-6573	Firmado electrónicamente por: DOFCASUSOLM el 04-09-2023 13:43:43

Código documento Trilce: TRI - 0650763



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HERRERA ALAMO CARLOS ERICK estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "FACTORES QUE GENERAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA - OFICINA CHIMBOTE, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARLOS ERICK HERRERA ALAMO DNI: 40972884 ORCID: 0009-0006-0634-4498	Firmado electrónicamente por: CHERRERAAL el 03- 08-2023 22:59:44

Código documento Trilce: TRI - 0638973

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de autenticidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Definición de las variables y operacionalización.....	11
3.3. Población y muestra.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	13
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Factores internos del Banco Pichincha oficina Chimbote que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con cuestionario a clientes.....	15
Tabla 2. Factores externos al Banco Pichincha oficina Chimbote que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con cuestionario a clientes.....	16
Tabla 3. Factores que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con guía de entrevista a funcionario del Banco Pichincha.....	17
Tabla 4. Factores que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con guía de entrevista a funcionarios de instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha oficina Chimbote.....	18
Tabla 5. Escala de medición de la variable morosidad de acuerdo con fichas de registros	19

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, 2023. Desde el aspecto metodológico, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio estuvo conformada por 44 clientes, 1 funcionario del banco y 4 funcionarios responsables de las planillas de las instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha. Las técnicas de recopilación de datos fueron la encuesta, el análisis documental y la entrevista, para lo cual se utilizaron como instrumentos el cuestionario y la ficha de registro de información aplicada a los clientes, y las guías de entrevista aplicadas al funcionario del banco y a los funcionarios responsables de las planillas de las instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha. El cuestionario fue validado a criterio de juicio de expertos.

Después de analizar los resultados, se tuvo como conclusión que los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote están relacionados principalmente con dificultades financieras personales de los clientes, como el sobre endeudamiento y los cambios en sus ingresos debido a licencias o permisos sin goce de haber.

Palabras clave: créditos por convenio, factores, morosidad.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to determine the factors that generate delinquency in credits by agreement of Banco Pichincha Chimbote office, 2023. From the methodological aspect, the investigation was of a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental cross-sectional design. The study population was made up of 44 clients, 1 bank official and 4 officials responsible for the payrolls of the institutions that have an agreement with Banco Pichincha. The data collection techniques were the survey, the documentary analysis and the interview, for which the questionnaire and the information registration form applied to the clients were used as instruments, and the interview guides applied to the bank official and to the officials responsible for the payrolls of the institutions that have an agreement with Banco Pichincha. The questionnaire was validated according to expert judgment criterio.

After analyzing the results, it was concluded that the factors that generate delinquency in the credits by agreement of the Banco Pichincha Chimbote office are mainly related to personal financial difficulties of the clients, such as over-indebtedness and changes in their income due to licenses or permits without credit.

Keywords: credits by agreement, factors, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

En el rubro de la intermediación financiera, las empresas de este sector ofrecen diversos productos crediticios a personas naturales y jurídicas siempre que cumplan con ciertos requisitos. Su acceso y buen manejo de ellos puede determinar alcanzar metas o facilitar la solución a un imprevisto económico. Un crédito bien utilizado logra concretar una realidad en el presente, lo que de otra manera podría tomar años en conseguir, desde lo más cotidiano como comprar ropa o alimentos, hasta lo más grande como adquirir un inmueble o un vehículo. Sin duda que esta actividad es muy sensible para el sector financiero porque de no recuperarse en las condiciones y plazos establecidos va a generar morosidad y perjudicar en los ingresos a la entidad financiera.

Ante esta realidad, Díaz, et. al. (2013) dicen que las empresas financieras han establecido varios tipos de créditos que, de acuerdo con la necesidad específica, intentan cubrir las posibles carencias. Uno de estos tipos de créditos otorgados, regulados y supervisados por los organismos correspondientes son los créditos por convenio. Este tipo de crédito es un producto que algunas entidades otorgan a aquellas personas que laboran en determinadas instituciones públicas y privadas. En estos préstamos las cuotas se pagan a través del descuento por planilla siempre que la institución en la que se labora haya firmado un convenio con la empresa financiera.

En esencia este tipo de créditos, al tener un respaldo como el descuento por planilla, no debería tener morosidad. Sin embargo, todo crédito, cualquiera sea su naturaleza, nace inherentemente con un riesgo, por lo que este tipo de crédito tampoco es ajeno a ello.

En el contexto internacional, en México, Morales (2022) analizó los principales indicadores de la banca en los últimos 20 años identificando por una parte un sector bancario estable, pero observó un deterioro en la cartera vencida del segmento consumo reflejado por el sobre endeudamiento de los hogares y familias, entre otras variables.

De igual manera, respecto a los créditos personales, se conoce a través de un estudio que realizó Patiño (2015) en Colombia, que hubo un incremento de su cartera morosa en la banca persona natural especialmente en Bancolombia en el periodo 2009 – 2014 y que gracias a medidas normativas y regulatorias tanto de las entidades financieras y del gobierno lograron disminuir estos índices de morosidad alcanzando niveles aceptables.

A nivel nacional, la investigación realizada por Puma (2021) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú respecto a las variables que afectan en su morosidad, concluyó, entre otras, que la mala evaluación por parte de los trabajadores de la entidad debido a su poca experiencia o que están empezando en el mundo financiero, es un factor determinante que influye en el estado de morosidad en los créditos personales de dicha entidad.

Otro caso a nivel nacional es la investigación realizada por Gonzales (2018) respecto a los factores que ocasionan morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley S.A. – agencia Cajamarca. En esta investigación concluyó que estos se debían a un cálculo errado de los ingresos de los clientes cuando establecían la cuota máxima a descontar, además de un incorrecto procedimiento de pago en las compras de deuda. También señaló que el 65% de las personas que habían caído en morosidad se debían a lo que él denominó como “dobleteo”, lo cual quiere decir que luego que sacaron su crédito con Banco Ripley obtuvieron crédito en otra entidad financiera, es decir, se sobre endeudaron. Finalmente encontró incumplimientos de las normas que regulan los descuentos por planilla estipulados por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

De la misma forma, Cervantes (2018) en su investigación referente a la morosidad del crédito por convenio y su impacto en la provisión del Banco GNB Lima, mencionó que el problema inicia cuando la cuota a descontar por planilla no se completa debido a diversos factores, mencionando como relevantes los descuentos judiciales, descuentos por faltas y tardanzas, vacaciones, licencias sin goce de haber, sanciones, suspensiones de sueldo, licencias por maternidad, errores en el sistema de remuneraciones, pérdida de documentación, sobre endeudamiento y demoras en el giro de cheques. Indicó que el crédito por convenio

presentaba un gran deterioro, haciendo que tenga un stock de clientes morosos los cuales incrementaron el gasto de provisión dando como resultado que el banco llegue a tener una cartera que ya no generaba rentabilidad sino pérdida para la entidad. Con ello se deduce que el nivel de morosidad en el periodo evaluado era muy elevado.

La presente investigación se centra en la región Ancash, específicamente en la ciudad de Chimbote, al norte del Perú, en la institución financiera Banco Pichincha, la cual es una entidad con presencia internacional y tiene entre sus productos el crédito personal bajo la modalidad de convenio. La cartera que se administra en los créditos por convenio en la plaza Chimbote asciende a más de S/51'000,000 (cincuenta y uno millones de soles) distribuidos en 1,320 clientes al cierre de mayo 2023; viene operando en dicha ciudad por aproximadamente catorce años y se ha convertido en una importante entidad bancaria con fuerte presencia de colocaciones. En este tipo de créditos compite en la ciudad de Chimbote con los bancos Interbank y Scotiabank.

Sin embargo, analizada la cartera del Banco Pichincha oficina Chimbote, se observó que existen clientes que presentan atraso lo que está generando morosidad. En ese sentido, lo que la presente investigación pretende hacer es conocer cuáles son dichos factores que están generando esta morosidad y acá radica la formulación del problema: ¿Cuáles son los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, 2023?

El presente trabajo de investigación tiene justificación teórica pues el aporte de este permitirá determinar los factores que conllevan a la morosidad en este tipo de créditos, además que servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas a temas similares. También tiene justificación práctica ya que aporta los elementos necesarios para mejorar el portafolio de los créditos por convenio en el Banco Pichincha oficina Chimbote, logrando así disminuir sus niveles de morosidad. Por último, tiene relevancia social, ya que la morosidad afecta en la economía de nuestra sociedad y al determinar los factores que la generan permitirá mitigarla.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote. Estos se dividen en tres objetivos específicos los cuales son: determinar los factores internos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, determinar los factores externos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote e identificar el nivel de morosidad de los clientes por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote. Debido a la naturaleza de la presente investigación no es posible formular una hipótesis.

II. MARCO TEÓRICO

La determinación de factores que generan morosidad en una cartera de créditos personales por convenio resulta de vital importancia para el negocio de las empresas financieras que ofrecen este producto, pues su conocimiento podría ayudar a crear estrategias para mitigar el deterioro de la calidad de sus carteras y el impacto de pérdidas financieras. Sin embargo, se tiene poca información disponible relativa a los créditos por convenio, pero sí se cuenta con antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales respecto al impacto de la morosidad en las entidades financieras. Al respecto, a nivel internacional, Tulcanaza (2021) en Ecuador, examinó aspectos macroeconómicos que afectaron la tasa de morosidad de los grandes bancos privados del Sistema Financiero Ecuatoriano durante los periodos 2015-2019. Llegó a la conclusión que los aspectos macroeconómicos que influyeron significativamente en la morosidad fueron el desempleo, la inflación y la tasa de interés pasiva referencial.

Un estudio similar realizó Hurtado (2018), referente a los factores que ocasionan morosidad en el sistema financiero venezolano. En su investigación analizó los factores macroeconómicos y microeconómicos que contribuyen en la generación de morosidad en el sistema bancario. Demostró la relevancia que tienen las variables macroeconómicos y microeconómicos, así como su impacto en el nivel de morosidad de los bancos, aunque es ampliamente conocido que estas variables son directamente afectadas por el problema político en dicho país.

Altuve (2018) indicó en su estudio relacionado al análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano, que estos factores se refieren a aquellos elementos que permiten identificar y analizar las razones subyacentes que conllevan a la morosidad, permitiendo comprender los elementos que afectan la capacidad de cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras. Concluyó que la tasa de interés pasiva real, el ratio cartera de créditos y la rentabilidad son los factores de mayor influencia. De igual manera, al analizar el trabajo de Vallejo (2017), acerca de elaborar un plan de estrategias y políticas para reducir el indicador de morosidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Ecuador, se puede apreciar que utiliza técnicas como cuestionarios resueltos por

trabajadores de la entidad, además realizó un detallado análisis de los estados financieros y por último una evaluación del portafolio. Esta acumulación de información le permitió conocer la situación financiera actual, además, la cartera vencida lo llevó a comprender diversos factores que afectan en la morosidad de una operación crediticia. Con esto buscaba elaborar estrategias y políticas, además de implementar una herramienta para brindar solución a problemas operativos como el mal procedimiento en la generación y otorgamiento de los créditos, además del seguimiento y recuperación dentro de la entidad financiera.

A nivel nacional se analizó el trabajo que realizó Parko (2019), cuya investigación buscaba alternativas para disminuir los indicadores de morosidad de la Caja Huancayo. Su trabajo refleja el problema del aumento de la morosidad que se ha venido suscitando cada mes lo que conllevó a la reducción de la rentabilidad y utilidades. En esta investigación concluyó, entre otros, que, a través de herramientas relacionadas a los sistemas se puede ejecutar un modelo eficaz para reducir los indicadores de mora. También concluyó que la aplicación de estrategias de marketing, adecuado personal y gestión apropiada de la recuperación afectan de manera trascendental en la disminución de la morosidad.

Así mismo, Aucapuclla (2019), realizó en un estudio en el Perú respecto a la morosidad como un alarmante problema financiero. Hizo un análisis bibliográfico sobre estudios diversos relacionados al tema y llegó a la conclusión que la morosidad es una dificultad financiera que conlleva a la quiebra y analizarla es fundamental para poner en acción medidas correctivas y mitigarla. Con respecto a los fundamentos teóricos de la variable en investigación referente a la morosidad, es necesario precisar que se refiere a aquella morosidad generada por un préstamo bancario. Al respecto, el BBVA (2023), señala que el préstamo bancario es un negocio en el que las instituciones financieras proporcionan a los clientes una cierta cantidad de fondos acordados de antemano a través de contratos, y los clientes tienen la obligación de devolver los fondos dentro de un tiempo limitado. Un préstamo bancario es otorgado por una institución de crédito, generalmente un banco, a través de contratos que crean deuda.

Así mismo, un crédito bancario es una forma de financiación más flexible que permite acceder a la cantidad de dinero prestada según la necesidad. Para ubicar mejor el panorama financiero en el país, el Banco Central de Reserva, en adelante el BCR, ha establecido seis segmentos de otorgamientos de créditos los cuales se detallan enseguida: - Corporativo: formado por empresas con ventas anuales superiores a US\$ 10 millones. - Mediana Empresa: aquellas con ventas anuales entre US\$ 1 y US\$ 10 millones. - Pequeña Empresa: aquellas con ventas anuales por debajo de US\$ 1 millón. - Crédito de Consumo: dirigido a personas naturales cuyo propósito es atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Incluye préstamos personales y tarjetas de crédito. - Microfinanzas: aquellos que tienen ventas anuales menores a US\$ 120 mil. - Préstamos Hipotecarios: el cual financia la adquisición o construcción de viviendas con cobertura de una garantía hipotecaria (Banco Santander, 2019).

Dentro de los créditos de consumo se incluye el préstamo personal, el cual es un producto financiero que proporciona una cantidad que se puede utilizar para fines personales, como consolidar deudas, hacer reparaciones en el hogar, pagar vacaciones familiares o pagar gastos inesperados. A diferencia de otros préstamos en efectivo, como los hipotecarios o vehiculares, este dinero puede ser utilizado para cualquier fin que se le quiera dar. Los requisitos para obtener un crédito personal varían según la institución financiera, pero en general se requiere tener una prueba de ingresos mensuales y cumplir con una edad mínima y máxima (Comparabien, 2023; Esan, 2016 y Figueroa, 2018). Un crédito por convenio es un tipo de préstamo personal que se ofrece a empleados de instituciones públicas o privadas que han firmado un acuerdo con un banco. El préstamo se paga a través de reducciones automáticas de nómina. Algunos beneficios de un crédito por convenio incluyen: (1) deducciones automáticas de nómina, que hacen que el pago sea fácil y conveniente; (2) tasas de interés preferenciales; (3) evaluación y desembolso ágil; (4) sin penalizaciones por amortización o pagos anticipados; (5) no hay necesidad de garantía o un garante. La cantidad que se puede pedir prestada, el período de reembolso y la tasa de interés pueden variar según el banco y el acuerdo específico con el empleador. Para optar a un crédito por convenio, el prestatario debe estar en nómina de una empresa que tenga convenio con el banco.

El prestatario también puede necesitar cumplir con otros requisitos, como una duración mínima de empleo o un nivel mínimo de ingresos (BanBif, 2023).

Para solicitar un crédito por convenio, los empleados de instituciones públicas o privadas que hayan firmado un convenio con un banco deben seguir los siguientes pasos: (1) verificar si su institución tiene un convenio con un banco que ofrezca crédito por convenio; (2) revisar los términos y condiciones del crédito por convenio ofrecido por el banco; (3) presentar la documentación requerida por el banco, que puede incluir una copia del DNI, un recibo de servicios, una constancia de trabajo, entre otros; (4) esperar la evaluación del banco y la aprobación del crédito; (5) firmar el contrato del Crédito por Convenio y aceptar los términos y condiciones; (6) comenzar a pagar las cuotas del crédito a través de descuentos automáticos en la nómina. Es importante tener en cuenta que los requisitos y procedimientos pueden variar según el banco y la institución que haya firmado el convenio. Por lo tanto, se recomienda verificar la información específica con el banco correspondiente (Interbank, 2019). Sobre lo último mencionado, Mucha (2019); Chong (2023), Hinostroza (2018), señalaron que el proceso de evaluación crediticia es de vital importancia en los bancos los cuales se mantienen constantemente en un alto nivel de competencia, y que los ajustes que se hagan a este proceso pueden acarrear diferencias que produzcan mayor valor para los clientes. Cabe precisar que, según Decreto Supremo N° 010- 2014-EF, el empleador solamente podrá afectar para el descuento el 50% de la remuneración del trabajador (activo o pensionista). El porcentaje restante se convierte en intangible para que la persona atienda sus necesidades primarias.

Respecto al concepto de morosidad bancaria, Roldan (2022), brinda un concepto actualizado definiéndola como un indicador de la magnitud de riesgo que los deudores o prestatarios de las entidades financieras incumplan con sus obligaciones en sus fechas establecidas. El BBVA, uno de los principales bancos a nivel mundial, publicó en el 2020 información relevante concerniente al tema de investigación. En ella se define morosidad a la acción de que un deudor no cumpla con sus obligaciones de pago en el periodo fijado. También señala que hay diversos motivos que pueden ocasionar el incumplimiento de pago.

Pedrosa (2020), se refiere la morosidad como el incumplimiento de un deudor en el pago de sus obligaciones en el momento acordado. Para que exista morosidad, debe haber un documento vinculante que especifique las condiciones y la fecha de vencimiento de la obligación. No todos los impagos se consideran morosidad, ya que debe existir un incumplimiento dentro de las condiciones pactadas. Existen diferentes tipos de morosos, como los morosos fortuitos, que tienen la intención de pagar, pero carecen de liquidez en el momento del pago, y los morosos circunstanciales, que también tienen la intención de pagar, pero no pueden hacerlo debido a algún problema temporal. Ser moroso no significa que la persona no vaya a pagar, sino que hasta el momento no ha cumplido con las condiciones acordadas. La morosidad se puede medir mediante el ratio de morosidad, que es el grado de demora en los pagos. Este indicador es importante tanto en el campo financiero como en las transacciones comerciales, ya que permite conocer el nivel de créditos y deudas que no se han satisfecho en su término.

Coll Morales (2021), hace referencia a cómo se calcula el índice de morosidad. Indica que se calcula dividiendo el valor de los créditos morosos entre el valor de la cartera de créditos totales. En otras palabras, se divide el total de préstamos considerados morosos entre el total de préstamos concedidos por la entidad. Se expresa en porcentaje y se utiliza para conocer la salud financiera de una empresa o entidad. Este indicador es uno de los más utilizados en el mundo bancario, ya que permite conocer el porcentaje de préstamos declarados morosos en relación con aquellos que no lo son. Para calcular el índice de morosidad, se puede utilizar la siguiente fórmula: Índice de morosidad = (Créditos morosos / Cartera de créditos totales) x 100%

Westreicher (2021), realizó un estudio sobre la provisión bancaria y la manera de calcularlas. Señala que las provisiones bancarias son reservas que realizan los bancos o entidades financieras para cubrir posibles pérdidas en su portafolio de clientes. Estas provisiones se establecen como un porcentaje de la cartera, que es la deuda por cobrar que se estima que probablemente no se pueda recuperar. Las provisiones bancarias son importantes para que los bancos puedan cubrir tanto posibles pérdidas de valor del activo como para hacer frente a posibles impagos de sus clientes. El cálculo de las provisiones bancarias puede variar según

la normativa y regulaciones de cada país, así como las políticas internas de cada entidad financiera. Algunos ejemplos de tipos de provisiones bancarias son las provisiones específicas, generales, colectivas o genéricas, entre otras.

Es por ello que las instituciones financieras y los bancos cumplen el rol de dinamizador del crecimiento de la economía, lo que se complementa con el rol que juegan los bancos centrales en el mundo ya que formulan e implementan las medidas correspondientes para garantizar la eficiencia administrativa en el índice de morosidad crediticia. Lo anterior demuestra que es necesario identificar los determinantes de la morosidad en ambos sistemas, ya que la institución es responsable de garantizar el desarrollo de una óptima regulación en la cartera de crédito y el comportamiento de las variables macroeconómicas permitirá implementar las medidas necesarias para evitar el deterioro de la cartera morosa, cuestión que podría presentarse ante la existencia de una crisis económica o inestabilidad en el sistema económico (Calderon, et. al. 2022; Chamboko et. al. 2022; Chia, et. al. 2023; Chhatwani 2022; Quispe, et. al. 2022; Lamichhane, 2022; Momenpour et. al. 2022; Uquillas, e. al. 2022; Abdul, et. al. 2023; Samonte, et. al. 2022; Ahmed, et. al. 2022; Chavarín, 2015; Bernanke, 2023).

Sin embargo, en los últimos tiempos, el Perú también ha puesto atención a los desafíos que enfrenta el sector bancario y de las microfinanzas. Un aspecto de este desafío ha sido analizar los factores que inciden en la morosidad de este sector. Es bien sabido que la economía del Perú tuvo un comportamiento bastante estable en comparación con otros países, ya que mostró fortaleza económica y financiera que le permitió enfrentar muchos escenarios inestables que se presentaban en el mundo, y una adecuada y eficiente administración macroeconómica del Banco Central de Reserva le permitió tener resultados adecuados y óptimos, lo que se traduce en un sistema financiero y bancario sólido y muy solvente, a pesar de tener un índice de mora deteriorado debido a las fluctuaciones en el desempeño económico y el tipo de cambio. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), los préstamos morosos son un impedimento para la actividad económica, especialmente en países donde los bancos y las microfinancieras juegan un papel muy importante en la intermediación financiera (Brian, et. al. 2022; Gichuki, et. al. 2022; Dugato, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Este estudio fue de tipo básica porque se ampliaron los conocimientos sobre los fundamentos observables de los factores que generan morosidad en el área de convenios del Banco Pichincha. Este tipo de investigaciones se caracteriza porque se origina y permanece dentro de un marco teórico con el objetivo de aportar conocimiento científico sin contrastarlos con aspectos prácticos (Gabriel-Ortega, 2017).

Fue una investigación descriptiva porque se realizó la recolección de información que describió la problemática respecto a los factores que generan morosidad en el área de convenios del Banco Pichincha. La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir una realidad en todos sus componentes principales (Recimundo, 2020).

El diseño en este estudio fue no experimental de corte transversal. No experimental porque no se manipularon las variables ya que estas fueron observadas en su contexto natural obteniendo los datos que fueron analizados posteriormente. Transversal debido a que se realizó en un determinado periodo de tiempo (Montano, 2023).

3.2. Definición de las variables y operacionalización:

Factores

Son aquellas variables o elementos que permiten identificar y analizar las razones subyacentes que conllevan a la morosidad, permitiendo comprender los elementos que afectan la capacidad de cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras (Altuve, 2018).

Corresponde a la lista específica y exhaustiva de elementos, condiciones o variables que se consideran potenciales causas o influencias en la generación de morosidad en los créditos por convenio.

Morosidad

Es el indicador de la magnitud de riesgo de que los deudores o prestatarios de las entidades financieras incumplan con sus obligaciones en sus fechas establecidas (Roldán, 2022).

Corresponde al número de días de atraso en el pago efectivo de la deuda del crédito por convenio en la cual también se tiene en cuenta el importe de dinero adeudado.

3.3. Población y muestra:

La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar (Ventura, 2017). En la presente investigación la población estuvo conformada por 44 clientes que se encontraron en morosidad según fuente del Banco Pichincha oficina Chimbote, al cierre de mayo 2023. La muestra abarcó a toda la población, sin embargo, no se pudo trabajar con 8 de ellos debido a la negativa de desear participar en la presente investigación o a la lejanía de sus centros de labores y domicilios, por lo que el estudio finalmente se realizó con 36 clientes. Del total de la población inicial, es decir de los 44 clientes, 28 son de sexo masculino y 16 de sexo femenino. Así mismo, la SUBCAFAE UGEL Santa concentró 27 clientes en mora, la Municipalidad Provincial del Santa tuvo 8 clientes, la Red de Salud Pacífico Norte tuvo 4 clientes, la Red de Salud Pacífico Sur tuvo 3 clientes y la SUBCAFAE UGEL Casma tuvo 2 clientes.

De la misma forma, se consideró en la población al colaborador del Banco Pichincha encargado del trámite de descuentos por planillas y a los funcionarios responsables de las planillas de las principales instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha y que concentran el mayor número de clientes en morosidad con el banco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Una técnica es un enfoque general para la recolección y el análisis de información, mientras que un instrumento es una herramienta específica utilizada dentro de una técnica de investigación para recopilar información (Arias, 2020).

En este estudio, las técnicas empleadas fueron el análisis documental, la encuesta y la entrevista. Así mismo, los instrumentos de recolección de datos empleados fueron la ficha de registro de información, el cuestionario y la guía de entrevista, respectivamente.

3.5. Procedimiento:

La información de los clientes en morosidad fue obtenida del área de créditos por convenio del Banco Pichincha en su sede Chimbote, cuyo Gerente de Oficina autorizó los permisos respectivos para la recolección de datos.

Se aplicó una guía de entrevista a los colaboradores responsables de elaborar los descuentos por planilla en el Banco Pichincha oficina Chimbote, así como a los funcionarios responsables de las planillas de las principales instituciones que tienen convenio con el banco y que concentran el mayor número de clientes en estado de morosidad. Estas instituciones son la SUBCAFAE UGEL Santa, la Municipalidad Provincial del Santa, la Red de Salud Pacífico Sur y la Dirección de Red de Salud Pacífico Norte.

Por otra parte, se aplicó un cuestionario a los clientes en estado de morosidad y se llenó una ficha de registro de información a cada uno de ellos para determinar su nivel de morosidad. Respecto a la elaboración del instrumento cuestionario, se tuvo la validación de 3 expertos con grados de magister o doctorado.

Con ello se obtuvieron los resultados los cuales se sistematizaron representándose en tablas los cuales se interpretaron para efectuar la discusión y posteriormente emitir las conclusiones y recomendaciones respectivas.

3.6. Métodos de análisis de datos:

Para la presente investigación se empleó la estadística descriptiva para la elaboración de las tablas de resultado. Así mismo el análisis de datos fue a través de hoja Excel con el que se procesó la información de los cuestionarios y las fichas de registro de información para obtener las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos:

Para el presente trabajo se han considerado los siguientes aspectos éticos:

- a) Consentimiento informado; debido a que se ha obtenido la aprobación voluntaria y consciente de todas las personas que participaron durante el proceso de la presente investigación para brindar la información requerida.
- b) Privacidad y confidencialidad; ya que la presente investigación al tratarse de información que puede afectar la imagen de una persona se ha protegido su privacidad. Esto garantiza que sus datos personales se mantengan en estricta confidencialidad.
- c) Tratamiento justo y equitativo; debido a que todos los participantes han recibido un trato justo y equitativo. Ninguno ha recibido discriminación o ha sido juzgado por algún tipo de característica.
- d) Honestidad y veracidad; ya que se ha realizado un trabajo de investigación transparente y honesto. No se ha falsificado ni manipulado información o resultados.
- e) Reconocimiento y atribución adecuada; debido a que se ha reconocido el trabajo y contribuciones de otros autores, cuyas fuentes han sido citadas y referenciadas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Factores internos del Banco Pichincha oficina Chimbote que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con cuestionario a clientes.

Alternativas	Frecuencia	%
Descuentos incorrectos por parte del banco	0	0%
Cobro de comisiones o cargos indebidos	0	0%
Compra de deuda incompleto o parcial	2	5.6%
Errores operativos o de sistema por parte del banco	1	2.8%
Desconocimiento de los términos y condiciones del crédito	0	0%
Ninguno (se deben a factores externos)	33	91.6%
Total	36	100%

Nota. Tabla elaborada por el autor donde se muestra que sólo el 8.4% de los clientes encuestados señalan que su morosidad se debe a factores internos relacionados con el Banco Pichincha, siendo los motivos: (1) las compras de deuda incompletas o parciales y (2) los errores operativos o de sistema por parte del banco. El 92% restante indica que su morosidad se debe a factores externos al Banco Pichincha.

Tabla 2

Factores externos al Banco Pichincha oficina Chimbote que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con cuestionario a clientes.

Alternativas	Frecuencia	%
Pérdida de empleo	0	0%
Reducción de ingresos por cambio de funciones o encargaturas	2	6%
Descuentos judiciales	5	14%
Licencias / Permisos sin goce de haber	10	28%
Sobre endeudamiento / Créditos en paralelo	11	31%
Faltas / Inasistencias	1	3%
Errores operativos o descuentos incorrectos por parte de mi empleador	4	11%
Ninguno (se deben a factores internos)	3	8%
Total	36	100%

Nota. Tabla elaborada por el autor, donde se muestra que los clientes encuestados indican que los principales factores que generan su morosidad son: (1) el sobre endeudamiento / créditos en paralelo con un 31% de incidencia, (2) las licencias o permisos sin goce de haber con un 28% de incidencia y, (3) los descuentos judiciales con un 14% de incidencia.

Tabla 3

Factores que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con guía de entrevista a funcionario del Banco Pichincha.

Variable	Cita
	"Estos factores se dan cuando existen variaciones en los ingresos de las boletas de los clientes que se evaluaron inicialmente tales como licencias, permisos sin goce de haber..."
Factores que generan morosidad	"Otros factores son los cambios por encargaturas, ya que a veces ocupan otros cargos o jefaturas temporales lo cual hace que disminuyan sus ingresos o varíen sus códigos..."
	"Con la UGEL Santa sucede que los clientes pueden obtener créditos con la SUBCAFAE y se sobre endeudan reduciendo su capacidad de pago inicialmente evaluada".

Nota. Tabla elaborada por el autor donde se muestra extractos de la entrevista al funcionario del Banco Pichincha, quien indica 3 causas que generan morosidad a sus clientes: (1) licencias o permisos sin goce de haber, (2) cambio de funciones por encargaturas y (3) el sobre endeudamiento de los clientes.

Tabla 4

Factores que generan morosidad en los créditos por convenio, de acuerdo con guía de entrevista a funcionarios de instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha oficina Chimbote.

Funcionario de Institución	Sobre endeudamiento	Licencias sin Goce de haber	Retención judicial	Faltas / Inasistencias
SUBCAFAE UGEL Santa	X	X		X
Municipalidad Provincial del Santa	X	X	X	
Dirección de Red de Salud Pacífico Norte	X	X		
Red de Salud Pacífico Sur	X	X		X
Total	4	4	1	2

Nota. Tabla elaborada por el autor donde se muestra el resultado de la guía de entrevista aplicada a cada funcionario de las principales instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha oficina Chimbote. Se aprecia que los funcionarios coinciden por unanimidad en que los factores que generan morosidad en los créditos por convenio son el sobre endeudamiento y las licencias sin goce de haber de los trabajadores. En menor incidencia se mencionan las faltas o inasistencias y las retenciones judiciales.

Tabla 5*Escala de medición de la variable morosidad de acuerdo con fichas de registros de clientes*

N°	Cliente	Institución	Deuda pendiente	Morosidad de	Cobranza	Escala
			(expresada en S/)	acuerdo con clasificación SBS	judicial (SÍ / NO)	de medición
			Cantidad de dinero adeudado (saldo capital)	Días de atraso	Más de 120 días de atraso	Morosidad leve, moderada, grave o muy grave
1	R.P.G.	SUBCAFAE UGEL Santa	56,846	25	NO	Moderada
2	R.U.J.	SUBCAFAE UGEL Santa	2,253	25	NO	Leve
3	Y.V.D.	SUBCAFAE UGEL Santa	37,989	56	NO	Moderada
4	L.C.M.	SUBCAFAE UGEL Santa	65,937	25	NO	Moderada
5	R.Y.D.	SUBCAFAE UGEL Santa	8,739	25	NO	Leve
6	O.C.C.	SUBCAFAE UGEL Santa	65,721	25	NO	Moderada
7	R.M.S.	SUBCAFAE UGEL Santa	36,676	25	NO	Leve
8	B.V.L.	SUBCAFAE UGEL Santa	1,386	56	NO	Leve
9	R.V.B.	SUBCAFAE UGEL Santa	47,165	86	NO	Grave
10	E.C.E.	SUBCAFAE UGEL Santa	10,893	56	NO	Leve
11	C.G.L.	SUBCAFAE UGEL Santa	8,233	25	NO	Leve
12	C.C.E.	SUBCAFAE UGEL Santa	22,157	86	NO	Grave
13	R.L.J.	SUBCAFAE UGEL Santa	41,050	25	NO	Leve
14	B.R.L.	SUBCAFAE UGEL Santa	55,184	25	NO	Moderada
15	J.S.E.	SUBCAFAE UGEL Santa	40,651	117	NO	Grave
16	C.L.D.	SUBCAFAE UGEL Santa	19,607	25	NO	Leve
17	H.T.F.	SUBCAFAE UGEL Santa	10,984	25	NO	Leve
18	H.C.C.	SUBCAFAE UGEL Santa	39,165	86	NO	Grave
19	R.T.C.	SUBCAFAE UGEL Santa	60,523	56	NO	Grave
20	P.D.N.	SUBCAFAE UGEL Santa	57,314	25	NO	Moderada
21	C.P.I.	SUBCAFAE UGEL Santa	53,021	25	NO	Moderada
22	C.M.T.	Municip. Prov. del Santa	6,080	25	NO	Leve
23	S.G.L.	Municip. Prov. del Santa	11,029	86	NO	Moderada
24	M.R.G.	Municip. Prov. del Santa	23,676	86	NO	Grave
25	S.C.O.	Municip. Prov. del Santa	21,978	117	NO	Grave
26	B.R.R.	Municip. Prov. del Santa	17,868	25	NO	Leve
27	C.H.B.	Municip. Prov. del Santa	23,512	176	SÍ	Muy grave
28	Q.R.B.	Municip. Prov. del Santa	19,213	117	NO	Moderada
29	S.V.C.	Municip. Prov. del Santa	6,047	25	NO	Leve
30	A.R.D.	Red de Salud Pacífico Sur	65,786	25	NO	Moderada
31	B.G.J.	Red de Salud Pacífico Sur	107,720	86	NO	Grave
32	G.S.J.	SUBCAFAE UGEL Casma	42,570	59	NO	Moderada
33	V.C.D.	SUBCAFAE UGEL Casma	57,311	28	NO	Moderada
34	P.F.E.	Red de Salud Pacífico Norte	59,344	25	NO	Moderada
35	D.A.M.	Red de Salud Pacífico Norte	98,954	237	SÍ	Muy grave
36	L.C.W.	Red de Salud Pacífico Norte	62,133	25	NO	Moderada

La escala de medición de la variable morosidad se ha generado en base al siguiente criterio:

Días atraso / Deuda	Deuda <= S/ 20M	Deuda > S/ 20M y < S/ 45M	Deuda >= S/ 45M
Atraso < 30 días	Leve	Leve	Moderada
Atraso de 30 a 60 días	Leve	Moderada	Grave
Atraso de 60 a 120 días	Moderada	Grave	Grave
Atraso > 120 días	Muy grave	Muy grave	Muy grave

Resumen escala de medición:

Nivel de morosidad	Frecuencia	%
Leve	12	33%
Moderada	14	39%
Grave	8	22%
Muy grave	2	6%
Total	36	100%

Nota. Tablas elaboradas por el autor, donde el resultado final muestra que el nivel de morosidad de los clientes por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote son principalmente de nivel “Moderada” con un 39% y “Leve” con un 33%. Así mismo, en menor incidencia se tienen los niveles “Grave” con un 22% y “Muy grave” con un 6%.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal saber cuáles son los factores que generan morosidad en créditos de un banco, y esto se da debido a la necesidad que se tiene de acuerdo con la coyuntura que se está observando. Ya que, durante las épocas de crisis, las instituciones de rubros como los supermercados, bancos y hospitales son las que más se necesitaron por parte de la sociedad. Es por ello que evaluar cuáles son los factores que dificultan de alguna manera los pagos para la vivencia en el mercado de este tipo de instituciones es primordial para diagnosticar a la hora de investigar dentro de enfoques de descripción de resultados.

En cuanto al tema de validez situacional se debe de justificar la problemática de la investigación en donde se encuentra en un nivel nacional, la investigación realizada por Puma (2021) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú respecto a las variables que afectan en su morosidad, concluyó, entre otras, que la mala evaluación por parte de los trabajadores de la entidad debido a su poca experiencia o que están empezando en el mundo financiero, es un factor determinante que influye en el estado de morosidad en los créditos personales de dicha entidad.

Otro caso a nivel nacional es la investigación realizada por Gonzales (2018) respecto a los factores que ocasionan morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley S.A. – agencia Cajamarca. En esta investigación concluyó que estos se debían a un cálculo errado de los ingresos de los clientes cuando establecían la cuota máxima a descontar, además de un incorrecto procedimiento de pago en las compras de deuda. También señaló que el 65% de las personas que habían caído en morosidad se debían a lo que él denominó como “dobleteo”, lo cual quiere decir que luego que sacaron su crédito con Banco Ripley obtuvieron crédito en otra entidad financiera, es decir, se sobre endeudaron. Finalmente encontró incumplimientos de las normas que regulan los descuentos por planilla estipulados por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Desde esta tesitura, se puede afirmar que los resultados arribados muestran evidencia de validez interna y externa; en lo siguiente:

Respecto a su validez interna, el estudio se basó en la metodología mixta, el cual, a partir del método analítico e hipotético deductivo, se analizó los datos empíricos aplicando la estadística descriptiva e inferencial para analizar datos y contrastar hipótesis (Hernández, et. al. 2014), donde se puede observar comparación entre los antecedentes consultados como también en los enfoques teóricos consultados. En el recojo de datos, se utilizó a la encuesta, guía de entrevista y guía de un tipo de análisis documental de acuerdo con el investigador en donde se consideraron la medición de la variable de estudio.

Por otra parte, se corrobora su validez externa, debido a que se trabajó en base a la población censal de 36 clientes. Del total de la población inicial, es decir de los 44 clientes, 28 son de sexo masculino y 16 de sexo femenino. Así mismo, la SUBCAFAE UGEL Santa concentró 27 clientes en mora, la Municipalidad Provincial del Santa tuvo 8 clientes, la Red de Salud Pacífico Norte tuvo 4 clientes, la Red de Salud Pacífico Sur tuvo 3 clientes y la SUBCAFAE UGEL Casma tuvo 2 clientes.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote. Para ello se aplicaron guías de entrevistas tanto al funcionario del banco responsable de generar los descuentos por planilla, como a los funcionarios responsables de los descuentos por planilla en las principales instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha. Así mismo, se aplicó un cuestionario a los clientes que se encontraban en estado de morosidad en los créditos por convenio y se completó una ficha de registro de información a cada uno de ellos para determinar su nivel de morosidad. El cuestionario se aplicó a 36 de un total de 44 clientes, esto debido a que no se pudo contar con 8 de ellos por su negativa a participar de la investigación o por la lejanía de sus domicilios y centro de labores. En este capítulo se procede a realizar la discusión en base

a los estudios previos y fundamentos teóricos en relación con los objetivos propuestos en esta investigación.

En relación con el primer objetivo específico que señalaba determinar los factores internos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, los resultados que se muestran en la tabla 1 señalan que apenas un 8% de los encuestados indican que su morosidad se debe a factores internos relacionados con el banco, señalando como motivos a las compras de deuda incompleta o parcial, y los errores operativos o de sistema por parte del banco. Este resultado coincide parcialmente al encontrado por Gonzales (2018) quien en su investigación sobre determinar los factores que ocasionan morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley S.A. – agencia Cajamarca, encontró, entre otros factores, un incorrecto procedimiento en las compras de deuda por parte de Banco Ripley S.A. Sin embargo, este resultado no guarda relación a lo encontrado por Puma (2021) quien investigó las variables que afectan la morosidad en los créditos personales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, ya que concluyó, que estas se debían a una mala evaluación por parte de los trabajadores de la entidad debido a su poca experiencia o que están empezando en el mundo financiero. A diferencia de lo indicado por Puma (2021), en la presente investigación no se han encontrado factores relacionados con la poca experiencia de los trabajadores del área de convenios del Banco Pichincha oficina Chimbote.

Otro dato interesante que guarda relación con los factores internos es que el 94% de los clientes encuestados afirmaron que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla (ver Anexos, resultados de Cuestionario), lo cual demostró una percepción favorable por parte de los clientes en este aspecto y guarda relación con el trabajo realizado por Mucha (2019), quien señaló que el proceso de evaluación crediticia es de vital importancia y que los ajustes que se hagan a este proceso pueden acarrear diferencias que produzcan mayor valor para los clientes. Por otra parte, el 75% de los clientes encuestados afirmaron que el seguimiento y monitoreo por parte del banco es efectivo para prevenir la morosidad (ver Anexos, resultados de Cuestionario). Ello coincide a lo

mencionado por Vallejo (2017) respecto a la importancia de implementar herramientas para brindar solución a problemas operativos, además del seguimiento y recuperación dentro de la entidad financiera.

En relación con el segundo objetivo específico que señalaba determinar los factores externos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, los resultados mostrados en la tabla 2 reflejan que el 92% de los encuestados señalan que su morosidad se debe a factores externos al Banco Pichincha. El 31% de los clientes encuestados señala al sobre endeudamiento como principal factor que originó su morosidad, el 28% señala que son las licencias o permisos sin goce de haber y el 14% indican que son los descuentos judiciales. Adicional a ello, los resultados de la guía de entrevista con el funcionario del Banco Pichincha mostrado en la tabla 3, y las respuestas de los funcionarios de las instituciones que poseen convenio con el Banco Pichincha mostrados en la tabla 4, confirman que el sobre endeudamiento y las licencias sin goce de haber son los factores de mayor relevancia en la generación de morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote. Este resultado es similar al encontrado por Morales (2022) en México, quien observó un deterioro en la cartera vencida del segmento consumo reflejado por el sobre endeudamiento de los hogares y familias. También coincide con el encontrado por Gonzáles (2018) quien precisó que el 65% de las personas que habían caído en morosidad en su estudio se debían a lo que él denominó como “dobleteo”, lo cual quiere decir que luego que sacaron crédito con Banco Ripley obtuvieron crédito en otra entidad financiera, es decir, se sobre endeudaron. De igual manera, este resultado coincide con el trabajo de Cervantes (2018) quien en su trabajo referente a la morosidad del crédito por convenio y su impacto en la provisión del Banco GNB Lima, mencionó entre otros factores, que estos se originan por descuentos judiciales, licencias sin goce de haber y sobre endeudamiento.

En relación con el tercer objetivo específico que señalaba identificar el nivel de morosidad de los clientes por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote, los resultados mostrados en la tabla 5 indican que el nivel de morosidad de los clientes por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote

son principalmente de nivel “Moderado” con un 39% y “Leve” con un 33%. Así mismo, en menor incidencia se tienen los niveles “Grave” con un 22% y “Muy grave” con un 6%. Este es un resultado que difiere al encontrado por Cervantes (2018) en su investigación referente a la morosidad del crédito por convenio y su impacto en la provisión del Banco GNB Lima, pues en su estudio indicó que este tipo de crédito presentaba un gran deterioro en su stock de clientes lo cual incrementó el gasto de provisión haciendo que el banco llegue a tener una cartera que ya no generaba rentabilidad sino pérdidas, entendiéndose con ello que el nivel de morosidad en el periodo evaluado era muy elevado.

Es por ello que las instituciones financieras y los bancos cumplen el rol de dinamizador del crecimiento de la economía, lo que se complementa con el rol que juegan los bancos centrales en el mundo ya que formulan e implementan las medidas correspondientes para garantizar la eficiencia administrativa en el índice de morosidad crediticia. Lo anterior demuestra que es necesario identificar los determinantes de la morosidad en ambos sistemas, ya que la institución es responsable de garantizar el desarrollo de una óptima regulación en la cartera de crédito y el comportamiento de las variables macroeconómicas permitirá implementar las medidas necesarias para evitar el deterioro de la cartera morosa, cuestión que podría presentarse ante la existencia de una crisis económica o inestabilidad en el sistema económico (Calderon, et. al. 2022; Chamboko et. al. 2022; Chia, et. al. 2023; Chhatwani 2022; Quispe, et. al. 2022; Lamichhane, 2022; Momenpour et. al. 2022; Uquillas, e. al. 2022; Abdul, et. al. 2023; Samonte, et. al. 2022; Ahmed, et. al. 2022; Bernanke, 2023).

Así mismo, los resultados encontrados en el tercer objetivo guardan estrecha relación con la investigación realizada por Auccapuella (2019) quien llegó a la conclusión que la morosidad es una dificultad financiera que conlleva a la quiebra y analizarla es fundamental para poner en acción medidas correctivas. También se relaciona con el trabajo Parko (2019) ya que su investigación refleja el problema del aumento de morosidad que conllevó a la reducción de la rentabilidad y utilidades de la entidad financiera en estudio. Un dato interesante en la presente investigación es que el 22% de los clientes encuestados atribuían la inestabilidad laboral en el país como factor que había

influenciado en su morosidad (ver Anexos, resultados de Cuestionario), si bien no es un porcentaje mayoritario, esto se relaciona con los resultados encontrados por Tulcanaza (2021) quien en su trabajo concluyó que los aspectos macroeconómicos influyen en la morosidad financiera, lo cual también es muy similar al estudio de Hurtado (2018) quien demostró la importancia que tienen las variables macroeconómicas y microeconómicas para medir el nivel de morosidad de los bancos.

Sin embargo, en los últimos tiempos, el Perú también ha puesto atención a los desafíos que enfrenta el sector bancario y de las microfinanzas. Un aspecto de este desafío ha sido analizar los factores que inciden en la morosidad de este sector. Es bien sabido que la economía del Perú tuvo un comportamiento bastante estable en comparación con otros países, ya que mostró fortaleza económica y financiera que le permitió enfrentar muchos escenarios inestables que se presentaban en el mundo, y una adecuada y eficiente administración macroeconómica del Banco Central de Reserva le permitió tener resultados adecuados y óptimos, lo que se traduce en un sistema financiero y bancario sólido y muy solvente, a pesar de tener un índice de mora deteriorado debido a las fluctuaciones en el desempeño económico y el tipo de cambio. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), los préstamos morosos son un impedimento para la actividad económica, especialmente en países donde los bancos y las microfinancieras juegan un papel muy importante en la intermediación financiera (Brian, et. al. 2022; Gichuki, et. al. 2022; Dugato, 2022).

Finalmente, los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que la morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote está principalmente relacionada con factores externos al banco. Según la información recopilada de los clientes, el 92% de ellos indica que la razón de su morosidad se debe a factores externos, mientras que sólo el 8% la atribuye a factores internos del banco. Esto también es confirmado por las guías de entrevistas realizadas tanto al funcionario del banco como a los funcionarios de las principales instituciones que tienen convenio con el Banco Pichincha, quienes señalan los factores externos como los causantes que originan este tipo de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

- **Primera:** Los factores internos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote son las compras de deuda incompletas o parciales y los errores operativos o de sistema por parte del banco.
- **Segunda:** Los factores externos que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote y de mayor impacto son el sobre endeudamiento, las licencias o permisos sin goce de haber y los descuentos judiciales.
- **Tercera:** El nivel de morosidad de los clientes por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote son principalmente de nivel moderado y leve.
- **Cuarta:** Los factores que generan morosidad en los créditos por convenio del Banco Pichincha oficina Chimbote están relacionados principalmente con dificultades financieras personales de los clientes, como el sobre endeudamiento y los cambios en sus ingresos debido a licencias o permisos sin goce de haber. Si bien existen algunos casos de factores internos del banco que generan morosidad, como compras de deuda incompletas o errores operativos, la mayoría de los casos se deben a situaciones externas que afectan la capacidad de pago de los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los hallazgos presentados en el estudio se proponen las siguientes recomendaciones los cuales tienen relación con los objetivos planteados:

- 1) Al personal del Area de Convenios del Banco Pichincha oficina Chimbote:
 - No utilizar el límite máximo indicado en el Decreto Supremo 010-2014-EF que indica que las instituciones pueden descontar hasta un 50% del valor neto de sus ingresos fuera de los descuentos de ley, sino reducirlo por lo menos al 40% para prevenir y poder cubrir la cuota del deudor en caso de un posible sobre endeudamiento, licencias, permisos sin goce de haber u otro factor futuro que haga que disminuya su capacidad de pago.
 - Continuar con las notificaciones, llamadas o avisos oportunos respecto a la gestión de cobranzas de cuotas atrasadas de sus clientes.
 - Utilizar las herramientas financieras de la reprogramación y el refinanciamiento en el corto plazo para mejorar sus indicadores de morosidad.

- 2) Al Jefe de Convenios del Banco Pichincha oficina Chimbote:
 - Al momento de aprobar los créditos no utilizar el límite máximo indicado en el Decreto Supremo 010-2014 que indica que las instituciones pueden descontar hasta un 50% del valor neto de sus ingresos fuera de los descuentos de ley, sino reducirlo por lo menos al 40%.
 - Continuar las buenas relaciones con los planilleros o funcionarios encargados de los descuentos por planilla de las instituciones, pues su constante comunicación y cercanía ha permitido mitigar diversos riesgos y no tener un número elevado de clientes en estado de morosidad.
 - Establecer procedimientos efectivos respecto a las compras de deuda a otras entidades para evitar que se hagan de manera incompleta o parciales.

- 3) Al personal de recuperaciones o gestores de cobranzas del Banco Pichincha oficina Chimbote:
- Realizar un seguimiento y monitoreo efectivo para recuperar en el corto plazo las cuentas en estado de morosidad.
- 4) Al Gerente de Oficina del Banco Pichincha oficina Chimbote:
- Mantener las políticas de préstamo de manera clara y adecuada para los clientes que deseen acceder a los créditos de descuento por planilla.
 - Coordinar con las áreas respectivas capacitaciones constantes a los trabajadores del Area de Convenios para mantenerse actualizados y a la vanguardia en el mercado de Chimbote.
 - Coordinar con las áreas respectivas la continua actualización del sistema que utiliza el Area de Convenios para realizar sus funciones diarias y evitar contingencias operativas que puedan conllevar a una posible morosidad de sus clientes.
- 5) A futuros investigadores:
- Realizar estudios comparativos entre distintas instituciones financieras para identificar diferencias en los factores que generan morosidad en los créditos por convenio y las estrategias efectivas para abordar este problema.
 - Realizar investigaciones a largo plazo para seguir la evolución de los clientes que obtienen créditos por convenio y evaluar la efectividad a largo plazo de soluciones específicas para mantener a los clientes al día con sus créditos.

REFERENCIAS

- Abdul Hamit, A. F., Sabinus, A., Albert, L., Hemony, S., Shamsuddin, A., ShakriMohd, N., & Zeprianus, T. (2023). Assessing the Impact of Microprudential Policy towards Household Loan Delinquency. *ScienceOpen Posters*.
- Ahmed, H. M., El-Halaby, S. I., & Soliman, H. A. (2022). The consequence of the credit risk on the financial performance in light of COVID-19: Evidence from Islamic versus conventional banks across MEA region. *Future Business Journal*, 8(1), 21. <https://link.springer.com/article/10.1186/s43093-022-00122-y>
- Altuve, J., & Hurtado Briceño, A. J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana De Análisis De Coyuntura*, 24(1), 59–83. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ac/article/view/15576
- Ansari, J. (2017). *Loan Delinquency in Banking Systems: ¿How Effective Are Credit Reporting Systems?* https://www.researchgate.net/publication/318921209_Loan_Delinquency_in_Banking_Systems_How_Effective_Are_Credit_Reporting_Systems
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA
- Auccapuclla, M. (2019). *Morosidad: Un alarmante problema financiero* (Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2479>

- BanBif. (2023). *Préstamo por Convenios*.
<https://www.banbif.com.pe/Personas/Prestamos-Personales/Prestamo-por-Convenios>
- Banco Santander. (2023). *Diferencias entre préstamo y crédito*.
<https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/prestamos/diferencias-prestamo-credito#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20es%20una%20forma,ir%20disponiendo%20parcial%20o%20totalmente>
- BBVA. (2023). *Tipos de préstamos*. BBVA. <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/prestamos/tipos-de-prestamos.html>.
- BBVA. (2023). *Préstamos para pensionistas*. BBVA.
<https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/prestamos/prestamos-para-pensionistas.html>
- Bernanke, B. S. (2023). Nobel Lecture: Banking, Credit, and Economic Fluctuations. *American Economic Review*, 113(5), 1143-1169.
<https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.113.5.1143>
- Brian Blank, D., Highfield, M. J., & Yerkes, R. T. (2022). Risk in Loan Pools of GNMA-Guaranteed MBS: Evidence From Bank and Non-Bank Issuers. *Journal of Housing Research*, 31(2), 135-162.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10527001.2021.2008094>
- Calderon-Contreras, V., Ostos, J., Florez-Garcia, W., & Angulo-Bustinza, H. (2022). Determinants of credit risk: A multiple linear regression analysis of Peruvian municipal savings banks. *Decision Science Letters*, 11(3), 203-210. <http://growingscience.com/beta/dsl/5390-determinants-of-credit-risk-a-multiple-linear-regression-analysis-of-peruvian-municipal-savings-banks.html>

- Cervantes Cornejo, C. (2018). *La morosidad del crédito por convenio y su impacto en la provisión del Banco GNB Lima, 2018* (Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú). <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6703/TESIS%20Cecilia%20Cervantes%20Cornejo.pdf?sequence=1>
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 10(1), 73-85. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462015000100073&lng=es&tlng=es.
- Chamboko, R., & Guvuriro, S. (2022). On the predictors of loan utilization and delinquency among microfinance borrowers in Zimbabwe: A Poisson regression approach. *Cogent Economics & Finance*, 10(1), 2111799. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23322039.2022.2111799>
- Chia, W. L., Khong, R. W., Lim, P., & Ang, P. M. M. (2023). Credit Card Delinquency In Malaysia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 26, 127-146. <https://www.bmeb-bi.org/index.php/BEMP/article/view/2461>
- Chhatwani, M. (2022). Mortgage delinquency during COVID-19: do financial literacy and personality traits matter?. *International journal of bank marketing*, 40(3), 484-510. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-05-2021-0215/full/html>
- Chong, F. (2021). *Loan Delinquency: Some Determining Factors*. R <https://www.mdpi.com/1911-8074/14/7/320>

Coll Morales, F. (2021). *Índice de morosidad*.
<https://economipedia.com/definiciones/indice-de-morosidad.html>.

Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.

Dugato, M. (2022). Understanding the Multi-level Interactions Between Physical Environment and Neighborhood Characteristics in Assessing Vulnerability to Crime in Micro-places. *Crime & Delinquency*, 68(11), 1923-1947.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4160936

ESAN. (2016). *El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria>

Figuroa, M. (2018). *Buenas prácticas financieras en la Gestión del Riesgo de Crédito de Empresas del Sector Bancario* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú).
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12882/FIGUEROA_SAN%20MARTIN_PRACTICAS_BANCARIO.pdf?sequence=1

Fondo Monetario Internacional. (2022, 19 de abril). *Financial Stability Risks Grow as War Complicates Push to Contain Inflation*.
<https://www.imf.org/es/News/Articles/2022/04/19/blog-gfsr-financial-stability-risks-grow-as-war-complicates-push-to-contain-inflation>

Fondo Monetario Internacional. (2020, enero 17). *The Financial Sector in the 2020s*. <https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/01/17/sp01172019-the-financial-sector-in-the-2020s>

- Gabriel-Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- Gichuki, C. N., & Kamau, C. W. (2022). Financing Agribusiness: Potential Determinants of Financial Inclusion for Smallholder Rural Farming Communities in Kenya. *International Journal of Rural Management*, 18(3), 376-393.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09730052211034350>
- Gonzales, J. (2018). *Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en Banco Ripley Perú S.A, Agencia Cajamarca, 2018* (Tesis, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú).
http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/2730/T016_43211618_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hinostroza Hermoza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75.
<https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Hurtado, A. (2018). *Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015)*.
<https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Interbank. (2019). *Créditos por convenio*. <https://interbank.pe/prestamos-creditos/prestamos-trabajadores-publicos/credito-por-convenio#!tab-que-me-ofrece>.

- Lamichhane, B. D. (2022). Loan delinquency in microfinance institutions (MFIs): Ways to overcome the problem. *Nepalese Journal of Management Research*, 2(1), 37-43. <https://www.balkumaricollege.edu.np/wp-content/uploads/2022/06/Nepalese-Journal-of-Management-Research-2022.pdf#page=43>
- Mathai, A. (2021). *Delaying financial transformation could be costing your business*. <https://www.trintech.com/blog/2021/06/delay-financial-transformation-cost-business/>
- Momenpour Taula, M., Bayat, A., & Mohammadi, A. (2022). Analysis of the Relationship between Self-Control and Social Desirability with the Ethical Report of Banking Delinquency (With Emphasis on Demographic Characteristics of Employees. *International Journal of Ethics and Society*, 4(1), 0-29. http://ijethics.com/browse.php?a_id=162&slc_lang=en&sid=1&printcase=1&hbnr=1&hmb=1
- Montano, J. (2023). *Investigación no experimental: diseños, características, tipos y ejemplos*. <https://docplayer.es/210954077-Investigacion-no-experimental-disenos-caracteristicas-tipos-y-ejemplos.html>
- Morales, J. (2022). *Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19*. <https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/2532/3122-Texto%20del%20art%20c3%adculo-20007-2-10-20220510.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mucha, M. (2019). *Análisis y propuesta de mejora del proceso de evaluación crediticia en el segmento de grandes empresas de la banca múltiple peruana*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2600/MuchaMario_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1

- Parko, F. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*.
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5104>
- Patiño, J. (2015). *Impacto financiero de los clientes morosos banca personal en el Banco Bancolombia período 2009-2010*.
<https://repositorio.esumer.edu.co/handle/esumer/794>
- Pedrosa, S. J. (2020). *Morosidad y sus definiciones*.
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>.
- Puma, D. (2021). *Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Credito Finansur Perú, periodo 2020*. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC%20S.A.C./223>
- Recimundo (2020). *La investigación descriptiva: características, tipos y ejemplos*. Recimundo.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20se%20efect%C3%BAa,precisar%20las%20causas%20del%20mismo>.
- Revista de Psicología. (2013). *La entrevista es una técnica*. *Revista de Psicología*, 20(3), 45-60.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento%20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di%C3%A1logo%20coloquial.

Revista Economía (2022). *5to Informe de Morosidad: La morosidad ha vuelto a niveles prepandemia*. Revista Economía. <http://www.revistaeconomia.com/5to-informe-de-morosidad-la-morosidad-ha-vuelto-a-niveles-pre-pandemia/>

Roldán, P. (2020). *Morosidad Bancaria*. <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Quispe Mamani, J. C., Hanco Gomez, M. S., Yapuchura Saico, C. R., Palomino, J. I. G., Aguilar Pinto, S. L., Vargas Espinoza, J. L., ... & Quenta, R. C. (2022). Determinants of delinquency in the Peruvian banking and microfinance system, 2015–2020. *Frontiers in Sociology*, 7, 934724. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2022.934724/full>

Samonte, M. J., Bascones, W., & San Juan, K. S. (2022, October). Factors Affecting Credit Card Users' Potential in Maintaining Good Credit Standing. In *Proceedings of the 2022 6th International Conference on E-Business and Internet* (pp. 154-160). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3572647.3572670>

Tulcanazá, A. (2021). *Influencia de Factores Macroeconómicos en la Determinación de la Tasa de Morosidad en bancos grandes privados de Ecuador, Periodo 2015 - 2019*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483791>

Uquillas, A., & Tonato, R. (2022). Inter-portfolio credit risk contagion including macroeconomic and financial factors: A case study for Ecuador. *Economic Analysis and Policy*, 73, 299-320. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0313592621001569>

Vallejos, D. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.*
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>

Ventura-León, José Luis. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4)
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es)

Westreicher, G. (2021). *Provisiones financieras.*
[https://economipedia.com/definiciones/provisiones-financieras.html.](https://economipedia.com/definiciones/provisiones-financieras.html)

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Factores	Son aquellas variables o elementos que permiten identificar y analizar las razones subyacentes que conllevan a la morosidad, permitiendo comprender los elementos que afectan la capacidad de cumplir oportunamente con sus obligaciones financieras. (Jorge Altuve, 2018)	Corresponde a la lista específica y exhaustiva de elementos, condiciones o variables que se consideran potenciales causas o influencias en la generación de morosidad en los créditos por convenio.	Factores internos (relacionados con el banco)	Procedimiento de compras de deuda incompleto o parcial. Error operativo o de sistema por parte del Banco Pichincha.	Guía de entrevista (funcionarios del banco) Cuestionario (clientes en mora)	Nominal
			Factores externos (relacionados con el cliente y la institución con convenio)	Sobre endeudamiento de cliente. Permisos sin goce de haber / licencias. Descuentos judiciales. Error operativo o de sistema por parte de la institución. Reducción de ingresos por cambios de funciones o encargaturas.	Guía de entrevista (funcionarios de las instituciones) Cuestionario (clientes en mora)	

<p>Morosidad</p>	<p>Indicador de la magnitud de riesgo de que los deudores o prestatarios de las entidades financieras incumplan con sus obligaciones en sus fechas establecidas (Roldán, 2022).</p>	<p>Corresponde al número de días de atraso en el pago efectivo de la deuda del crédito por convenio en la cual también se tiene en cuenta el importe de dinero adeudado.</p>	<p>Deuda pendiente</p> <p>Morosidad de acuerdo con clasificación SBS</p> <p>Cobranza judicial</p>	<p>Cantidad de dinero adeudada en relación con el monto (importe) original del préstamo.</p> <p>Más de 8 días de atraso Más de 30 días de atraso Más de 60 días de atraso Más de 90 días de atraso</p> <p>Más de 120 días de atraso</p>	<p>Ficha de registro de información.</p>	<p>Ordinal</p> <p>(morosidad leve, moderada, grave y muy grave)</p>
------------------	---	--	---	--	--	---

Anexo 02: Instrumentos

GUÍA DE ENTREVISTA

Funcionario del Banco responsable de generar el Descuento por Planilla

1. Información personal:
 - a. Nombre del funcionario del banco
 - b. Cargo o posición en el banco
 - c. Tiempo trabajando en el área de descuento por planilla

2. Proceso de descuento por planilla:
 - a. Describa brevemente el proceso que sigue el banco para generar el descuento por planilla a los clientes.
 - b. ¿Cuáles son los requisitos y documentos necesario para realizar el descuento por planilla?
 - c. ¿Cómo se verifica la información proporcionada por el empleador para el descuento por planilla?

3. Cálculo y verificación del descuento:
 - a. ¿Cómo se calcula el monto del descuento por planilla?
 - b. ¿Qué mecanismos de verificación se emplean para asegurar la precisión del descuento?
 - c. ¿Existen casos particulares en los que el cálculo del descuento por planilla pueda ser diferente?

4. Comunicación con la institución que posee el convenio y los clientes:
 - a. ¿Cómo se comunica el banco con la institución para coordinar y actualizar la información del descuento por planilla?
 - b. ¿Qué canales de comunicación o herramientas utiliza el banco para brindar información a los clientes sobre el descuento por planilla?

5. Factores que puedan afectar la operación del descuento por planilla:
 - a. ¿Cuáles considera que son los principales factores que pueden generar dificultades o problemas en el proceso de descuento por planilla?

- b. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar posibles mejoras en el proceso del descuento por planilla?
6. Monitoreo y seguimiento:
- a. ¿Cómo se monitorea el proceso de descuento por planilla en el banco?
 - b. ¿Existen indicadores específicos utilizados para evaluar el éxito del descuento por planilla?
7. Medidas para reducir la morosidad:
- a. ¿Qué acciones realiza el banco para reducir la morosidad en los créditos por convenio?
8. Mejoras y soluciones implementadas:
- a. ¿Qué mejoras se han implementado en los últimos años en el proceso de descuento por planilla?
 - b. ¿Cuál ha sido el impacto de estas mejoras en la precisión y eficacia del descuento por planilla?
9. Retos y fortalezas:
- a. ¿Cuáles considera que son los principales retos y fortalezas en relación con el descuento por planilla en el banco?
10. Sugerencias y recomendaciones:
- a. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar el proceso de descuento por planilla del banco?

Agradecemos su participación en esta entrevista. Sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor el proceso de generación del descuento por planillas desde la perspectiva del banco.

GUÍA DE ENTREVISTA

Funcionario responsable de los Descuentos por Planilla en la institución que posee convenio con el Banco Pichincha

1. Información personal:
 - a. Nombre del funcionario
 - b. Institución
 - c. Tiempo trabajando en la institución

2. Función y responsabilidades:
 - a. Describa brevemente su rol y responsabilidades como funcionario responsable de los descuentos por planilla en la institución.

3. Proceso de descuentos por planilla:
 - a. Explique el proceso que sigue la institución para realizar los descuentos por planilla a los empleados.
 - b. ¿Cuáles son los pasos y requisitos necesarios para implementar los descuentos por planilla de un empleado?

4. Documentación requerida:
 - a. ¿Qué documentos o información se solicita a los empleados para establecer los descuentos por planilla?
 - b. ¿Cuál es el proceso de verificación de la información proporcionada por los empleados?

5. Cálculo de los descuentos por planilla:
 - a. ¿Cómo se realiza el cálculo de los descuentos por planilla?
 - b. ¿Qué elementos o factores se toman en cuenta para determinar el porcentaje o monto de los descuentos?

6. Comunicación con los empleados:
 - a. ¿Existen canales específicos de comunicación para consultas, cambios o problemas relacionados con los descuentos por planilla?
 - b. ¿Existen programas de educación financiera para ayudar a los empleados a comprender temas relacionados a los descuentos por planilla?

7. Factores que impactan los descuentos por planilla:
 - a. ¿Cuáles considera que son los factores principales que pueden afectar los descuentos por planilla?
 - b. ¿Existen problemas o dificultades comunes que enfrenta la institución en relación con los descuentos por planilla?

8. Relación con el Banco Pichincha:
 - a. ¿Ha tenido problemas específicamente con los descuentos por planilla del Banco Pichincha? Si la respuesta es afirmativa, favor detalle.
 - b. ¿Considera que su relación con los funcionarios del Banco Pichincha encargados de otorgar los créditos por convenio es de fácil comunicación?

9. Seguimiento y mejoras:
 - a. ¿Cómo realiza el seguimiento de los descuentos por planilla?
 - b. ¿En los últimos años se han implementado mejoras o cambios en el proceso?

10. Sugerencias y recomendaciones:
 - a. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar el proceso de descuento por planilla en su institución?

Agradecemos su participación en esta entrevista. Sus respuestas nos ayudarán a comprender mejor el proceso de generación del descuento por planillas desde la perspectiva de la institución.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito identificar los factores que han ocasionado atrasos en su crédito por convenio en Banco Pichincha – Oficina Chimbote, por lo cual rogamos a Ud. responder las preguntas con la mayor objetividad posible.

Información básica:

- a. Institución donde labora: _____
- b. Cargo o posición: _____
- c. Tiempo trabajando en la institución: _____

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa “X” la respuesta que crea conveniente.

A) FACTORES INTERNOS AL BANCO:

1. ¿Qué factores internos relacionados al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad? (Puede seleccionar más de una opción)
 - a. Duplicación de pagos o descuentos incorrectos.
 - b. Cobro de comisiones o cargos indebidos.
 - c. Compra de deuda incompleto o parcial.
 - d. Errores operativos o de sistema por parte del banco en el procesamiento de los pagos.
 - e. Desconocimiento de los términos y condiciones del crédito.
 - f. Ninguno.

2. ¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?
 - a. Sí
 - b. No

3. ¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?
 - a. Sí
 - b. No

4. ¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?
 - a. Sí
 - b. No

5. ¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?
 - a. Sí
 - b. No

6. ¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?
 - a. Sí
 - b. No

B) FACTORES EXTERNOS AL BANCO:

7. ¿Qué factores externos al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad? (Puede seleccionar más de una opción)
 - a. Pérdida de empleo.
 - b. Reducción de ingresos por cambio de funciones o encargaturas.
 - c. Descuentos judiciales.
 - d. Licencias / Permisos sin goce de haber.
 - e. Sobre endeudamiento / créditos en paralelo.
 - f. Faltas / Inasistencias
 - g. Errores operativos o descuentos incorrectos por parte del empleador.
 - h. Ninguno.

8. ¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?
 - a. Sí
 - b. No

9. ¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?
- a. Sí, lo he considerado.
 - b. No, no la considero una buena opción.
 - c. No estoy seguro de qué es un refinanciamiento
10. ¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?
- a. Sí
 - b. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

RESULTADOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Funcionario del Banco responsable de generar el Descuento por Planilla

1. Información personal:

- a. **Nombre del funcionario del banco:** C.G.
- b. **Cargo o posición en el banco:** Jefe de Convenio
- c. **Tiempo trabajando en el área:** 6 años

2. Proceso de descuento por planilla:

- a. **Describa brevemente el proceso que sigue el banco para generar el descuento por planilla a los clientes.**

El cliente solicita su crédito, firma la documentación y una vez generado el crédito por convenio, este se va a una base de datos y de acuerdo con las fechas de otorgamiento del crédito se genera mensualmente un reporte. Al siguiente mes se envía un reporte para enviar a las instituciones para proceder con el descuento.

- b. **¿Cuáles son los requisitos y documentos necesario para realizar el descuento por planilla?**

Haber firmado todos los documentos que otorga el banco tales como contratos, carta de descuento por planilla de la institución y la solicitud por parte del cliente. Además, DNI, recibo de agua o luz y boletas de pago, en esta última se piden 3 cuando tiene remuneración variable y 1 cuando tiene remuneración fija.

- c. **¿Cómo se verifica la información proporcionada por el empleador para el descuento por planilla?**

A través de la misma institución, de manera directa.

3. Cálculo y verificación del descuento:

a. ¿Cómo se calcula el monto del descuento por planilla?

De acuerdo con el Decreto Supremo 010-2014 indica que las instituciones pueden descontar hasta un 50% del valor neto de sus ingresos fuera de los descuentos de ley.

b. ¿Qué mecanismos de verificación se emplean para asegurar la precisión del descuento?

A través del IBS, que es el sistema con el que trabaja el Banco Pichincha. También con un formato Excel con la boleta del cliente. El sistema del banco no permite descontar un sol más del límite.

c. ¿Existen casos particulares en los que el cálculo del descuento por planilla pueda ser diferente?

No. Todos están estandarizados, todos son iguales.

4. Comunicación con la institución que posee el convenio y los clientes:

a. ¿Cómo se comunica el banco con la institución para coordinar y actualizar la información del descuento por planilla?

A través de correos institucionales o acercándonos personalmente a la institución. Esto se da todos los meses con una frecuencia de 2 veces al mes.

b. ¿Qué canales de comunicación o herramientas utiliza el banco para brindar información a los clientes sobre el descuento por planilla?

El cliente se apersona al banco para tener información adicional ya que toda la información la obtiene cuando recibe su hoja resumen al momento del otorgamiento del crédito.

5. Factores que puedan afectar la operación del descuento por planilla:

a. ¿Cuáles considera que son los principales factores que pueden generar dificultades o problemas en el proceso de descuento por planilla?

Estos factores se dan cuando existen variaciones en los ingresos de las boletas de los clientes que se evaluaron inicialmente, tales como licencias, permisos sin goce de haber o tardanzas. Esto el sistema del banco no lo lee porque no es frecuente, por lo tanto, no se realiza el descuento por planilla y se genera el atraso. Cuando sucede esto, el cliente debe apersonarse al

banco a pagar su cuota directamente en la ventanilla. Otros factores son los cambios por encargaturas, ya que a veces ocupan otros cargos o jefaturas temporales lo cual hace que disminuyan sus ingresos o varíen sus códigos entonces ya no aparecen en la planilla. Con la UGEL Santa por ejemplo sucede que los clientes pueden obtener créditos de la SUBCAFAE y se sobre endeudan reduciendo su capacidad de pago inicial evaluada. Sin embargo, cuando suceden estos casos el banco le comunica anticipadamente al cliente que dicho mes no le vendrá su descuento para que se apersona a pagar directamente al banco.

b. ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar posibles mejoras en el proceso del descuento por planilla?

Sí se realizan. Se verifica qué clientes en su momento se le otorgó al tope de su ingreso ya que, por ejemplo, a veces el cliente toma un seguro posterior al crédito. Cuando sucede esto y hay problemas en su descuento se puede plantear al cliente una reprogramación para ajustar su nueva cuota.

6. Monitoreo y seguimiento:

a. ¿Cómo se monitorea el proceso de descuento por planilla en el banco?

A través de lo que llamamos pre-nóminas, ya que antes de fin de mes ya tenemos todos los reportes de los descuentos, entonces constatamos el reporte que hemos enviado con el reporte que nos envía la institución y allí sabemos antes de que venza su cuota que a ese cliente no le vendrá su descuento o le vendrá un descuento parcial. Con ello también sabemos el motivo.

b. ¿Existen indicadores específicos utilizados para evaluar el éxito del descuento por planilla?

Nos miden por efectividad de descuento. Si nosotros mandamos 100 descuentos, tienen que venir 100 descuentos. El banco lo denomina DTR. Cada convenio tiene su DTR.

7. Medidas para reducir la morosidad:

a. ¿Qué acciones realiza el banco para reducir la morosidad en los créditos por convenio?

Reprogramaciones o refinanciamientos, también las acciones de cobranzas por parte de los gestores de cobranzas.

8. Mejoras y soluciones implementadas:

a. ¿Qué mejoras se han implementado en los últimos años en el proceso de descuento por planilla?

Anteriormente se podían “adelantar cheques”, por ejemplo, si nosotros teníamos morosidad, nosotros podíamos adelantar cheque sólo del grupo que tenía atraso en “X” institución. Sin embargo, lo seguíamos cargando al siguiente mes. Es decir, sólo era para “salvar” los indicadores de morosidad del mes. Entonces, el banco definió ya no realizar más “cheques adelantados”. Con ello tuvimos que ser más exigentes en las cobranzas y con ello se sinceraron también nuestros indicadores y nuestra cartera. Esto se dio desde hace aprox. 3 años.

b. ¿Cuál ha sido el impacto de estas mejoras en la precisión y eficacia del descuento por planilla?

Hubo impacto favorable en la efectividad y el sinceramiento de la cartera.

9. Retos y fortalezas:

a. ¿Cuáles considera que son los principales retos y fortalezas en relación con el descuento por planilla en el banco?

Nuestra principal fortaleza es que tenemos una de las prioridades ante cualquier entidad. Nosotros juntamente con Interbank tenemos prioridad ante otras entidades. Es decir, si un cliente tiene por ejemplo con Ripley, nuestro descuento es prioritario. Si el cliente tiene con nosotros e Interbank, el descuento se reparte entre ambos.

10. Sugerencias y recomendaciones:

a. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar el proceso de descuento por planilla del banco?

Mantener siempre las buenas relaciones con las instituciones, eso realmente es vital. Los contratos se firman anualmente y debemos cumplir con los estatutos que se indiquen en el contrato.

RESULTADOS

GUÍA DE ENTREVISTA

Funcionario responsable de los Descuentos por Planilla en la institución que posee convenio con el Banco Pichincha

1. Información personal:

- a. **Nombre del funcionario:** G.A.
- b. **Institución:** Dirección de Red de Salud Pacífico Norte
- c. **Tiempo trabajando en la institución:** 2 años

2. Función y responsabilidades:

- a. **Describa brevemente su rol y responsabilidades como funcionario responsable de los descuentos por planilla en la institución.**

Mi función es realizar el pago mensual de los trabajadores, dentro de ello realizar el pago de abonos, descuentos de todo tipo como AFP, de terceros, juicios, descuentos por haber asumido algún tipo de crédito de cualquier entidad financiera. Es decir, todo lo que corresponda con su remuneración del trabajador.

3. Proceso de descuentos por planilla:

- a. **Explique el proceso que sigue la institución para realizar los descuentos por planilla a los empleados.**

Es sencillo, la institución al tener convenios con los bancos, estos le hacen firmar una carta de autorización de descuento al trabajador y a la entidad. En este caso autorizo que se haga dicho descuento porque ya tengo firmada la autorización por parte del cliente. Nosotros no podemos descontar más del 50% de sus haberes, así el trabajador se endeude con múltiples entidades financieras, no podemos exceder de ese importe.

- b. **¿Cuáles son los pasos y requisitos necesarios para implementar los descuentos por planilla de un empleado?**

Que el trabajador haya firmado las cartas de autorización de descuento. Además de estar firmado por el trabajador también debe estar visado por la institución.

4. Documentación requerida:

a. ¿Qué documentos o información se solicita a los empleados para establecer los descuentos por planilla?

Las cartas de autorización de descuento.

b. ¿Cuál es el proceso de verificación de la información proporcionada por los empleados?

A través de los reportes mensuales que nos envía el banco, eso tiene que ser de acuerdo con lo que el cliente ha firmado. Se hace el cruce de información. Por ejemplo, si el banco envía que a un trabajador se le descuenta S/ 500, esos S/ 500 debe estar en la carta que nosotros hemos visado. Si se excede no podemos hacer el descuento porque nosotros ya autorizamos esa cuota.

5. Cálculo de los descuentos por planilla:

a. ¿Cómo se realiza el cálculo de los descuentos por planilla?

Tenemos un sistema del Estado que se llama PLH. Ese sistema lo usan todas las instituciones del Estado. Eso ya viene con el cálculo de quinta categoría, de ONP o AFP. Simplemente ingresamos la remuneración de los trabajadores. La ingresamos así tenga guardias o no, si tiene licencias ingresamos los días y eso ya el sistema lo calcula en automático. Ingresando esos valores el sistema indica hasta cuánto se le puede descontar para los bancos.

b. ¿Qué elementos o factores se toman en cuenta para determinar el porcentaje o monto de los descuentos?

Todos los conceptos que puedan ser descontables ya que hay conceptos que no lo son. Hay conceptos que son fijos como los sueldos, guardias. Hay otros bonos como por ejemplo de escolaridad, aguinaldos, etc. y eso nosotros no consideramos. El 50% sólo se puede descontar de lo que es fijo.

6. Comunicación con los empleados:

- a. ¿Existen canales específicos de comunicación para consultas, cambios o problemas relacionados con los descuentos por planilla?**

Sí. Es directo o telefónico. A través de sus boletas ellos pueden verificar sus ingresos y egresos.

- b. ¿Existen programas de educación financiera para ayudar a los empleados a comprender temas relacionados a los descuentos por planilla?**

Sí, el Ministerio de Economía y Finanzas realiza capacitaciones, o sobre sus bonificaciones, sobre las leyes que les ampara para los descuentos no solamente en entidades financieras sino también Sub CAFAE, cooperativas, entre otros. La mayoría de las veces es con folletería y una o dos veces al año son las capacitaciones.

7. Factores que impactan los descuentos por planilla:

- a. ¿Cuáles considera que son los factores principales que pueden afectar los descuentos por planilla?**

El nivel de endeudamiento de los trabajadores. Por lo general empiezan a sacar créditos por estudios de los hijos, ya sean menores o que van a entrar a la universidad o van a sacar un título universitario. También se endeudan para sus viviendas. El problema se da cuando el trabajador se endeuda en el mismo mes con 2 o más entidades. En esos casos la repartición se hace igualitaria, es decir, se cubre parcialmente las cuotas de las entidades sin exceder el 50% de su tope de descuentos. En esos casos yo informo al "banco 1" que tengo otra carta de descuento del "banco 2" y que el descuento será parcial. Entiendo que ellos hablan con el cliente pues finalmente ellos son los que deciden endeudarse y ya el banco se encarga de cobrarles la diferencia. Otro factor muy común son las licencias sin goce de haber, por ejemplo, licencias por estudios que puede durar hasta 90 días, o las licencias por maternidad, entre otros.

- b. ¿Existen problemas o dificultades comunes que enfrenta la institución en relación con los descuentos por planilla?**

Normalmente no porque es un sistema ya adaptado al descuento.

8. Relación con el Banco Pichincha:

- a. ¿Ha tenido problemas específicamente con los descuentos por planilla del Banco Pichincha? Si la respuesta es afirmativa, favor detalle.**

No. Sólo los casos como los detallados en la pregunta anterior que son muy poco comunes.

- b. ¿Considera que su relación con los funcionarios del Banco Pichincha encargados de otorgar los créditos por convenio es de fácil comunicación?**

Sí, tenemos buena comunicación con ellos.

9. Seguimiento y mejoras:

- a. ¿Cómo realiza el seguimiento de los descuentos por planilla?**

Nosotros sacamos una planilla, hacemos un precálculo para poder constatar si todo está bien. Lo malo es que es un sistema antiguo y se ingresa manualmente las comas o puntos en los números y se puede generar un error manual. Por ejemplo, en lugar de poner S/ 187.04 se puede ingresar S/ 1,870.40. Si no excede su tope del 50% el sistema lo toma y por eso hacemos este precálculo, pero si a pesar de ello se nos llega a pasar debemos informar al banco del error para que ellos devuelvan el excedente al cliente o le cobren el faltante.

- b. ¿En los últimos años se han implementado mejoras o cambios en el proceso?**

Es un sistema antiguo, esta actualización le compete al Estado.

10. Sugerencias y recomendaciones:

- a. ¿Tiene alguna sugerencia o recomendación para mejorar el proceso de descuento por planilla en su institución?**

Cumplir con las fechas pactadas de envío de las planillas porque a veces los bancos envían "al ras" de las fechas establecidas. Nosotros tenemos "cortes". El Estado tiene programadas las fechas de pago del todo el año. Yo hasta el día 5 debo tener toda la información que me envían los bancos para hacer mi planilla el día 12. Si no lo tengo debo hacer un reproceso. Lo mejor es cumplir con las fechas pactadas inicialmente.

RESULTADOS

CUESTIONARIO A CLIENTES

Los resultados de las preguntas 1 y 7 se muestran en las Tablas 1 y 2 en la sección de RESULTADOS.

A continuación, se muestran los resultados a las demás preguntas:

2. ¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	34	94%
No	2	6%
Total	36	100%

3. ¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	3	8%
No	33	92%
Total	36	100%

4. ¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	27	75%
No	9	25%
Total	36	100%

5. ¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	32	89%
No	4	11%
Total	36	100%

6. ¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	3	8%
No	33	92%
Total	36	100%

8. ¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	34	94%
No	2	6%
Total	36	100%

9. ¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí, lo he considerado	25	69%
No, no la considero una buena opción	10	28%
No estoy seguro lo que es un refinanciamiento	1	3%
Total	36	100%

10. ¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?

Alternativas	Frecuencia	%
Sí	8	22%
No	28	78%
Total	36	100%

FICHA DE REGISTRO:

Saldo capital (S/):	
Días de atraso:	
Cobranza judicial (SI / NO)	

La ficha de registro fue aplicada a cada cliente. Resultados se muestran en la Tabla 5.

Anexo 03: Matriz de validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
			1		2		3		
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Qué factores internos relacionados al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?	X		X		X		
3	Directo	¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?	X		X		X		
5	Directo	¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
6	Directo	¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Qué factores externos al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
8	Directo	¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?	X		X		X		
9	Directo	¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA
LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR
CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Juan Miguel Castro Medina

DNI: 18213090

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Economista	Universidad Nacional de Trujillo	
02	Máster en Administración Estratégica de Empresas	La Pontificia Universidad Católica del Perú	
03	Máster en Liderazgo	Escuela de Negocios EADA de Barcelona - España	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de Banca Emprendedora	Banco Pichincha Oficina Trujillo	
02	Docente Universitario	Universidad Privada del Norte – Sede Trujillo	
03			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

01 de junio del 2023



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
			1		2		3		
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Qué factores internos relacionados al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?	X		X		X		
3	Directo	¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?	X		X		X		
5	Directo	¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
6	Directo	¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Qué factores externos al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
8	Directo	¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?	X		X		X		
9	Directo	¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?	X		X		X		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA
LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR
CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Luis Lázaro Pilco

DNI: 16748257

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Economista	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	
02	Magíster en Administración Estratégica de Empresas	Pontificia Universidad Católica del Perú	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Gerente de Oficina	Banco Pichincha Oficina Chimbote	
----	--------------------	----------------------------------	--

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

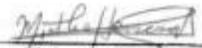
01 de junio del 2023



^
^

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias / Observaciones
			1		2		3		
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿Qué factores internos relacionados al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
2	Directo	¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?	X		X		X		
3	Directo	¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?	X		X		X		
4	Directo	¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?	X		X		X		
5	Directo	¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
6	Directo	¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS			Si	No	Si	No	Si	No	
7	Directo	¿Qué factores externos al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?	X		X		X		
8	Directo	¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?	X		X		X		
9	Directo	¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?	X		X		X		
10	Directo	¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?	X		X		X		


Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
 DOCENTE
 C.P.Pe 0541698443

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO QUE IDENTIFICA
LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR
CONVENIO DEL BANCO PICHINCHA OF. CHIMBOTE**

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dra. Mirtha Herrera Alamo**

DNI: 41698443

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licencia en Educación Inicial	Universidad Nacional del Santa	
01	Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia e Investigación	Universidad Nacional del Santa	
02	Doctora en Educación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente universitaria	Universidad Tecnológica del Perú	
02	Docente metodóloga	Universidad Nacional del Santa	

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

01 de junio del 2023

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dra. Mirtha S. Herrera Alamo
DOCENTE
C.P.Pe 0541698443

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE IDENTIFICA LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE OCASIONAN MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS POR CONVENIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias / Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Qué factores internos relacionados al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?							
2	Directo	¿Considera que las políticas de préstamo del Banco Pichincha son claras y adecuadas para los clientes que acceden a créditos de descuento por planilla?							
3	Directo	¿Ha experimentado dificultades o demoras en el proceso de evaluación para obtener un crédito de descuento por planilla en el Banco Pichincha?							
4	Directo	¿Cree que el seguimiento y monitoreo de los descuentos por planilla por parte del Banco Pichincha es efectivo para prevenir la morosidad?							
5	Directo	¿Ha recibido notificaciones, llamadas o avisos oportunos por parte del Banco Pichincha sobre la cuota atrasada en su crédito descuento por planilla?							
6	Directo	¿Ha tenido dificultades para comunicarse con el Banco Pichincha en relación con el atraso en su crédito descuento por planilla?							
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿Qué factores externos al Banco Pichincha considera que ha ocasionado su morosidad?							
8	Directo	¿Sabía Ud. que si algún mes no le venía su descuento por planilla debía apersonarse a cancelar directamente a la ventanilla del banco?							
9	Directo	¿Ha considerado la posibilidad de refinanciar su crédito por convenio con el Banco Pichincha como una forma de solucionar su morosidad?							
10	Directo	¿Considera que la inestabilidad laboral en el país ha influido en su morosidad en el crédito de descuento por planilla con el Banco Pichincha?							