



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank,  
Independencia 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PUBLICO**

**AUTOR:**

Luis Alberto Arbieto Ayquipa

**ASESOR:**

Dr. Bernardo Cojal Loli

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

Año 2017

**JURADO**

-----

Presidente

-----

Secretario

-----

Vocal

### **Dedicatoria**

Con mi inmenso aprecio y cariño para las personas que hicieron lo posible en la vida para que yo pudiera lograr mis metas, por motivarme y brindarme la ayuda necesaria cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi eterno agradecimiento.

A mi esposa: Maribel, mis hijos: André, Sebastián y Rodrigo.

### **Agradecimiento**

A nuestro Dios por guiar mi destino, acompañarme y protegerme.

A mí progenitor que desde el cielo sienta orgullo de mí logro.

A mis compañeros que ahora somos amigos por compartir esos años a lo largo de la carrera profesional, por su apoyo y motivación para lograr nuestros objetivos.

Al programa SUBE y su plana docente de la Universidad César Vallejo, que me instruyó en sus aulas y me capacitó como profesional para ejercer el oficio de Contador Público.

**Gracias totales**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Conste por el presente documento que yo, Luis Alberto Arbieto Ayquipa, identificado con DNI N° 08015863, domiciliado en Calle San Rafael N° 101, Urb. Huascarán – Rimac, a efecto de cumplimiento con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, DECLARO BAJO JURAMENTO que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presenta en esta tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, 23 de Junio del 2017

-----  
Luis Alberto Arbieto Ayquipa

DNI N° 08015863

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Créditos y morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016”, en estricto cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título de Contador Público.

Con este propósito se ha visto conveniente organizar la estructura formal de su contenido teniendo en cuenta el orden señalado en el protocolo de la Universidad César Vallejo, el cual consiste en los siguientes aspectos: en el primer capítulo se presenta la introducción en el que se desarrollan los tópicos referentes a la realidad problemática, trabajos previos, formulación del problema, la justificación, las hipótesis y los objetivos; en el segundo capítulo se aborda el marco metodológico consiste de nueve tópicos y el tercero, los resultados y la discusión, terminando con las discusiones, las recomendaciones, la bibliografía y el anexo.

Se pone a consideración el presente trabajo de investigación ante los señores miembros del Cuerpo de Jurados a efecto que se sirvan evaluar para el propósito antes mencionado.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación de los Señores del Jurado, así como de las academias propias de la Escuela y de la Universidad en general.

El autor.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de tablas	x
Índice de Gráficos	xi
<b>RESUMEN</b>	xvii
<b>ABSTRACT</b>	xviii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	20
1.2 Trabajos previos	27
1.3 Teorías relacionadas al tema	36
1.4 Formulación del problema	60
1.5 Justificación del estudio	61
1.6 Hipótesis	64
1.7 Objetivos	65
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Tipo de investigación	68
2.2 Operacionalización de las variables	69

2.3	Población y muestra	71
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.5	Métodos de análisis de datos	76
2.6	Aspectos éticos	77
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
3.1	Resultados	78
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	
4.1	Discusión	85
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	
5.1	Conclusiones	90
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	
6.1	Recomendaciones	93
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	
7.1	Referencias bibliográficas	95
<b>ANEXOS</b>		
<b>Anexo 1:</b>	Matriz de consistencia	102
<b>Anexo 2:</b>	Instrumento de medición	103
<b>Anexo 3:</b>	Validación de opinión de expertos	105
<b>Anexo 4:</b>	Modelo de solicitud de contrato de crédito	113
<b>Anexo 5:</b>	Modelo de carta de cobranza	118
<b>Anexo 6:</b>	Gráficos tablas de cuestionario	119
<b>Anexo 7:</b>	NIC 36	179
<b>Anexo 8:</b>	NIC 39	181



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pag.</b>
Figura N° 01: Préstamo Personal	40
Figura N° 02: Tarjetas de Crédito	40
Figura N° 03: Fórmula Alfa de Cronbach	74

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
Tabla N° 01: Crédito Personal	47
Tabla N° 02: Tasa de interés de Tarjetas de Crédito	48
Tabla N° 03: Tarifario de penalidad vigente CSF	49
Tabla N° 04: Matriz de operacionalización de variable 1	70
Tabla N° 05: Matriz de operacionalización de variable 2	71
Tabla N° 06: Planilla de trabajadores de SCI oficina Los Olivos	73
Tabla N° 07: Estadísticos de fiabilidad de la variables	76
Tabla N° 08: Estadísticos de fiabilidad de créditos	79
Tabla N° 09: Estadísticos de fiabilidad de morosidad	80
Tabla N° 10: Resultados contrastación de hipótesis general	81
Tabla N° 11: Resultados correlación de 1ra. Hipótesis	82
Tabla N° 12: Resultados correlación de 2da. Hipótesis	83
Tabla N° 13: Resultados correlación de 3ra. Hipótesis	84

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pag.</b>
Gráfico N° 01: El grupo Scotiabank, tiene políticas y estrategias para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad	119
Gráfico N° 02: Los funcionarios y asesores de crédito cumplen con la organización para la obtención de un crédito	120
Gráfico N° 03: Las jefaturas de distintas áreas dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a políticas de crédito para asegurar la recuperación de las colocaciones	121
Gráfico N° 04: Las políticas de crédito dejan su rigidez y son flexibles en Otorgamiento de crédito cuando los colaboradores buscan llegar a las metas	122
Gráfico N° 05: Las normas de admisión, seguimiento y control de las Solicitudes e créditos son de fácil interpretación	123
Gráfico N° 06: Las solicitudes de créditos son analizadas minuciosamente Por los funcionarios responsables antes del desembolso	124
Gráfico N° 07: Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la Plataforma de los sistemas de información que contribuyen control adecuado de los créditos	125
Gráfico N° 08: La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea y supervisa la coherencia entre lo adquirido y lo invertido	126
Gráfico N° 09: Para los créditos otorgados, se asegura la capacidad de pago del deudor con el balance del costeo y el colaborador es exigente en la revisión	127
Gráfico N° 10: En la propuesta de crédito se procura el aporte de	

garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad	128
Gráfico N° 11: La propuesta de crédito siempre se ajusta a la real necesidad de financiamiento del cliente como medida preventiva para evitar el riesgo de morosidad	129
Gráfico N° 12: Los créditos de corto plazo que excedan más de un año, son refinanciados con objetividad y disciplina en los plazos que establece las políticas de la Organización	130
Gráfico N° 13: Los créditos otorgados a corto plazo son los que Representan los niveles más altos de morosidad	131
Gráfico N° 14: Las MYPES solicitan créditos a mediano plazo para la cobertura de sus negocios y los colaboradores certifican la inversión	132
Gráfico N° 15: Los clientes a los que la empresa otorga créditos a mediano plazo son evaluados al respecto de sus estados financieros	133
Gráfico N° 16 Los créditos de consumo que excedan los límites del tope establecido, deberían ser considerados para reprogramar y/o refinanciar a cinco años (60 meses)	134
Gráfico N° 17: Los colaboradores encargados del otorgamiento de crédito, evalúan los costos de los clientes con transparencia y honestidad para el otorgamiento de créditos a mediano plazo	135
Gráfico N° 18: Los créditos a largo plazo representan para la institución los niveles más bajos de morosidad	136
Gráfico N° 19: En el afán de disminuir la morosidad, la institución recurre a refinanciar la deuda alargando el crédito	137
Gráfico N° 20: Los clientes que ya tienen incidencia de morosidad y	

reciben un nuevo crédito refinanciado, tienen la tendencia de extender sus pagos	138
Gráfico N° 21: La tasa (TEA) que ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en referencia	139
Gráfico N° 22: En campañas de refinanciación de deuda, se cumplen con disciplina los protocolos y políticas según la SBS	140
Gráfico N° 23: Los clientes morosos tiene la tendencia de esperar campañas de refinanciación para acceder a pagos, pues los intereses son menores	141
Gráfico N° 24: Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados y las estrategias resolutivas	142
Gráfico N° 25: En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas	143
Gráfico N° 26: Es de suma necesidad excluir los intereses moratorios a las cuentas morosos con el fin de poner al día y/o cancelar la cuenta	144
Gráfico N° 27: En la institución los intereses moratorios son los más del mercado	145
Gráfico N° 28: El cliente es informado al respecto de la Ley N° 29946 donde norman los seguros y desgravámenes	146
Gráfico N° 29: La aplicación de la norma para el retiro de la cartera del cliente fallecido genera procedimientos burocráticos que limitan la continuidad de los procesos	147
Gráfico N° 30: Es necesario que se exoneren de seguros a los clientes	

mayores de 75 años de edad, donde la recuperación es de mayor riesgo	148
Gráfico N° 31: En el grupo Scotiabank, existe herramientas para detectar clientes “nuevos” con intenciones de estafar a la institución	149
Gráfico N° 32: Por efecto del otorgamiento de crédito y prevenir el riesgo se monitorea la utilidad del préstamo recibido	150
Gráfico N° 33: Existen clientes a los cuales se les otorga el crédito sin el debido filtro evaluativo de sus condiciones y disponibilidad de pago	151
Gráfico N° 34: Los plazos establecidos para la efectividad de los pagos son negociados con el cliente	152
Gráfico N° 35: Se cuenta con herramientas tecnológicas accesibles que permite identificar oportunamente a clientes posiblemente riesgosos o morosos	153
Gráfico N° 36: Ante el cumplimiento de metas, se recurre al otorgamiento de crédito a clientes que han sido detectados en algún momento como malos pagadores	154
Gráfico N° 37: El grupo Scotiabank tiene establecidas políticas y estrategias para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad	155
Gráfico N° 38: Las políticas del grupo tienen establecidas las líneas de crédito por segmento social, capacidad de pago y utilidad	156
Gráfico N° 39: Las jefaturas de las distintas áreas del grupo dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación	157
Gráfico N° 40: En la institución existe listados de saldos vencidos y por	

vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza	158
Gráfico N° 41: Los clientes que tienen incremento de sus créditos por intereses, efecto de la morosidad; generan una gestión de cobranza en colaboradores expertos	159
Gráfico N° 42: Los colaboradores de cobranza aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera	160
Gráfico N° 43: El contrato establecido para el otorgamiento de crédito es Claro y sencillo, para un fácil entendimiento	161
Gráfico N° 44: El cliente expresa que el contrato se elabora con terminología sancionadora y judicial de fácil comprensión	162
Gráfico N° 45: Los clientes exigen la lectura e implementación de contrato Para el otorgamiento de crédito para mayor confiabilidad	163
Gráfico N° 46: El grupo tiene establecida por política institucional elaborar contratos con marco normativo – legal sencillo de interpretar por el cliente	164
Gráfico N° 47: El otorgamiento de crédito de consumo se facilita sin garantías patrimoniales	165
Gráfico N° 48: El otorgamiento de crédito genera incumplimiento de pago lo que se sancionan de acuerdo al código civil	166
Gráfico N° 49: Los clientes potenciales aún con evidencia de morosidad acceden al crédito, pues no se exige garantías patrimoniales de pago	167
Gráfico N° 50: Las obligaciones de pago de los clientes son cumplidas pues los montos otorgados fueron excesivos en el análisis de su poder adquisitivo	168

Gráfico N° 51: Las obligaciones de pago de los clientes se postergan, generando morosidad pues los periodos de pago no fueron analizados con objetividad	169
Gráfico N° 52: A partir del momento de la entrega del préstamo de consumo y/o tarjeta de crédito, el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley	170
Gráfico N° 53: El factoring siendo un contrato de cesión de créditos de otras instituciones financieras es ventajosa para esas empresas, por facilitarse anticipadamente de recursos	171
Gráfico N° 54: En esta masificación de compra de deuda en la cartera de consumo, el factoring ha sido muy para el grupo; por recupero en cobranzas	172
Gráfico N° 55: En el grupo, es necesario el trabajo adicional de los outsourcing por tratarse del volumen de clientes. Sin mermar el trabajo de los colaboradores de cobranza	173
Gráfico N° 56: El outsourcing es ideal y pertinente, pues su gestión de cobranza permite recuperar el crédito otorgado	174
Gráfico N° 57: Solo el servicio crítico es derivado al outsourcing como política organizacional	175
Gráfico N° 58: Los clientes fidelizados y con cumplimiento representan una cartera ágil limitada de atención por los outsourcing	176
Gráfico N° 59: En el cumplimiento de metas se recurre a incrementar el crédito aún en clientes en vía judicial	177
Gráfico N° 60: Los clientes son neutralizados ante el incumplimiento del de pago sin neutralización del proceso por políticas gerenciales	178



## RESUMEN

El estudio “Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016”, buscó determinar las causas del deterioro de recuperación de los créditos otorgados y el incremento de morosidad del grupo Scotiabank. Indagando las teorías para esta investigación, se concluyó con los autores: José y Arturo Morales Castro, para créditos con sus elementos: Préstamo en dinero, plazo definido e intereses devengados y morosidad; y Pere Brachfield con sus componentes: Gestión preventiva del riesgo de crédito, incumplimiento contractual y cargas administrativas.

La investigación fue de un diseño descriptivo correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo. La muestra fue de 48 colaboradores de la oficina SCI Los Olivos. Para mejorar la información requerida, se validaron los instrumentos, demostrando la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables.

La conclusión fue que el incremento de la morosidad se debe al mal inicio de colocación de créditos por algunos funcionarios y asesores; debido a la presión de objetivos en colocaciones, siendo obligatorios para comisionar y alcanzar metas. Ante esta realidad la recuperación de dichos créditos se hace más difícil por el área de cobranzas: SCI, quién según la encuesta a los colaboradores: éstos encuentran a los clientes en su mayoría sobreendeudados en varias entidades financieras. Comprobándose la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: Créditos de consumo recuperables.

## **ABSTRACT**

The study "Credits and delinquencies in the consumer portfolio of the Scotiabank Group, Independencia 2016", sought to determine the causes of the deterioration in the recovery of loans granted and the increase in delinquency of the Scotiabank group. Inquiring the theories for this investigation, it was concluded with the authors: José and Arturo Morales Castro, for credits with its elements: Loan in money, term defined and accrued interest and delinquency; and Pere Brachfield with its components: Preventive management of credit risk, breach of contract and administrative burdens.

The research was of a descriptive correlational design, not experimental, with a quantitative approach. The sample was 48 employees from the Los Olivos SCI office. To improve the information required, the instruments were validated, demonstrating validity and reliability, using the expert opinion technique and Cronbach's alpha; the technique that was used was the survey and the instrument the questionnaire graduated on the Likert scale for both variables.

The conclusion was that the increase in delinquency is due to the bad start of loan placement by some officials and advisers; due to the pressure of objectives in placements, being mandatory to commission and achieve goals. Faced with this reality, the recovery of these loans is made more difficult by the collection area: SCI, who according to the survey of the collaborators: they find the clients mostly over indebted in several financial entities. Checking the hypothesis and the general objective of the study.

Keywords: Recoverable consumption credits.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

En el presente sistema económico con el cual convivimos, el dinero es el eje principal sobre el cual se fundamentan las actividades económicas, ya que a partir de éste se expresa el valor. Aunque no siempre fue así, según la historia hubo épocas en las que existió y habrá otras en el futuro en las que ya no sea necesario, su razón de ser está relacionada a la producción mercantil, comercio y a la ley del acción del valor. De hecho el dinero tal y como lo conocemos ha sido el producto de una completa evolución de las formas de intercambio de productos y servicios. La razón de su origen sigue siendo un tema de discusión entre diferentes teorías económicas; sin embargo, lo importante a notar es que al establecerse una forma de intercambio forzosamente debe existir algún instrumento de intercambio para obtener algo.

En las primeras fases de la humanidad, el hombre para satisfacer sus necesidades vitales debió agotar todos sus esfuerzos y alcanzar unos cuantos alimentos. Para protegerse de la intemperie y mantener a distancia a los animales salvajes, tuvo que buscar refugio en las cavernas. La lucha aislada del hombre primitivo fue tenaz y desesperada por la supervivencia humana. Posteriormente, aparece el núcleo familiar y la organización social dio sus primeros pasos, las familias se unieron y cada vez formaban organizaciones más amplias, con sistemas de gobierno apropiados para la época. El incremento del grupo humano y sus nuevas formas de vida social eran las razones para encontrar nuevas necesidades de satisfacción humana, como la alimentación, la vestimenta, la vivienda, etc., originalmente los productos de la caza y pesca sirvieron en forma exclusiva para la alimentación de un núcleo humano.

Muchas veces sus necesidades no eran plenamente satisfechas con el producto de la caza, pesca y el recogimiento de frutos silvestres del lugar, era menester cambiar alimentos con otros alimenticios, como: carne, pescado, frutas, etc. Estos bienes, producto del intercambio, trueque llegaron a satisfacer mejor las necesidades humanas tanto individuales como colectivas, razón por la que buscaban la forma de mejorar es sistema de trueque para obtener mejores

productos y entregar sus excedentes. Cuando la humanidad alcanzó una mejor organización social, crecieron las necesidades y la comercialización de los bienes encontró nuevos instrumentos perfeccionados para el intercambio. Los pueblos ampliaron sus mercados para los productos intermedios y finales; los hebreos, fenicios, indios, chinos, etc., pueblos que más se distinguieron en el comercio.

Como se dificultó el continuo intercambio de bienes o trueque, buscaron una medida común para realizar el comercio, así en la India apareció una especie de letra de cambio como papeles portadores de valor, en Cartago (Túnez) aparecieron unos pedazos de cuero que constituían signos monetarios de la época con representaciones de valores. Cada pueblo se buscó un sistema monetario como medida de cambio y portador de valor y posteriormente el dinero se convirtió en acumulador de riqueza. A medida que el comercio surgía, los créditos se realizaban por necesidad y aparecieron los morosos, que algunos reinos como los babilonios castigaban a los deudores con consecuencias de la familia del deudor, pudiendo inclusive a llegar a ser considerados esclavos en caso de no poder cumplir con los pagos y solo recobraban su libertad con la cancelación de la deuda.

Según la historia hay personajes célebres que cayeron en morosidad que son catalogados como grandes deudores y tuvieron que pagar sus consecuencias; Como por ejemplo, el famoso escritor español: Miguel de Cervantes Saavedra que fue a prisión por no pagar sus deudas, al igual que su padre, también sufrió cárcel por sus deudas contraídas. También hay otros morosos famosos, como Josefina; una de las mujeres que tuvo Napoleón Bonaparte, compradora impulsiva y gran acumuladora de deudas, ya que no pagaba nada de lo que compraba y era Napoleón el que debía de liquidarlas, incluso cuando ya estaban separados. Él, siguió pagando todo según acuerdo que ambos aceptaron en su separación.

En el desarrollo de las economías prehispánica; tanto el imperio incaico como los aztecas se realizaban de dos maneras: la principal forma (ambos) de realizar la transacción comercial, era el trueque, aunque también tenían formas de pago

usando como “moneda” los granos de sal en el imperio de los incas y el cacao con los aztecas. En cuanto a determinar si en esta época existió algún tipo de acuerdo para realizar transacciones sin pago inmediato no se puede precisar, debido a que no existe una referencia realmente clara que no se haga mención a ello; sin embargo, no sería raro establecer que pudiera estar vigente dentro de esta economía prehispánica algún tipo de venta a plazo.

Con la conquista Española, el sistema económico hispano se proyectó en las colonias. En ella se implantó un sistema monopolista de comercio con el cual solamente la Corona Española tenía el control absoluto de la producción. Comercialización, actividades financieras y el transporte comercial, donde sus transacciones comercializadas se realizaban generalmente con oro y plata. En el periodo colonial, es cuando tenemos referencias más claras del uso del crédito de consumo; sin embargo mencionar que en la Nueva España no existió un gran mercado monetario que permitiera que se crearan bancos u otros negocios financieros. La carencia de comercio interno entre los territorios que comprendían la Colonia hacia que el mercado fuese exclusivamente local, ya que el comercio interno estaba limitada por la gran extensión del Imperio Español, la carencia de rutas comerciales para el transporte, pero sobre todo la falta de mercados consumidores.

Después de la independencia la situación económica del Perú no pudo haber sido peor. Los últimos años de la administración colonial, sumados los años de guerra por la independencia y los ejércitos extranjeros que apoyaron a la causa, heredaron una gran deuda al nuevo gobierno independiente. Además la Corona Española no reconoció hasta varios años después la independencia del Perú y es por eso que agotó las fuentes crediticias. Décadas después en el gobierno de Ramón Castilla, con la explotación del guano y el salitre, el gobierno peruano tuvo buena aceptación crediticia con las potencias económicas de esa época; Inglaterra, EE.UU., Alemania, etc., y se logró obtener algo de modernización hasta la nefasta Guerra del Pacífico, donde nuevamente se cayó en banca rota.

Desde finales del siglo XX y hasta la fecha, el Perú goza de buena reputación crediticia en el mundo, sus pagos sin morosidad y hasta a veces por adelantados son señales que su economía es estable a pesar de los diferentes gobiernos democráticos que se suceden, dan esperanzas no solamente a los acreedores, sino también, a los mismos peruanos. En la actualidad, en el Perú, el sistema financiero es regulado por la SBS, es supervisado por SMV y por el BCR en sus respectivas competencias, actualmente está conformada por 61 instituciones financieras: 17 Bancos, 12 Financieras, 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, 8 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y 12 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa, todas estas compitiendo entre sí con los mismos clientes que se encuentran en el sistema financiero.

Las formas para realizar una solicitud de crédito puede ser a través de una entrevista personal, por correo o por teléfono, de acuerdo con la política seguida por la institución financiera interesada. El inicio de la gestión de créditos es tan simple y sencillo que su mayor medida casi siempre son aceptadas. Como se mencionó antes, existe en el medio, 61 instituciones financieras acreditadas con sus respectivas oficinas y sucursales en todo el país y todos compiten por los mismos clientes. Debido a esta exigida competencia para captar a dichos clientes; muchos funcionarios y/o asesores de negocios realizan malas gestiones de créditos donde simulan y/o exageran la capacidad de ingresos de los futuros deudores.

La diferencia entre la solvencia equitativa e insolvencia por banca rota, es cuando un cliente no tiene fondos con los cuales no puede pagar sus deudas, se dice que es insolvente. Pero la palabra insolvente se usa en dos sentidos. Con el fin de juzgar el mejor método para tratar con un cliente insolvente, el acreedor debe tener claramente presente la diferencia entre los dos empleos de la palabra. En otra palabra; moroso es la persona natural o jurídica que no ha cumplido una obligación de pago a su vencimiento. La morosidad se viene incrementando mes a mes a nivel nacional, según datos de ASBANC, la tasa de morosidad llegó a 8.6 % en Diciembre del 2016, siendo los créditos de consumo y microempresa los

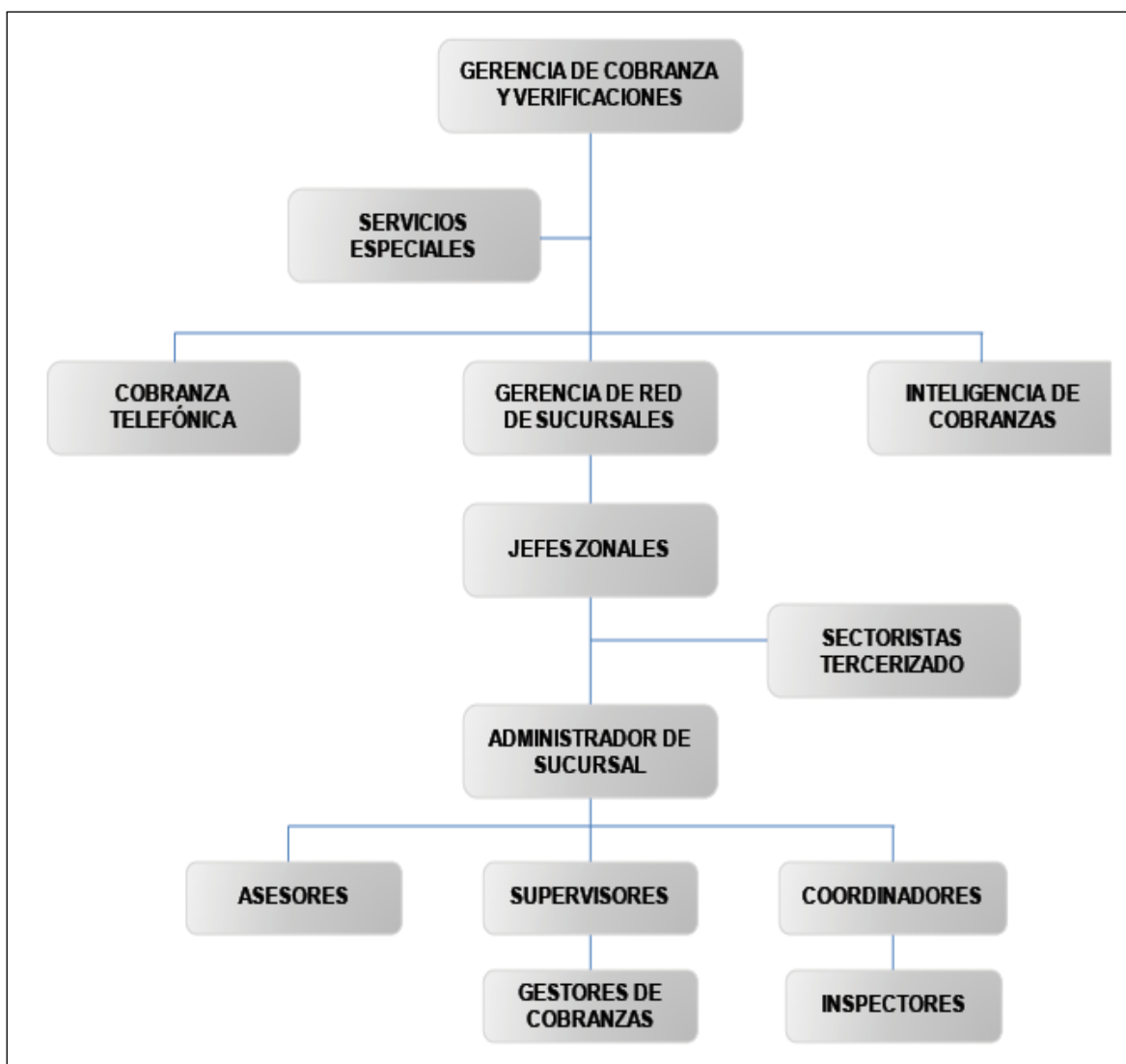
más elevados. Según la misma fuente, este porcentaje se viene incrementando sin vista de solución a futuro.

El grupo Scotiabank, es una subsidiaria de The Bank of Nova Scotia, siendo el tercer banco más grande de Canadá con preponderante presencia internacional. Es uno de los conglomerados financieros más importante del Perú, conformado por entidades vinculadas al negocio financiero y al mercado de capitales como: Scotiabank, Crediscotia Financiera, Scotia Fondos, Scotia Tituladora, SCI y Profuturo AFP. Tiene como Visión: Ser reconocido por los clientes como la mejor empresa de soluciones de la región. Y tiene como Misión: brindar a los clientes soluciones innovadoras, efectivas y sostenibles que contribuyan a su bienestar económico y crecimiento. Tiene como lema: “Un solo equipo de soluciones” que motiva a los colaboradores a realizar un buen desempeño.

SCI, Servicios, Cobranzas e Inversiones SAC, es parte del grupo Scotiabank que brinda servicios de cobranzas (telefónica, domiciliaria y courier), verificaciones, venta de productos financieros (contact center) y Red de Cajeros Corresponsales a nivel nacional, exclusivamente para el banco Scotiabank y la financiera Crediscotia. SCI, es el área de recuperación de créditos en todo el Perú que otorga el banco y la financiera y como departamento de cobranzas es responsable de la morosidad; tiene 43 oficinas a nivel nacional y la oficina encargada del distrito de Independencia se encuentra en la Av. Alfredo Mendiola N° 3543 distrito de Los Olivos (frente a mega plaza), donde el reto para frenar el incremento de la morosidad del cono norte de Lima se complica por el inicio de la gestión y sus malas colocaciones de créditos de consumo y tarjetas de crédito que son críticas para el recupero en las cobranzas.



### 1.1.1 Organigrama Funcional



El Perú cuenta con 31'808,084 de habitantes (INEI, 2016), su capital Lima, con 9'985,664 habitantes; tiene casi un tercio de la población nacional y el distrito de Independencia cuenta en la actualidad con 207,647 habitantes (INEI, 2016), y su PEA el 51.3%, siendo en su mayoría lo más jóvenes (18 a 30 años) los que han sido partícipe del crecimiento social-económico del distrito. Cuenta con dos grandes CC. CC., del cono norte de Lima: Mega Plaza y Plaza Norte. Como resultado del crecimiento económico del país en estos últimos años; ha llevado a la mala costumbre de tener una falsa apreciación que han crecido salarialmente, también a la par que el Perú. Erróneamente se vive en fantasía, una realidad difícil de salir, porque la mayoría de estas personas ven su vida a corto plazo; obteniendo un empleo con salario mínimo y son acechados con ofrecimientos de

tarjetas y/o préstamos de consumo por más de una entidad financiera, incluyendo el grupo Scotiabank (banco y financiera).

Según la predicción planteada, no solo se perjudica la institución y los ahorristas, sino también; el moroso: porque, queda dentro del sistema financiero como persona no sujeta a ningún crédito en ninguna entidad financiera en el futuro, o hasta que pague meses o años después, siendo tarde su reacción por lo perjudicial que es estar en rojo dentro del sistema financiero. Porque, para conseguir empleo en empresas con trayectoria y bien formadas. Éstas compañías aceptan postulantes donde su primer filtro es saber si están en la central de riesgo (INFOCORP) y si es positivo, no lo convocan porque, contratar a un empleado con deudas es contratar a un trabajador con problemas. Ese es el primer filtro en las empresas serias. Por lo tanto, un joven moroso perjudica su futuro laboral y estará condenado a trabajos eventuales y sin planilla, sin beneficios y mejores sueldos.

El estudio se sostiene con los elementos y componentes de cada autor elegido donde se demuestra que el incremento de la morosidad se debe a los créditos mal otorgados por parte de algunos malos funcionarios de negocios y asesores; debido a la presión de cumplir con los objetivos mensuales de colocación, siendo estos, obligatorios para poder comisionar y alcanzar las metas propuestas; calificando (forzando) a personas con bajos ingresos a créditos que no pueden cumplir. Ante esta realidad la recuperación de estos créditos se hace más difícil por parte del área de cobranzas: Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), en especial la oficina de Los Olivos, quién según argumentos de los mismos clientes, éstos se encuentran en su mayoría sobre endeudado, con incapacidad de pago por bajos ingresos y con más de una entidad financiera en el medio. Por tanto, es de interés y objetivo general la presente investigación.

## 1.2 Trabajos previos

Según la definición de trabajos previos:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema e estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión (Rojas, 2010, "Metodología de la investigación", párr. 2).

Es importante estudiar los trabajos previos que se presentan porque dan una opinión internacional y nacional, demostrando que se asemejan las problemáticas a pesar de pertenecer a diferentes ciudades dentro y fuera de las fronteras. Son tesis que con anterioridad fueron realizados por otros profesionales, donde se tomará en cuenta como soporte de la investigación que se presenta, de acuerdo a la investigación realizada se ha obtenido los siguientes estudios relacionados con el tema los cuales se detallan a continuación:

### 1.2.1 Trabajos previos internacionales

En el estudio realizado se cita cinco trabajos previos internacionales que con sus aportes ayudaron a recopilar experiencias con datos, para mejorar la visión temática y a desarrollar el objetivo del proyecto, ya que cuentan con características similares al interés buscado con la finalidad de obtener una enriquecida elaboración del proyecto de investigación.

López, M. (2016). En su tesis "*El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*", obtuvo el grado de magister en administración bancaria y finanzas de la universidad de Guayaquil – Ecuador durante el año 2015. Tuvo como objetivo analizar la facilidad crediticia en operaciones de consumo, en especial en tarjetas de crédito y créditos de consumo y las debilidades en el proceso de evaluación de este tipo de créditos por la falta de fuentes de información crediticia integrales y eficientes, son causales para el incremento del riesgo de crédito en la banca privada del Ecuador.

El método que se utilizó para realizar este estudio, fue de tipo aplicado con diseño no experimental, de naturaleza descriptiva – correlacional y como instrumento de recolección de datos y muestra se recurrió a la técnica de entrevistas y observación donde se valió con fuentes del sistema financiero privado del Ecuador; que concentra aproximadamente el 70% de créditos de consumo en relación al total de créditos otorgados, considerando las cifras reportadas en la Superintendencia de Bancos, al cierre del año 2014.

De acuerdo a la investigación realizada, se concluyó que el crédito de consumo no controlado induce al sobreendeudamiento y aumentará el riesgo crediticio. Su recomendación debido a la importancia y la incidencia que los créditos de consumo tienen sobre las personas y el núcleo familiar, es primordial que las instituciones financieras consideren para sus análisis de crecimiento en este segmento un mejor control en las aprobaciones de dichas solicitudes.

Según la investigación, esta tesis desarrolló la problemática de los créditos de consumo en el Ecuador que es semejante a la del Perú, por lo tanto, es importante su aporte del estudio porque ambas sociedades son similares y ayudaría de alguna manera con sus conclusiones y recomendaciones para adecuarlas a las leyes y normas que rigen en el país.

Berrazueta, S. y Escobar, B. (2012). En su tesis “*Plan de riesgo crediticio para la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Cotapaxi CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010*”, obtuvieron el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, de la universidad técnica de Cotopaxi – Latacunga – Ecuador; Tuvieron como objetivo mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos.

Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero. En los procesos de evaluación de los riesgos de la cooperativa permitió establecer un plan que resultará propicio, adecuado y

provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó el estudio aplicado de diseño no experimental con métodos (descriptivo, científico, analítico) y técnicas (observación, encuesta).

Los informes financieros ayudan lo suficiente en la toma de decisiones en el futuro. Donde mejorando la administración de riesgo crediticio con normas rígidas de crédito, evaluando el riesgo crediticio, considerando al efecto las operaciones de otorgamiento de crédito, realizando seguimiento a la cartera crediticia, se obtendrá como resultado el mínimo perjuicio económico a la empresa.

Este estudio demuestra también que para evitar la morosidad es necesario dar un buen inicio serio en las gestiones de créditos. Aunque existen normas y parámetros en nuestro medio donde especifican claramente a quienes se les puede otorgar los créditos solicitados. Desafortunadamente, son algunos funcionarios y promotores que incumplen estas normas; forzando en los contratos de créditos calificaciones donde pueden llegar a sus objetivos y metas de trabajo en el mes.

Ortiz, T. y Pilco, L. (2015). En su tesis "*Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda., y el riesgo de morosidad de sus socios*", ambos autores obtuvieron el título de contador público auditor de la universidad de Cuenca – Ecuador; Tuvieron como objetivo el conocer cómo se asemejan las provisiones y el riesgo de la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda.

El objetivo de este trabajo era realizar el análisis financiero a las provisiones de la cartera de crédito donde determinaron la morosidad existente, por lo que la actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para la empresa. Donde también puede ocasionar problemas como la liquidación de la misma por el mal manejo de la cartera.

Para el proceso de conocimiento que se inició con la observación de fenómenos generales con el propósito de haber señalado las verdades peculiares contenidas explícitamente en la situación general. Permitieron llegar al

conocimiento de todos los aspectos que abarcaron un plan de riesgo rápido, eficiente y un manual de provisiones, que lograron proteger a la Cooperativa, sus recursos humanos, económicos y materiales, iniciando desde la gestión administrativa, control interno con una correcta planificación, siempre buscando la optimización de los recursos.

El proceso mediante el cual percibieron deliberadamente ciertos rasgos existentes con la realidad por medio de un esquema conceptual previo donde se realizó un estudio aplicado de diseño no experimental de naturaleza descriptiva – correlacional y se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos al personal de la cooperativa.

Estos estudios de antecedentes internacionales se ubican en el vecino país del norte del Ecuador, comparten la misma problemática ya que ambas sociedades tienen las mismas similitudes en cuanto a empeño por salir adelante (económicamente). No solo se comparte ese empuje sino, también algunas costumbres y también leyes gubernamentales parecidas. Se compararon situaciones similares y sus conclusiones sirvieron para mejorar los análisis del trabajo realizado.

Pinto, R. (2013). En su tesis *“El crédito al consumo en España”*, obtuvo el grado doctoral de la universidad de educación a distancia de Madrid – España; Tuvo como objetivo el análisis económico del sector de la financiación al consumo en España, a los efectos de explorar la incidencia del marco institucional y de la crisis económica sobre su desempeño. Aunque el objetivo de estudio es España, no se pudo estudiar aisladamente, por eso también analiza el crédito al consumo en la Unión Europea que sirve como comparativa.

Desde el punto de vista metodológico se planteó tanto el estudio aplicado de diseño no experimental de naturaleza descriptiva – correlacional y en marco institucional regulatorio como experiencia comparada dentro de la Unión Europea. Las muestras de datos fueron recogidas del Registro de Crédito Público o también conocida como la Central de Información de Riesgos (CIR) y información *Sharing and Its Implications for Consumer Credit Markets: United States vs, Europe.*

Es importante su estudio sobre todo créditos de consumo para comparar el futuro del mercado crediticio a nivel de consumo en el Perú. Así como cayeron en España los créditos hipotecarios en el 2010 y ahora los créditos de consumo caen en morosidad; el resultado como consecuencia es la crisis económica que no avizora solución a corto ni mediano plazo. Es por eso, que se debe regular mejor los créditos de consumo en el país, para no tener problemas como en España.

Según la investigación concluye; que el modelo de créditos de consumo debe ser monitoreado por la institución financiera para asegurar un funcionamiento óptimo y hacer los ajustes de acuerdo a los objetivos de la empresa, se considera que el monitoreo debe hacerse cada tres meses como mínimo para verificar la capacidad de predicción del mismo.

El resultado de este trabajo de investigación se caracteriza por contener información de la misma problemática que conlleva a una conclusión; Una mala gestión de créditos de consumo en su inicio trae como consecuencia una alta tasa de morosidad y este como resultado se convierte en un problema crediticio que afecta la rentabilidad de las instituciones financieras.

Martínez, M. (2013). En su tesis "*Gestión en las entidades financieras: El riesgo de crédito y morosidad*", obtuvo el grado de Administración y Dirección de Empresas, de la universidad de Valladolid – España; Tuvo como objetivo conocer el nivel de riesgo que asumía cada operación de crédito y que recursos se necesitaron para ello. Después de la profunda situación de crisis económica en España y que atraviesan las economías de otros países europeos desde el año 2007, el declive del ciclo económico y las tensiones inflacionistas, sumadas a estos el desempleo han demostrado que la regulación con la que trabajan los órganos corporativos de las entidades era vulnerable.

Estas investigaciones fueron realizadas por el tipo de estudio aplicado, no experimental de naturaleza descriptiva, con una escala de medición cuantitativa y cualitativa. La medición se hace eco en la normativa establecida en los Acuerdos de Basilea, y que simultáneamente se recogieron a modo de circular para el banco de España para posterior aplicación a las entidades financieras.

Estas fueron situaciones que alertaron al Banco de España hacia las entidades financieras del orbe con el objetivo de reducir el crédito y mitigar la morosidad originada por la coyuntura económica desde entonces y hasta ahora no logran salir del todo. Aún no se ha reconducido la disponibilidad crediticia normal para las personas naturales y jurídicas, donde los mercados financieros de mantienen retraídos a riesgo, por ello la dificultad de acceso a la financiación es el principal lastre para las personas y empresas que a su vez desencadena la disminución del crecimiento de la economía.

En estos últimos trabajo internacionales pertenecen a otro continente: Europa, y a pesar de la distancia y cultura diferente, la problemática se repite, eso debido a la mala colocación de créditos y por la difícil recuperación de cobros de los mismos: Creando a los morosos, como se mencionó anteriormente; los morosos aparecieron con juntamente con los créditos y/o malas colocaciones.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Como evidencia peruana, tal y como ya se mencionó en el punto anterior, se determinó los siguientes cinco trabajos previos del ámbito nacional que con sus aportes ayudaron a recopilar datos, mejorar la visión temática y a desarrollar el objetivo del proyecto, ya que cuentan con características similares al interés buscado con la finalidad de obtener una enriquecida elaboración del proyecto de investigación.

Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). En su tesis *“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012”*, con lo que obtuvieron el título de contador público de la universidad Antenor de Orrego de Trujillo – La Libertad – Perú. Tuvieron como objetivo determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012.

Para la realización de esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis



y Síntesis, Inducción – Deducción y Estadístico. El proceso de obtención de datos se realizó a través de entrevistas, encuestas y del análisis documentaria con personal de la cooperativa.

En este estudio se llegó a la conclusión que la morosidad juega un papel primordial para la dinámica económica de la caja municipal de Trujillo, porque flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés, etc.) al romper el acuerdo comercial y no cubrir una satisfacción de pago por parte del prestatario puede generar desbalance en activos y finanzas a corto y largo plazo. No es broma el ascenso de la morosidad, se tiene experiencia recogida de otros países como la morosidad en aumento puede quebrar bancos importantes y hacer tambalear a la economía de un país.

Del Carpio, J. (2015). En su tesis “*Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 a 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A. Chimbote*”, obtuvo el título de contador público de la universidad César Vallejo – Nuevo Chimbote – Ancash – Perú. Tuvo como objetivo determinar el índice de morosidad, aplicar el ratio y comparar los resultados en el periodo 2011 al 2014 de la caja municipal de Santa S.A.

Concluyó que la tasa más alta de morosidad es de pequeña y mediana empresa en diferentes años, aplicando el ratio de morosidad y hecha la comparación; quedó demostrado que la morosidad sigue incrementándose año tras año, salvo en el último donde disminuyó ligeramente. Fue importante la realización de estrategias de crédito, límites efectivos y control de solvencia, donde se pudo definir correctamente el nivel de financiamiento que se otorgó a la cartera de clientes.

Para esta investigación se realizó con el tipo de estudio aplicado de diseño no experimental de naturaleza descriptiva – correlacional. Su población en el trabajo comprende los estados financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A., y la muestra estuvo constituida por el balance general y el estado de resultados del periodo 2011 a 2014 de dicha cooperativa.

En esta investigación se logró frenar en algo el incremento de la morosidad, se mejoró el control de las gestiones de créditos y con un buen seguimiento a las normas y requisitos más la honestidad de los promotores y funcionarios se puede realizar mejores créditos y por lo tanto mejor recuperación de dichos préstamos y lograr al fin derrotar a la morosidad.

Quispe, M. (2013), en su tesis *“Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, del periodo 2013”*, obtuvo el título de contador público de la universidad nacional de Huancavelica – Perú. Se tuvo como objetivo descubrir en la administración del riesgo crediticio y la morosidad, realizando indagaciones de cómo es la política de créditos y la herramienta de evaluación de la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013.

La COOPAC es una entidad financiera que no solo brinda servicios a los socios sino también al público de la ciudad, teóricamente se plantea que la herramienta de políticas de evaluación, es necesario para los análisis de crédito evaluar con facilidad de capacidad de pago y el endeudamiento del cliente antes de los desembolsos de los préstamos. Dieron como resultado que una buena administración de riesgo de crédito la mora descende.

Por la naturaleza de estudio, la investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional – no experimental, donde la población de estudio estuvo constituida por los mismos socios de la COOPAC; que son en total 18,003 socios y 4,885 socios tienen créditos con la cooperativa.

La tesis investigada es importante, porque confirma la importancia de los créditos en el sistema financiero, ya que dinamiza el mercado y genera productividad, pero si no hay buen recupero de los mismos las consecuencias pueden ser nefastas para la institución que otorgó dichos créditos, retrayendo así, de alguna manera antagónica el ciclo económico no solamente de la región sino del país.

Mamani, R. (2015), en su tesis: “*Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Coopac San Salvador limitada periodo 2012 – 2013*”, obtuvo el título de contador público de la universidad nacional del Altiplano – Puno – Perú. Tuvo como objetivo conocer la influencia de las evaluaciones de créditos al índice de morosidad de dicha cooperativa del periodo 2012 y 2013. El presente trabajo de investigación se realizó con el tipo de estudio aplicado, con el diseño no experimental de naturaleza descriptiva – correlacional. Se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, especialmente el análisis documental con algunos clientes de la cooperativa San Salvador de Puno.

Según este estudio de investigación, se llegó a la siguiente conclusión; Que la falta de experiencia del analista de crédito es el responsable de malas evaluaciones y estas colocaciones generaron la morosidad y a la vez mayores provisiones en los estados financieros y como resultado la baja utilidad en la rentabilidad.

El resultado del presente proyecto reafirmó que en el otro extremo del país (Puno), también genera inconvenientes los créditos de consumo por su mala gestión desde su inicio, que conlleva al incremento de la morosidad y la baja rentabilidad de la institución acreedora. Las conclusiones reflejan una similitud de solución a la problemática que se presenta en el Grupo Scotiabank.

Vargas, S. (2014), en su tesis: “*Gestión de riesgo crediticio y su relación con la morosidad en las instituciones sin fines de lucro denominada derrama en el distrito de Lince, año 2014*”, obtuvo el título de contador público de la universidad César Vallejo – Lima – Perú. Se fijó como objetivo determinar la relación existente entre el riesgo crediticio y la morosidad en las instituciones sin fines de lucro.

Para dicha tesis de investigación se desarrolló con el método descriptivo, deductivo, de diseño no experimental – transversal – correlacional. Su población fue tomada de la misma institución sin fines de lucro denominada Derrama, consta de 15 analistas de crédito, ubicados en el distrito de Lince, año 2014. La muestra se considera censal (encuestas), ya que se seleccionó al 100% de la población,

es decir los 15 analistas de crédito, considerando a un número manejable de sujetos.

En el trabajo investigado se concluyó que existe una correlación alta a partir de los resultados hallados entre la gestión de riesgo crediticio y la morosidad en la entidad motivo de estudio. Por lo tanto, fue necesaria la implementación de adecuados mecanismos de gestión de riesgo a fin de evitar colocaciones de créditos, sin la debida evaluación y calificación, además de adecuadas gestiones de cobranzas y recupero de dichos préstamos.

Los citados autores, tanto nacionales como internacionales concluyen señalando que el riesgo de crédito aumenta en los períodos de expansión económica, pero solo se muestra como pérdidas crediticias durante las recesiones. Finalmente, se desarrolló una nueva herramienta regulatoria de carácter prudencial, basada en una mejor gestión de crédito, teniendo en cuenta el perfil de riesgo de las carteras crediticias de las entidades a lo largo del ciclo económico, que bien podría contribuir a reforzar la estabilidad de los sistemas financieros.

Por otro lado, la variable morosidad en este estudio incluso para el grupo Scotiabank (banco y financiera), se enfoca también en sus causas del inicio de la gestión de créditos (captación de clientes) pero no en el impacto que esta genera en sus objetivos estratégicos, lo que significa que se conocen resultados parciales de las variables investigadas dándole a esta investigación la importancia del caso.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Según Tamayo, M. (1999), sostiene:

La investigación científica, como base fundamental de las ciencias, parte de la realidad, investiga la realidad, la analiza, formula hipótesis y fundamenta nuevas teorías. El conocimiento de la realidad es la mayor garantía para cualquier proceso investigativo. Si durante el desarrollo de este proceso el investigador no se sirve de un diseño previo, de una estructura básica, su trabajo puede resultar infructuoso. (p.34).

El estudio de las teorías relacionadas al proyecto es parte importante para el método científico, porque ayudaron a plantear posibles realidades que tenemos

que demostrar su viabilidad en base a la investigación que se realizará en el transcurso del estudio.

La presente investigación está desarrollada para dar a conocer las incidencias que presentan las malas gestiones de crédito de consumo y como consecuencia el incremento de la morosidad. Para lo cual tiene como marco teórico las teorías de dos principales libros de créditos y morosidad, cuyos autores de la variable 1 “Créditos” son: Morales, J., y Morales, A., y de la variable 2: “Morosidad” es: Brachfield, P. A continuación se detallan las teorías. (Tomando como referencia central a los autores principales, seguido por dos autores más que consideremos tienen gran aporte de información, para realizar este estudio de investigación: Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.

### **1.3.1 Créditos**

El término crédito proviene del Latin *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza o cosa confiada. Y la gestión de crédito refiere a la administración del riesgo en el otorgamiento del crédito, y proporciona las herramientas necesarias para su evaluación, cobertura, administración y recuperación de las mismas.

#### **1.3.1.1 Definición de crédito**

Morales, J., y Morales, A, (2014, p. 23). Definen que: “El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere”. Refiere el autor que el crédito es algo de lo que muchas personas y/o empresas se quejan, pero siempre terminan aceptando que es y seguirá siendo una pieza fundamental en el ir y venir de la actividad económica. Al final y al cabo es un contrato donde el acreedor facilita dinero al deudor donde éste se compromete a devolver en tiempo, más los intereses pactados.

Definición de crédito: “El crédito es la confianza dada o recibida a cambio de un valor o servicio. El crédito coloca una obligación a pagar por el comprador y da el derecho de pago al vendedor” (Ettinger, R., y Golieb, D. “Créditos y cobranzas” 2000, p. 35). La palabra “crédito” significa una transacción a crédito, crédito establecido o un instrumento de crédito. El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción. Da flexibilidad a la oferta y la demanda, hace más productivo el capital.

Como lo detalla el autor, señala que la base del crédito es la confianza. El crédito sin la confianza es inconcebible, al mismo tiempo esa confianza (mutua) debe ser correspondida por parte del deudor con la obligación de devolver el rédito pactado al acreedor. En los negocios el crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. Es reemplazado muchas veces como dinero en efectivo para el que no lo tiene y necesita para seguir con su producción y/o satisfacción.

Otra definición de crédito: Seder, (2001). “Escribe la definición de crédito es dada como la capacidad que tienen las personas para obtener bienes y servicios hoy mediante una promesa formal de pago para una fecha determinada en el futuro” (p.134). La función de crédito tiene presencia en diferentes áreas económicas en especial los créditos de consumo, que consiste en un préstamo que ofrece una entidad financiera a una persona o empresa a fin de que puedan adquirir bienes o disponer de una determinada cantidad de dinero para una operación determinada con el compromiso de devolver según el pacto establecido.

### **1.3.1.2 Definición de crédito de consumo**

En primer lugar, antes de distinguir los distintos tipos de créditos que brinda el sistema financiero del Perú, es importante definir qué se entiende por crédito de consumo: este préstamo es entregado en dinero efectivo y/o en tarjetas de crédito a personas para ser empleado en forma libre en su vida cotidiana. Esto significa que el cliente puede disponer de los fondos obtenidos con absoluta libertad.

Morales, J., y Morales, A. (2014). Definen al crédito de consumo: “se produce cuando el capital se destina para gastos operativos y se otorga a particulares para el pago de bienes de consumo o de servicios, o para prórroga de deudas” (p.68). Para estos autores ponen como ejemplo, la compra de víveres en los supermercados y estos créditos pueden ser conferidos por una institución financiera o una casa comercial, a través de las tarjetas de crédito que son consideradas dinero electrónico, como es el caso de Metro, Tottus, Wong, etc., que son empresas comerciales peruanas. No solo se puede disponer de compra de víveres, también, se puede pagar servicios como consumo; restaurantes, cines, taxis, hoteles, farmacias, etc., y toda tienda afiliada a los proveedores.

#### Otra definición:

Los créditos de consumo son préstamos que concede una institución financiera para la adquisición de bienes o servicios. Es decir recoge los créditos otorgados para compras comunes de los hogares, como la compra de un automóvil, muebles, viajes, cualquier otro gasto extra o imprevisto (Quinto, 2015, “Créditos de consumo”, párr. 2).

Según la autor esta definición es acertada y se asemeja la utilización que se brinda en el país. Solo se refiere a los otorgamientos de créditos por parte de las instituciones financieras para compras comunes que necesitan cualquier persona y/o familia, cubriendo las necesidades urgentes que se presenten.

#### Jiménez, A. Villalta, A. (2011). Definen:

Crédito al consumo es un producto financiero que le permite a usted, como socio o prestatario, recibir una determinada cantidad de dinero (el denominado capital del préstamo) de una entidad de crédito (prestamista), a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad, junto con los intereses correspondientes, mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas). Se trata de créditos solicitados por un socio o cliente cuyo destino es la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, realización de viajes, etc. (p. 31).

Para los autores la definición es parecida a los anteriores mencionados, con un lenguaje más financiero donde se precisa que se trata de un préstamo de dinero por parte de una entidad financiera (prestamista) para el cliente (prestatario) quién

se compromete a devolver el dinero mediante pagos periódicos (cuotas). Esto implica los costos más intereses.

En el grupo Scotiabank, clasifican al crédito de consumo como:

- Crédito Personal (recurrente, default, refinanciados).
- Tarjetas de Crédito (línea paralela, extralínea).



*Figura N° 1. Préstamos Personales*

Fuente: Diario Gestión (22/04/16)



*Figura N° 2. Tarjetas de Crédito*

Fuente: Diario Gestión (15/09/16)

Consideraciones para tomar un crédito de consumo según el BCR: Los ingresos de las personas a veces no alcanzan para cubrir los gastos que se desean realizar en el presente:

- Si no es urgente, se puede optar por postergar el gasto hasta ahorrar el dinero suficiente.
- Si este desbalance fuera extraordinario y temporal, un crédito de consumo podría ayudar a cubrirlo.

El servicio de un crédito de consumo compromete los ingresos futuros y es importante determinar si éstos alcanzan para cubrir el pago de la deuda. (Uso responsable del crédito de consumo, 2009, p.3).

### **1.3.1.3 Características de créditos**

Para los autores; Morales, J., y Morales, A. (2014). Definen:



Una operación de crédito se caracteriza por la participación de dos partes, donde una esperará cierto tiempo a que la otra cumpla con la ejecución de la obligación contraída, por ello debe existir la confianza, que es el aspecto fundamental para otorgar un crédito. (p. 55).

Según Quinto, C. (2015). Define las características de los créditos:

Los créditos pueden solicitarse en entidades bancarias o directamente en los establecimientos de compra del bien en cuestión, facilitando el acceso a la financiación. La mayoría de entidades bancarias brindan la posibilidad de contratar un crédito de consumo, por lo que tendremos que analizar las distintas alternativas, requisitos y tasas que nos ofrecen (párr. 3).

Los autores; Ettinger, R., y Golieb, D. (2000). Definen: “El crédito puede caracterizarse de muchas maneras, pero para nuestro propósito, lo clasificaremos de acuerdo con el tipo de transacción crediticia por la cual se establece”. (p. 45).

Las diferentes definiciones de los autores caracterizan con un mismo propósito: cliente – acreedor y su gran variedad de productos (créditos) para ofrecer. Cada entidad financiera que otorga crédito marca su propio protocolo al respecto definiendo el modelo y necesidad para cada solicitante. De esta manera siguiendo la definición de los autores principales; Morales, J., y Morales, A. Caracterizan siguiendo los siguientes criterios:

**Perfil del cliente.-** El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.

**Situación del riesgo.-** Analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación. La congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis

cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

**Situación de la industria.-** Es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor. La situación y perspectiva de crecimiento de la industria a la que pertenece el deudor dentro del contexto del perfil macroeconómico del país. Para ello, se evalúa el nivel de riesgo o atractividad de la industria mediante tres factores: el económico, el de portafolio y el financiero. La calificación del riesgo sectorial o de la atractividad de la industria resulta de la ponderación de las calificaciones llevadas a cabo en los tres factores de riesgo anteriormente mencionados.

Además, busca conocer el comportamiento del mercado donde el cliente participa a través de los factores que definen la competencia (mecanismos de asignación de precios, nivel tecnológico, grado de integración, requerimientos de inversión, grado de regulación, tipo de organización industrial, etc.) y el grado de influencia de la empresa sobre proveedores, clientes y otros agentes económicos que participen en la cadena productiva.

#### **1.3.1.4 Elementos de crédito**

Dimensiones son un elemento integrante de una variable compleja que resulta de un análisis o descomposición. En el caso de la variable de créditos es necesario identificar las propiedades métricas en las unidades de estudio. Por lo tanto, requiere de la definición de sus dimensiones:

##### **1.3.1.4.1 Préstamo en dinero**

Morales, J., y Morales, A. (2014), “Se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se

encuentran detallados según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversiones en el activo” (p. 23).

Según el concepto de los autores el préstamo en dinero se basa a la cantidad de efectivo que necesita una persona o empresa para un proyecto o actividad. A nivel financiero el crédito es un préstamo en dinero que brinda una entidad bancaria o similar a una empresa y/o persona que la solicite, a la hora de devolver el préstamo, deberá hacerlo, por lo general, abonando intereses. Cabe destacar que las instituciones financieras están en condiciones de rechazar o denegar las solicitudes de préstamo que hacen sus clientes. Estas instituciones, antes de otorgar el crédito, se encargan de estudiar el historial financiero del solicitante, para constatar si está reportado en las centrales de riesgo (infocorp) o si tiene deudas pendientes de pago. Además solicitan diversos avales que podrá cobrar el dinero una vez concluido el plazo del préstamo. Para los autores principales se considera los siguientes indicadores:

Políticas de créditos:

Piñeiro, Llano y Álvarez (2007). Define:

Coincidentemente sostienen todos que la política de crédito [...] configura el proceso de conversión del capital circundante en tesorería y en definitiva condiciona la continuidad del ciclo de negocios: un diseño incorrecto de la política comercial puede aminorar los ingresos de explotación o en el mejor de los casos, reducir la rentabilidad económica e incrementar los costeos financieros. La política de crédito debe orientarse a definir las condiciones de venta, en lo relativo a las condiciones de pago que se van a ofrecer a cada cliente y establecer un mecanismo de control de gestión que fiscalice el proceso de conversión en liquidez de las cuentas a cobrar y vigile la evolución de la morosidad (p. 310).

Desde este enfoque la política de crédito se basa en una relación de confianza y de buena fe entre ambas partes, no obstante, para llevarlo de una manera formal y legal se crea un mecanismo contractual donde se detallan las condiciones de pago que se le va incluir al cliente el posterior otorgamiento del crédito. Dando fe a lo acordado se sella el trato estampando sus respectivas firmas y/o sellos.

Gestión de créditos:

Los autores: Gómez y Lamus (2011), sostienen que “La gestión del crédito o credit management, por su definición en inglés, está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes” (p. 25).

La gestión de crédito, tiene como objetivo principal el colocar o vender, consecución de recursos a bajo costo y gestionar adecuadamente el otorgamiento de créditos con el fin de reducir el riesgo, según las políticas de cada entidad. Pero por tratarse de un crédito, sinónimo de confianza y solvencia, dependerá de la voluntad del deudor si paga la deuda o no.

Análisis financiero del cliente:

Los autores: Pérez, J., y Merino, M. (2011). Define el análisis financiero:

Un análisis consiste en distinguir y separar las partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios. Se trata del examen que se realiza de una realidad susceptible de estudio intelectual. A través del análisis, es posible estudiar los límites, las características y las posibles soluciones de un problema. El análisis financiero, por lo tanto, es un método que permite analizar las consecuencias financieras de las decisiones de negocios. Para esto es necesario aplicar técnicas que permitan recolectar la información relevante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones (p. 16).

La principal función es determinar el riesgo que significará para la institución aprobar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto de variables cuantitativas como cualitativas que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el mismo y la capacidad para poder honrar la deuda a contraer.

Es muy importante este indicador y debería de cumplirse a cabalidad. Pero, en la actualidad por la excesiva competencia que hay en el mercado financiero; los créditos de consumo muchas veces se realizan por campañas, exonerando parte de los análisis financiero del cliente: Con solo presentar su DNI y no estar

en la lista de la central de riesgo ya se puede acceder a un crédito y/o tarjeta, sin más restricciones.

#### **1.3.1.4.2 Plazo definido**

Según los autores: Morales, J., y Morales, A. (2014), definen: “Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar” (p. 56).

Corresponde al derecho comercial, los negocios y el comercio; en donde el periodo que transcurre entre el inicio y la terminación de un contrato pactado; término que se da para pagar un préstamo. Es un tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras de las necesidades y requerimientos del cliente. Se considera como indicadores:

Corto plazo:

Para los autores; Morales, J., y Morales, A. (2014), definen:

El crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas (p. 56).

Es precisamente, la condición de corto plazo a un año que puede extenderse a fácilmente a tres años (refinanciando), donde la liquidez es inmediata y normalmente se refiere a los créditos de consumo donde están incluidas las tarjetas de crédito para ser consumidas sin restricciones a las necesidades y urgencias de los clientes.

Mediano plazo:

Los autores; Morales, J., y Morales, A. (2014), también definen; “El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año” (p. 56).

En este segmento calza apropiadamente los créditos MYPE y Comercial, que corresponde a periodos de tres a cinco años donde puede extenderse a ocho años (refinanciando), sus requerimientos son generalmente para financiamiento de capital (mercaderías), maquinarias y equipos, etc. de acuerdo a la coyuntura actual que se vive en nuestro país, la economía pasa por una etapa de desaceleración, más el fenómeno del niño costero, han mermado la capacidad de pago clientes de este segmento y por consiguiente se ha incrementado la morosidad.

Largo plazo:

Estos mismos autores; Morales, J., y Morales, A. (2014), definen que; “El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles” (p. 56).

Precisamente, la adquisición de activos fijos es a veces de costos elevados, por lo tanto, se requiere de mayor tiempo para pagar. No solamente se brinda créditos a largo plazo a las empresas, sino también, a personas cuyas necesidades para adquirir una vivienda son elevadas, en consecuencia, acceden a créditos hipotecarios con mensualidades para pagar hasta en veinte años, donde queda en prenda el inmueble (hipoteca).

#### **1.3.1.4.3 Intereses devengados**

Morales, J., y Morales, A. (2014), afirman que los intereses devengados son; “Retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo determinado. Se calcula como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo, asimismo, el factor inflación y la rentabilidad

esperada” (p. 50). Los intereses devengados son un concepto de naturaleza contable, le otorga un contenido jurídico; en este sentido, señala que el criterio de los devengados es el interés que, aunque es un hecho por el transcurso del plazo pactado, aún no es cobrable. Se tiene como indicadores:

Tasa (TEA):

Los autores: Pérez, J. y Merino, M. (2009). Define:

En el ámbito de la economía y las finanzas, el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite describir al provecho, utilidad, valor o la ganancia de una determinada cosa o actividad. La noción de tasa de interés, por su parte, hace foco en el porcentaje al que se invierte un capital en un determinado periodo de tiempo. Podría decirse que la tasa de interés es el precio que tiene el dinero que se abona o se percibe para pedirlo o cederlo en préstamo en un momento en particular (párr.4).

La tasa efectiva anual, señala que el porcentaje está colocado efectivamente al capital por año, incluye el pago de intereses, impuestos, comisiones y otros gastos vinculados a la operación financiera. Dentro del sistema financiero por pertenecer a un mercado libre, se cuenta con muchas ofertas de % interés para los créditos de consumo, donde los intereses de las tarjetas de crédito son las más elevadas.

Ej. Un crédito personal de S/5.000 para cancelarlo en 12 meses en un banco. Según la TEA más cara y más barata, de acuerdo con datos reportados a la SBS al 17/01/16.

BANCO	MONTO PRÉSTAMO	TEA	MENSUALIDAD	PAGO TOTAL PRÉSTAMO
Banco financiero	S/ 5,000	28.22%	S/ 474.66	S/ 5,695.00
Banco de Crédito	S/ 5,000	56.31%	S/ 527.06	S/ 6,324.72
Banco Continental	S/ 5,000	36.02%	S/ 492.62	S/ 5,907.72
Banco Interbank	S/ 5,000	34.79%	S/ 488.00	S/ 5,862.12
Banco Scotiabank	S/ 5,000	34.87%	S/ 488.51	S/ 6,562.12
Banco Ripley	S/ 5,000	66.36%	S/ 543.10	S/ 6,517.20
Banco Falabella	S/ 5,000	57.52%	S/ 528.42	S/ 6,341.04
Banco Azteca	S/ 5,000	94.66%	S/ 570.00	S/ 6,840.00

Tabla N°1. Crédito Personal Fuente: Diario El Comercio (02/02/2016).

Ej. Tasa de interés de tarjetas de crédito:

**CUADRO COMPARATIVO DE TASA DE INTERES DE ALGUNAS ENTIDADES FINANCIERAS**

ENTIDAD FINANCIERA	MANTENIMIENTO MENSUAL (SOLES)	TASA DE INTERES DOLARES	TASA DE INTERES DOLARES
CITIBANK	S/ 10.00	2.99%	1.99%
INTERBANK	S/ 13.00	3.99%	2.99%
BCP	S/ 7.00	2.49%	1.89%
CONTINENTAL	S/ 4.50	2.00%	1.89%
SCOTIABANK	S/ 13.50	1.89%	1.29%
BIF	S/ 10.00	2.99%	1.89%

*Tabla N° 2.* Tasa de interés de Tarjetas de Crédito.

Fuente: Diario El Comercio (03/03/2016).

Intereses moratorio:

Los autores; Morales, J., y Morales, A. (2014), afirman; “Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios sólo se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial (p. 137).

Muchos clientes hacen todo lo posible para honrar sus deudas en el plazo establecido, pero otros tal vez por diversas razones justificables o no dejan pasar las fechas pactadas. Por lo tanto, es justo que se aplique un interés moratorio por ser concedido un plazo extendido en comparación a los clientes puntuales.



Contiene cambios vigentes desde: 03.06.2017

Última actualización: 03.06.2017

Concepto	Tarifas		Forma de Aplicación	Observaciones				
	M. N. (S/)	M. E. (US\$)						
<b>Tasas (*)</b>								
Crédito Libre Disponibilidad	Min 45.00% Max 90.00%	Min 45.00% Max 65.00%						
Crédito Descuento por Planilla	Min 24.26% Max 39.00%	Min 25.00% Max 35.00%		Para Provincias el Ingreso Neto se reducirá en 40%.				
Compra de Deuda	Min 29.00% Max 39.00%	Min 25.00% Max 35.00%						
<b>Comisiones</b>								
<b>1. Categoría: Servicios asociados al crédito</b>								
<b>1.5. Denominación: Evaluación de póliza de seguro endosada</b>								
1.5.1 Evaluación de póliza de seguro endosada								
		US\$ 15.00 (S/ 49.50 )	Por cada revisión de póliza					
<b>Servicios Transversales</b>								
Ver Tarifario N°51 Servicios Transversales								
<b>Penalidad en caso de incumplimiento</b>								
Penalidad por pago tardío (Créditos en Soles)	Importe del Préstamo Desembolsado							
	Hasta S/ 1 999.99	De S/ 2 000.00 a S/ 4 999.99	De S/ 5 000.00 a S/ 7 999.99	De S/ 8 000.00 a S/ 14 999.99	De S/ 15 000.00 a S/ 22 499.99	De S/ 22 500.00 a S/ 29 999.99	De S/ 30 000.00 a S/ 49 999.99	Desde S/ 50 000.00
De 1 día	S/ 2.50	S/ 5.00	S/ 8.00	S/ 12.00	S/ 17.00	S/ 20.00	S/ 23.00	S/ 30.00
De 2 días	S/ 3.50	S/ 6.00	S/ 9.00	S/ 15.00	S/ 22.00	S/ 26.00	S/ 30.00	S/ 39.00
De 3 días	S/ 4.50	S/ 7.00	S/ 10.00	S/ 18.00	S/ 28.00	S/ 34.00	S/ 39.00	S/ 51.00
De 4 días	S/ 5.50	S/ 8.00	S/ 12.00	S/ 21.00	S/ 34.00	S/ 42.00	S/ 48.00	S/ 63.00
De 5 a 8 días	S/ 7.50	S/ 11.00	S/ 16.00	S/ 26.00	S/ 43.00	S/ 53.00	S/ 61.00	S/ 80.00
De 9 a 15 días	S/ 12.50	S/ 19.00	S/ 27.00	S/ 40.00	S/ 61.00	S/ 73.00	S/ 83.00	S/ 106.00
De 16 a 20 días	S/ 18.50	S/ 28.00	S/ 39.00	S/ 55.00	S/ 81.00	S/ 96.00	S/ 108.00	S/ 136.00
De 21 a 30 días	S/ 25.50	S/ 39.00	S/ 53.00	S/ 72.00	S/ 103.00	S/ 121.00	S/ 135.00	S/ 168.00
De 31 a 45 días	S/ 33.50	S/ 52.00	S/ 70.00	S/ 93.00	S/ 130.00	S/ 151.00	S/ 168.00	S/ 207.00
De 46 a 60 días	S/ 45.50	S/ 67.00	S/ 91.00	S/ 120.00	S/ 163.00	S/ 187.00	S/ 207.00	S/ 252.00
De 61 a 75 días	S/ 61.50	S/ 86.00	S/ 117.00	S/ 150.00	S/ 200.00	S/ 228.00	S/ 251.00	S/ 303.00
De 76 a 90 días	S/ 81.50	S/ 109.00	S/ 147.00	S/ 184.00	S/ 241.00	S/ 273.00	S/ 299.00	S/ 358.00
De 91 a 120 días	S/ 105.50	S/ 140.00	S/ 185.00	S/ 229.00	S/ 293.00	S/ 329.00	S/ 358.00	S/ 424.00
Más de 120 días	S/ 133.50	S/ 176.00	S/ 229.00	S/ 281.00	S/ 353.00	S/ 393.00	S/ 426.00	S/ 500.00
Penalidad por pago tardío (Créditos Refinanciados en Soles)	Importe del Préstamo Refinanciado							
	Hasta S/ 1 599.99	De S/ 1 600.00 a S/ 4 599.99	De S/ 4 600.00 a S/ 9.999.99	Más de S/ 10 000.00				
De 1 a 4 días	S/ 2.00	S/ 4.00	S/ 6.00	S/ 8.00				
De 5 a 8 días	S/ 7.00	S/ 10.00	S/ 13.00	S/ 16.00				
De 9 a 29 días	S/ 17.00	S/ 23.00	S/ 29.00	S/ 35.00				
De 30 a más días	S/ 32.00	S/ 43.00	S/ 54.00	S/ 70.00				
<b>Notas:</b>								
Todos nuestros préstamos cuentan con un seguro de desgravamen, cuyo detalle puede ser consultado en el tarifario de "Seguros Obligatorios" (Tarifario N° 08 del Tarifario de Agencias y en <a href="http://www.crediscotia.com.pe/Tarifario">www.crediscotia.com.pe/Tarifario</a> en Medios Virtuales).								
(*) Las tasas de interés son fijas durante su período de vigencia y están expresadas en términos anuales (TEA: Tasa Efectiva Anual) sobre una base de cálculo de 360 días, pudiendo variar de acuerdo a las condiciones del mercado.								
Tipo de Cambio Referencial: Dólar/ S/ 3.30. Se deberá tener en cuenta el tipo de cambio vigente del día que se efectuó la operación.								
La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587, sus modificatorias y el Reglamento correspondiente.								
Los servicios y operaciones comprendidos en el Tarifario están afectos al ITF, cuya tasa se encuentra establecida en "Tarifas Generales" (Cuadro N° 40 y en <a href="http://www.crediscotia.com.pe/Tarifario/Otras%20Tarifas/Tarifas%20Generales">www.crediscotia.com.pe/Tarifario / Otras Tarifas / Tarifas Generales</a> ).								

Tabla N° 3. Tarifario de penalidad vigente CSF.

 Fuente: [www.crediscotia.com.pe](http://www.crediscotia.com.pe)

Seguros y desgravámenes:

Según Serra, R. (2015), afirma;

El seguro de desgravamen tiene por objeto pagar, al momento del fallecimiento del asegurado (o en algunos casos por invalidez), la deuda que mantenga frente a una entidad del sistema financiero, beneficiándose de esta manera a los herederos del asegurado. Si un préstamo no contara con un seguro de desgravamen y el titular del crédito fallece, serán los herederos quienes tendrán que asumir esta obligación (p. 1).

Según la nueva Ley N° 29946, que entró en vigencia con fecha del 27 de Mayo del 2013, reglamenta la ley de contratos de seguros. El seguro de desgravamen cubre el caso de muerte del asegurado (natural por enfermedad cubierta por la póliza y accidental). También puede cubrir otros casos en que la situación fortuita por la que pasa el asegurado impida el pago de la deuda. Cada aseguradora tiene una relación de cobertura de seguros de desgravamen a disposición del público - como la invalidez parcial, total y/o permanente del asegurado-. La cobertura siempre dependerá de lo previsto en la póliza. Existen dos tipos de seguros de desgravámenes: Simple y mancomunado.

El simple consiste en que solo cubriría ante el fallecimiento de uno de los miembros de una sociedad conyugal, el mancomunado consiste en que, en caso fallezca cualquiera de los cónyuges que pidió el préstamo, ambos quedarían liberados de la deuda. Debe tenerse en cuenta que todo seguro tiene exclusiones; suicidio, muerte (a causa de una enfermedad preexistente a la fecha de contratación del seguro), muerte a causa de un accidente en situaciones de embriaguez y/o bajo influencia de drogas o por participación en deportes riesgosos, según indica la SBS.

#### **1.3.1.5 Importancia de crédito**

La importancia radica como uno de los principales aportes de los créditos de consumo es incentivar la economía y a la reactivación del país, generando mayor dinamismo al consumismo y mejorando la calidad de vida de las familias, de la siguiente manera:

- El crédito genera mayor consumo (público o privado) se promueve la demanda presente de bienes y servicios y anima la producción de empresas.
- Cuando el crédito aumenta la inversión privada, se eleva la capacidad productiva de las empresas y beneficia la productividad de una empresa o sector económico que genera mayores fuentes de empleo.
- Al generar la reactivación económica, el gobierno incrementa su recaudación para la inversión pública, que generan beneficios sociales hacia la población (salud, educación, conectividad, etc.) e infraestructura (carreteras, caminos, puentes, etc.).

### **1.3.2 Morosidad**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Su incidencia destaca sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias e impagos que se vayan confirmando.

#### **1.3.2.1 Definición de morosidad**

Según Brachfield, (2009). Define:

La morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las pymes, la cual deben soportar plazos de pago excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes en sus balances (p. 10).

El autor señala que la morosidad genera simbólicas cargas de gastos administrativos y financieros a toda aquella entidad que tenga como actividad el micro financiamiento, causando un desequilibrio en los activos circulantes, consecuentemente debido a los plazos de pago excesivamente prolongados o al incumplimiento de ellos.

Los autores; Gonzales y García (2012). Definen:

La morosidad es entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de dinero lo que contribuye a disminuir la liquidez ya la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora (p. 3).

Como detallan los autores, ambos enmarcan que la morosidad es el rompimiento del pacto de transacción entre el prestamista y el prestatario, improvisado que genera la baja en el margen de utilidad neta por la provisión de las deudas impagas. Por lo tanto, de seguir incrementando la provisión pone en riesgo la continuidad de cualquier institución financiera.

Según los autores: Muñoz y Bocanegra (2013). Definen:

La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, se denomina jurídicamente mora y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable (p. 11).

Ambos autores definen a la morosidad o moroso viéndoles desde un punto de vista prudente como al cumplimiento tardío de la obligación, que por consiguiente el deudor está obligado a cumplir con la penalidad de cargos de intereses moratorios, por concepto de compensación que ocasiona al acreedor con el retraso en sus obligaciones.

### **1.3.2.2 Características de morosidad**

Según Brachfield, (2009). Define las características de morosidad:

- Los morosos intencionales; deudores que pueden pagar pero no quieren. Son los de mala fe, ya que podrían pagar –puesto que tienen suficiente liquidez– pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores.
- Los deudores fortuitos o sobrevenidos, que quieren pagar pero no pueden. En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez.
- Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar pero no saben lo que tienen que pagar. Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados.
- Los deudores circunstanciales, que pueden pagar pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor. Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe.

- Los deudores insumisos que aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda. Son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos (pp. 132-133).

Según Carlos, (2013). La definición de características de morosidad es:

Todas las empresas deben evaluar a sus clientes antes de venderles a crédito. El proceso de evaluación crediticia debe ser lo suficientemente profesional y con la profundidad necesaria que permita identificar anticipadamente al cliente que pudiera representar un peligro al venderle a crédito. A continuación detallamos algunas de las características más comunes en empresas o personas físicas con problemas de morosidad:

- La empresa tiene otras marcas asociadas o negocios paralelos sin que sea evidente su vinculación
- Presenta retrasos en el pago desde la primera factura
- La empresa, dueño y/o socios no tienen propiedades a su nombre
- Cambia de domicilio fiscal frecuentemente
- Cambia el domicilio de sus oficinas sin previo aviso
- Desea hacer un pedido muy grande desde la primer ocasión
- La persona responsable del departamento de pagos siempre está ocupada y no puede atender la llamada Implican a otras personas en las excusas por retrasos en pagos (otros proveedores, el banco, etc.)
- Operan bajo múltiples razones sociales sin un fundamento
- Alta de hacienda muy reciente (menor a un año)
- Tienen múltiples cuentas bancarias a diferentes nombres sin que exista un motivo evidente
- Continuamente emiten cheques “posfechados”

La realidad es que nunca tendremos la seguridad absoluta de saber si un cliente va a cumplir con sus obligaciones de pago pero hemos de poner todos los medios para poder identificar a un posible moroso. De igual forma si un cliente presenta alguna de las características anteriormente mencionadas no quiere decir que sea un mal pagador, de ahí que el procedimiento para evaluar a los clientes debe ser totalmente objetivo (p.6).

Otra definición de características de morosidad, según Contreras (2016, p. 26):

“Los determinantes de morosidad se pueden plantear un modelo de forma reducida donde incluyen las siguientes características”:

- De la naturaleza o medio ambiente (terremoto, inundaciones, etc.).
- Del mercado o plaza (competencia, recesión en la economía, etc.).
- De la misma entidad (falta de comunicación, información, etc.).
- 

Según los tres autores, sus definiciones de las características de morosidad son relativamente diferentes, pero, se justifican en el no pago de las deudas y

presentan diferentes circunstancias o excusas de los deudores para incumplir sus compromisos. Las razones son múltiples y para cada moroso es razonable y justificable. Sin justificar las consecuencias que ocasionan a las instituciones que otorgaron los préstamos.

### **1.3.2.3 Elementos de morosidad**

Según Brachfield, J. (2009).

La morosidad ocasiona un coste financiero ya que las empresas deben financiar durante un período adicional los saldos de clientes no cobrados al vencimiento. Este coste que se produce como consecuencia del atraso en el cobro de las facturas aumenta si los tipos de interés son elevados y disminuye si los tipos son bajos. Por este motivo las épocas en que los tipos de interés son elevados, el perjuicio económico provocado por la morosidad resulta mayor que cuando los tipos son bajos (p. 135).

Dimensión es un elemento integrante de una variable compleja que resulta de un análisis o descomposición. En el caso de la variable de morosidad, es necesario identificar las propiedades métricas en las unidades de estudio. Por lo tanto, requiere de la definición de sus dimensiones:

#### **1.3.2.3.1 Gestión preventiva del riesgo de crédito**

El autor Brachfield, P. (2009), afirma que:

Muchas empresas tienen todavía una visión miope de sus objetivos, puesto que solo dan prioridad absoluta a la función de vender. Aunque vender es importante, lo que realmente, lo que realmente hay que conseguir es vender con beneficio y cobrar lo antes posible los productos que se han vendido a los clientes. Si una empresa no sigue este principio no sobrevivirá mucho tiempo en el mercado actual. Hoy en día la mayoría de las empresas están obligadas por los condicionantes del mercado a conceder crédito a sus clientes. Sin embargo no todas están tomando las precauciones más elementales para evitar los impagados y los retrasos en el cobro (p. 29).

Para el autor la gestión preventiva del riesgo de crédito es la entrada de una buena recuperación del préstamo, con mejor gestión preventiva, menor riesgo en el retorno de pagos. Y por consiguiente un feliz término. El autor complementa con los indicadores:

Detección a malos pagadores:

Según Brachfield, P. (2009), sostiene:

Los morosos saben escoger muy bien a quién le pueden quedar a deber dinero, como buenos depredadores seleccionan a sus víctimas entre las entidades más débiles, tolerantes y desorganizadas. En cambio respetan a las empresas fuertes, bien gestionadas y que no toleran los incumplimientos de pago. De forma ritual todos los morosos prometen al acreedor que van a pagar la deuda pero por supuesto no dicen cuándo (p. 291).

Es de vital importancia detectar a los malos pagadores con una buena gestión preventiva de crédito y esto compete a los funcionarios y/o asesores de negocios quienes deberían ser los primeros en detectar a clientes con intenciones dolosas que es perjudicial para la institución. Los deudores no perciben la importancia de pagar; muchos clientes pierden interés de pago por tratarse de montos pequeños y aseguran que no pasará nada si no pagan, si se tratara de unos cuantos tal vez sí. Pero, si se incrementa ese desinterés de pago de varios clientes, eso sí afectaría a la entidad que otorgó el crédito. Porque provisionaría mes a mes las cuentas vencidas.

Límite de riesgo:

El mismo autor; Brachfield, P. (2009), define que:

Otorgar a cada cliente un límite de riesgo es establecer un límite de riesgo para cada cliente; esto es una cantidad máxima de crédito que están dispuestos a arriesgar con el cliente y que no van a sobrepasar en ningún momento si no es con la autorización de algún directivo responsable. Gracias a los límites de riesgo se evitarán pérdidas elevadas si se produce una situación de morosidad (p. 36).

Es de suma necesidad no otorgar más créditos a clientes con dudosa reputación crediticia (malos pagadores) y también a los que tienen pagos pendientes, puesto que ello otorgaría los sobreendeudamientos y la recuperación se torna más difícil. En nuestro medio, la mayor fuerza laboral es informal y debido a la coyuntura actual con la desaceleración económica que se presenta, muchas personas disminuyeron sus ingresos; por lo tanto, también decayó su límite de riesgo.

Control de saldos vencidos:

Según Brachfield, P. (2009), “El departamento de créditos debe utilizar para controlar los saldos de clientes unos listados mensuales de saldos vencidos y no vencidos, con el fin de detectar los atrasos y priorizar las acciones de cobro” (p.38).

Es útil contar con toda herramienta que facilite el trabajo de cobranza, es más debería manejarse con listados diario donde aparecen las cuentas vencidas y por vencer, también con listados en línea de las cuentas con promesa rota para gestionar con mayor precisión. Y así mantener un mejor control de saldos vencidos.

#### **1.3.2.3.2 Incumplimiento contractual**

El autor Brachfield, P. (2009), afirma como causas de incumplimiento:

Cuando la empresa se enfrenta a un incumplimiento, lo primero es detectar el origen del problema. Por tanto conocer qué tipo de incumplimiento que se tiene delante, es una información muy útil, antes de iniciar las gestiones de recuperación puesto que cada tipo de incumplimiento requiere unas técnicas de cobro determinadas. No es lo mismo negociar con un comprador solvente que está pasando un bache de tesorería, que gestionar un cobro con cliente que ha extraviado la factura o tratar con un caradura que pretende lucrarse a costa del proveedor (p. 108).

Los autores: Gonzáles y García (2012). Sostienen:

La morosidad es el incumplimiento de los plazos de pagos, y trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de dinero lo que constituye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora (p.3).

Ambos autores concluyen que la morosidad es el incumplimiento contractual. Por tratarse de créditos de consumo (bajos montos) es manejable aún la morosidad, pero si se masifican en gran medida u ocurriese un cataclismo y los deudores no cumplen con sus pagos. Sí, crearían una situación de insolvencia para la entidad que hasta podría quebrar y perder todo. Ya ocurrió en países del 1er. Mundo (EE.UU., España, Italia, etc.) por la crisis hipotecaria de ese entonces;



muchos morosos incumplieron sus contratos y liquidaron grandes bancos de primer orden por insolvencia. El autor principal con su dimensión de incumplimiento contractual mantiene los siguientes indicadores:

El contrato:

Brachfield, P. (2009), afirma que:

El contrato es la pieza clave del éxito de las operaciones; si se reúne los requisitos legalmente exigidos, el deudor queda obligado a asumir lo pactado, sin posibilidad de escaquearse o dar marcha atrás a los acuerdos asumidos y obligaciones adquiridas. Desde un punto de vista preventivo el contrato es el documento que permite garantizar y proteger jurídicamente los intereses del acreedor. El deudor se obliga al pago del importe que del mismo pueda derivarse. En consecuencia, el contrato es una de las formas más seguras para reclamar el pago a un moroso (p.42).

Se trata de un contrato real, que se perfecciona por la entrega mediante el abono en cuenta de la suma prestada, el mismo día de la formalización y con valor desde esa fecha; de hecho, el cliente reconoce en el contrato haber recibido la cantidad solicitada. Ello supone que se sustituye la entrega por la "puesta a disposición". Por tanto, se sostiene que se trata de un contrato consensual.

Garantías contractuales:

Brachfield, P. (2009), define:

La ley determina que si la obligación consistiera en el pago de una cantidad de dinero y el deudor incurre en mora, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de los intereses convenidos y, a la falta de convenio, en el interés legal. Por ese motivo es conveniente que el acreedor incluya en el contrato un pacto de mora automática y se determinen los intereses moratorios convencionales (p.44).

Son instrumentos que emiten los bancos a través del cual se garantiza a un beneficiario el cumplimiento de obligaciones contractuales mediante el ofrecimiento de una compensación donde se establece de común acuerdo entre el consumidor y el acreedor con la cual el proveedor asume responder o asegura la calidad de productos bajo determinadas condiciones.

Obligación de pago:

Brachfield, P. (2009), define:

Entre empresas, a partir del momento de la entrega de los productos o prestación del servicio, si no existe disconformidad expresa del cliente, el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley. La Ley no tolera dilataciones excepto si se han previsto en el contrato en la legislación (p. 38).

En referencia a esta dimensión, el pago es el cumplimiento de la obligación, a través del cual se extingue ésta, satisfaciendo el interés del acreedor y liberando al deudor. El pago de la deuda debe ser íntegro más sus respectivos intereses generados según pactado. Las obligaciones de pago es, a la vez, moral y legal; las leyes de todo estado previenen la acción jurídica en contra del deudor moroso.

#### **1.3.2.3.3 Cargas administrativas**

El autor Brachfield, P. (2009), afirma: Las cargas administrativas son “los métodos para afianzar el cobro mediante la utilización de terceras compañías que prestan algún servicio que garantiza el cobro al acreedor” (p. 85).

En el mercado local existen varios servicios financieros (outsourcing) y de seguros que minimizan el riesgo y ayudan al recuperar los créditos que se colocaron. Estos servicios tienen la ventaja de facilitar el trabajo y aseguran el cobro de las operaciones comerciales. Dentro de las cargas administrativas son considerados y también ocasionan gastos la parte legal (abogados) donde se incrementa en forma considerable las deudas de los morosos. En otras palabras, es la cantidad de actividades que puede ser asignada a una parte de una cadena productiva (cobranzas) sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones.

El factoring:

Para el autor Brachfield, P. (2009), define:

Es un contrato de cesión de créditos entre una empresa proveedora que mantiene crédito interempresarial con sus clientes y una sociedad financiera especializada en

servicios de factoring, la cual anticipa la liquidación de una parte importante de los fondos correspondientes a las facturas cedidas (p. 90).

Consiste en la adquisición de crédito proveniente de otras empresas que iniciaron la operación. Por medio de un contrato de factoring un comerciante cede un documento de crédito a una empresa de factoraje a cambio de un anticipo financiero total o parcial. Además del anticipo financiero, la empresa de factoring puede asumir el riesgo crediticio y puede realizar el cobro efectivo del crédito.

El outsourcing:

Según el autor: Schneider, B. (1999). Define:

Una empresa puede ser más eficaz en su trabajo si corta de raíz los malos hábitos creados y plantea una reingeniería que pueda traducirse en beneficios inmediatos para su negocio. Lo que el sentido común sugiere es que no se intente hacer de todo, ya que eso llevaría a la empresa diversificar sus funciones y, consecuentemente, a descuidar su planteamiento estratégico y complicar su estructura operativa. Estas indeseables implicancias proporcionarían ventajas a la competencia, pues los productos o servicios que se ofrecerían resultarían poco competitivos (p. 22).

Es una subcontratación o tercerización donde el proceso económico de la empresa transfiere los recursos y responsabilidades referentes al cumplimiento de alguna parte del trabajo a una empresa externa. En otras palabras, se encarga a proveedores externos de aquellas actividades de todo aquello que no tiene que ver con el negocio principal o neurálgico.

Pase de cuentas a judicial:

Según la periodista Fierro, (15.08.16) del diario El comercio sostiene:

El juez no declara a una persona natural en quiebra. En el Perú las personas naturales que no pueden seguir pagando sus deudas pasan a estar inscritas en el Registro de Deudores Judiciales Morosos. El procedimiento se inicia cuando los acreedores interponen un proceso judicial en contra del individuo endeudado. Si el deudor no señala bienes libres, el juez declara concluido el proceso e incorpora al deudor al listado de deudores morosos. (p. 8)

En el Grupo Scotiabank, las deudas incobrables menores a 3 UIT, generalmente son enviadas a castigo, por diversas razones: como cliente

inubicables, sobreendeudados, etc., provisionando dichas cuentas en perjuicio de la institución. Y las cuentas mayores a 3 UIT, con clientes ubicables y con posesión de bienes registrados a su nombre en Registros Públicos son cobradas judicialmente. Una vez iniciado la demanda, el juez determina la fecha y el monto para el embargo.

#### **1.3.2.4 Importancia de la Morosidad**

El índice de morosidad de una institución financiera como la del Grupo Scotiabank, refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con respecto al total de la cartera de créditos. No solo es importante para la institución, sino también para la comunidad en general. Porque mantener controlado la morosidad es respaldo de buena gestión y seguridad, con beneficios directos e indirectos para el grupo, clientes, ahorristas, gobierno y población.

### **1.4 Formulación del Problema**

Hernández (2014). Sostiene:

El planteamiento del problema nos conduce a saber qué deseamos investigar, a identificar los elementos que estarán relacionados con el proceso y a precisar el enfoque, en virtud de que las perspectivas cuantitativa y cualitativa se define con claridad cuál es el objeto de análisis en una situación determinada, y que según él, tipo de estudio que se pretenda realizar, ambos pueden mezclarse (p. 31).

Con una percepción del problema en lo posterior se puede determinar entonces para este estudio de investigación que de no buscar alguna alternativa de solución, la institución podría correr el riesgo de poder quedar insolvente y con eso llegar a un proceso de intervención por parte de la SBS y/o entrar a un proceso de quiebra, técnicamente; ya que al no contar con una gestión financiera optima no se podrá satisfacer las necesidades de los ahorristas y la imagen de solvencia y competitividad promoverá una disminución tanto en su colocaciones como en la recuperación.

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona los créditos con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016?

### **1.4.2. Problemas específicos**

**P.e. 1** ¿Como el préstamo en dinero se relaciona con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016?

**P.e. 2** ¿Cómo el plazo definido se relaciona con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, en Independencia 2016?

**P.e. 3** ¿Cómo los intereses devengados se relacionan con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016?

## **1.5 Justificación del estudio**

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2015), definen la justificación del estudio como:

Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar las razones que motivan el estudio. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización (p.40).

Los autores afirman que es necesario justificar las razones que motivan el estudio, así como los objetivos y las preguntas de investigación. Esas razones que impulsan a los estudiosos a investigar alguna necesidad, inquietud o visión; son propósitos suficiente e importante para justificar la realización del proyecto.

Esta investigación es importante porque se va a realizar una correlación de resultados que se hallarán en torno a la problemática existente, porque año tras año sigue en aumento la morosidad en el Grupo Scotiabank, como premisa a los créditos de consumo en el distrito de Independencia, cuya repercusión hace más difícil la recuperación del dinero otorgado en dicha zona, por parte del área de

cobranzas (Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.), para que las consecuencias económicas no sean desfavorables tanto para los clientes como para los empleados.

Esperando revertir el contexto presente de nuestra sociedad, proponiendo pautas y oportunidades a nuestros colaboradores e instruyendo mejor a nuestros clientes para consolidar una comunidad donde nos permitan tener un crecimiento y desarrollo sostenido.

### **1.5.1 Justificación teórica**

La presente investigación permite conocer la relación que existe entre los créditos y la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016, para los investigadores como José Arturo y Antonio Morales Castro quienes con su definición sobre los créditos de consumo; reflejan con justa precisión el compromiso de las personas con la devolución del préstamo solicitado en las fechas pactadas con los términos determinados en los respectivos contratos. El crédito coloca una obligación a pagar por el consumidor. Así mismo, Pere Brachfield indica que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona gastos y pérdidas en las entidades; donde se asemeja a la problemática del estudio. De acuerdo a los aportes teóricos de dichos autores se logrará a demostrar la relación de las variables planteadas.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Este trabajo de investigación es relevante ya que va permitir determinar la relación que existe entre los créditos y la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, tanto en el banco como la financiera. Debemos de tener en cuenta que toda entidad financiera tiene políticas de crédito y una mala dirección trae como consecuencia la morosidad. En la presente investigación se arribó a la conclusión que el incremento de la morosidad se debe a los créditos mal otorgados por parte de los funcionarios de negocios y sus asesores; debido a la presión de los objetivos mensuales de colocación, siendo estos obligatorios para poder comisionar y alcanzar las metas propuestas.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico este trabajo de investigación ha empleado diversas técnicas del enfoque cuantitativo los cuales serán de gran apoyo para el control de los procesos y el logro de los objetivos propuestos. Asimismo, fue el cuestionario como instrumento que se utilizó para la recopilación de la información servirá para futuras investigaciones con unidades de análisis con similares características, poniendo en práctica lo investigado para beneficio personal y/o general.

### **1.5.4 Justificación Económica**

Los beneficios que surgirán con esta tesis serán relativamente de impacto económico, ya que de llevar a la práctica las sugerencias de la investigación se podrán reducir la morosidad y así se provisionará menos cuentas y como resultado se incrementará los ingresos salariales al personal de cobranzas y mejorará las utilidades del Grupo.

### **1.5.5 Justificación Técnica**

La SBS tiene normado los parámetros para las solicitudes de créditos de las instituciones financieras del país. Y en cuanto a las cobranzas; el cliente está protegido por la Ley 29571; Código de protección y defensa del consumidor, donde se limita a los gestores de cobranzas en su labor de recuperación de los créditos. Contablemente se ajusta a las normas internacionales de contabilidad: NIC 39; Instrumentos financieros: reconocimiento y medición, refiere a préstamos y cuentas por cobrar: Con esta Norma la entidad establece el reconocimiento y la medición de los activos y pasivos financieros, dándole un valor razonable que es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo. En cuanto a las pérdidas se rige por la NIC 36; Deterioro del valor de los activos, cuando se castigan cuentas incobrables (provisiones): Con esta Norma se establece los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable. Exigiendo que la entidad reconozca una pérdida por deterioro del valor de ese activo. Con esta Norma también se especifica cuando la entidad revertirá la pérdida por deterioro del valor, así como la información a revelar.

## 1.6 Hipótesis

Según el autor de metodología Hernández (2014), define:

Las hipótesis son guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación (p.104).

En esta definición detalla el autor que, todo lo que se trata de probar según el estudio que se realiza son guías que buscan explicar el problema investigado y son respuestas provisionales hasta que se demuestre. En cuanto al problema de estudio, hoy en día obtener un crédito de consumo o tarjeta de crédito es muy simple; solo con tener su DNI y no estar reportado a la central de riesgo (INFOCORP), se ofrecen casi al instante, dinero en efectivo o en plástico (tarjetas) y encima puedes conseguir de varios bancos al mismo tiempo. Como consecuencia de la facilidad de obtener esos productos, los clientes se ven tentados a usarlos y empiezan con los sobreendeudamientos con varias entidades financieras a la vez; imposibilitando pagar dichos créditos por incapacidad de pagos; por no incrementar sus ingresos; viviendo un sueño de consumismo en el presente y perjudicándose en su futuro a corto y largo plazo.

### 1.6.1 Hipótesis general

Los créditos se relacionan significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

### 1.6.2 Hipótesis específicos

**H. e. 1** El préstamo en dinero se relaciona significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

**H. e. 2** El plazo definido se relaciona significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.



**H. e. 3** Los intereses devengados se relacionan significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo de Scotiabank, Independencia 2016.

## **1.7 Objetivos**

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), definen:

Los objetivos son de gran importancia para la investigación, ya que constituyen la guía, el derrotero por donde va a transitar la investigación, una errónea formulación de los mismos nos conducirían irremediablemente al fracaso. Si no sabemos hacia donde queremos llegar, es como si nos estuviéramos guiando por una brújula defectuosa que lo mismo indica al norte que al sur (p. 37).

Los elementos para plantear un problema son tres y están relacionados entre sí:

La justificación del estudio

Los objetivos que persigue la investigación

Las preguntas de investigación

Para los autores los objetivos de la Investigación son la guía del estudio; expresan de manera muy sintética qué se pretende con la investigación y guardan relación directa con las actividades. Para el presente estudio, el objetivo del proyecto es mejorar el proceso de minimización de la morosidad o cartera vencida, de una manera tal, que se promueva el manejo adecuado de los recursos financieros, que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y recuperación de los créditos de consumo otorgados a los clientes.

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación de los créditos con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

**O. e. 1** Determinar la relación del préstamo en dinero con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

**O. e. 2** Establecer la relación del plazo definido con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

**O. e. 3** Identificar la relación de los intereses devengados con la morosidad en la cartera de consumo del Grupo Scotiabank, Independencia 2016.

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

## 2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación para el presente trabajo es aplicado, descriptivo correlacional, porque se busca describir, determinar y demostrar la hipótesis general planteada en el presente estudio de investigación.

Es descriptivo correlacional porque se llega a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas en un determinado periodo de tiempo. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las dos variables,

Según, Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Definen:

En primer lugar, es necesario establecer que se pretende con la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Con unas investigaciones se busca, ante todo, contribuir a resolver un problema y de qué manera se piensa que el estudio ayudará a resolverlo. Otras investigaciones tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencias empíricas a favor de ella. Los objetivos deben expresarse con claridad y ser específicos, medibles, apropiados y realistas, es decir, susceptibles de alcanzarse (p.39).

Para Tucker, (2004). Afirma;

Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Al redactarlos, es habitual utilizar verbos y derivados del tipo: describir, determinar, demostrar, examinar, especificar, indicar, analizar, estimar, comparar, valorar y relacionar respecto de los conceptos o variables incluidas (p.26) .

Evidentemente, los objetivos que se especifiquen deben ser congruentes entre sí, no necesariamente, es posible que durante la investigación surjan otros objetivos, se modifiquen los objetivos iniciales o incluso se cambien por nuevos objetivos, según la dirección que tome el estudio y adonde se direcciona la investigación.

## 2.2 Operacionalización de las variables

Según, Mejía (2005). Define:

Respecto a la operacionalización de las variables presenta en primer lugar dos funciones del lenguaje: la connotación y la denotación. Indica que las más importantes son la función estética, la función metalingüística, la connotativa y la denotativa. Con la función connotativa hace referencia a los fenómenos de la realidad, y añade la experiencia del hablante. Con ésta se definen conceptualmente las variables haciendo uso de conceptos para referirse a otros conceptos. Conceptos conocidos a otros desconocidos. Sin embargo, este lenguaje no es suficiente a la ciencia y recurre a la denotación al hacer referencia a los hechos y fenómenos en términos objetivos, observables, operables. Necesarios a la ciencia y la tecnología, pues demandan objetividad e imparcialidad. Connotación y denotación hacen posible la conceptualización, y la operacionalización de las variables.

Al respecto, consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores.

VARIABLES; la definición más sencilla, es la referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual. Es decir, de variar y asumir valores diferentes.

Sabino (1980) establece: "Entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo".

Briones (1987) define:

Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes... son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición (p. 34).

Variable 2: es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable 1.

Según Hayman (1974) la define “como propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente” (p. 69).

Como concepto de operacionalización, se puede afirmar como un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso o sistema específico de pruebas de validación, empleadas para determinar su presencia y cantidad.

### 2.2.1 Créditos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	NIVEL RANGO			
CRÉDITOS	Para los autores:, Morales. J. y Morales, A. (2014), en su libro: "Créditos y cobranza". 1ra. Edición. (p.23), definen que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.	Los créditos son evaluados tomando en cuenta componentes significativos de sus procesos como : préstamo en dinero, plazo definido e intereses devengados, considerando las características: políticas de créditos, gestión de créditos, análisis financieros del cliente, corto, mediano y largo plazo, tasa (TEA), intereses moratorios, seguros y gravámenes de cada uno mediante un cuestionario de respuesta cerrada	Préstamo en dinero	Políticas de créditos	Cuestionario	1, 2, 3, 4	1. Nunca			
				Gestión de créditos		5, 6, 7, 8	2. Casi nunca			
				Análisis financieros del cliente		9, 10, 11	3. A veces			
			Plazo definido	Corto plazo		12, 13	4. Casi siempre			
				Mediano plazo		14, 15, 16, 17	5. Siempre			
				Largo Plazo		18, 19, 20				
			Intereses devengados	Tasa (TEA)		21, 22, 23, 24	1. Nunca			
				Intereses moratorios		25, 26, 27	2. Casi nunca			
				Seguros y desgravámenes		28, 29, 30	3. A veces			
										4. Casi siempre
										5. Siempre

Tabla N° 4. Matriz de operacionalización de variable 1.

Fuente: Elaboración propia

## 2.2.2. Morosidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	NIVEL RANGO				
MOROSIDAD	Para el autor: Brachfield, P. (2009), en su libro: "Cobro de impagos". Ediciones Gestión 2000. (p. 10), define que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas.	La morosidad se evalúa en consideración a; Gestión preventiva del riesgo de crédito, incumplimiento contractual y cargas administrativas en el análisis de los elementos que interactúan en cada uno; detección a malos pagadores, límite de riesgo, control de saldos vencidos, el contrato, garantías contractuales obligación de pagos, el factoring, outsourcing y pase de cuentas a judicial.	Gestión preventiva del riesgo de crédito.	Detección a malos pagadores	Cuestionario	1, 2, 3, 4,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
				Límite de riesgo		5, 6					
				Control de saldos vencidos		7, 8, 9					
			Incumplimiento contractual	El contrato		10, 11, 12					
				Garantías contractuales		13, 14,					
				Obligación de pagos		15, 16					
			Cargas administrativas	El factoring		17, 18, 19	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre				
				Outsourcing		20, 21, 22					
				Pase de cuentas a judicial		23, 24					
										25, 26,	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
									27, 28		
										29, 30	

Tabla N° 5. Matriz de operacionalización de variable 1.

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

Según Tamayo, M. (1999). Define:

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Población: La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación"(P.114).

Muestra: La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, M (1999), afirma que la muestra " es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p.38).

Es una muestra estadística de por sí no tendría sentido si no se consideran o se relacionan dentro del contexto que se trabajan. Por lo tanto es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en la investigación. Representa a una parte (%) de la población donde se llevó a cabo el estudio.

### **2.3.1 Población**

La encuesta estuvo conformada por colaboradores de la oficina de Servicios, cobranzas e inversiones (SCI) de Los Olivos, quién es responsable de las cobranzas de los créditos otorgados del Grupo Scotiabank, tanto por parte del Banco y de la Financiera en el cono norte de Lima; donde pertenece el distrito de Independencia (zona de estudio) que cuenta con una población económicamente activa (PEA) de 106,523 habitantes de los cuales el grupo Scotiabank tiene 1,014 clientes de crédito de consumo y 480 clientes están en calidad de morosos.

### **2.3.2 Muestra**

Según Fernandez, J. (1983). Define muestra:

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación (p. 237).

Como la población total de la oficina de SCI de Los Olivos no todos están relacionados directamente con los créditos y cobranzas, solo se consideró al personal de campo (supervisores, gestores) y asesoras de plataforma (atención al público). Haciendo un total de 48 colaboradores, que representa al 84.21% del personal de la sucursal.



### Personal de la Oficina de SCI de Los Olivos

<b>Colaboradores</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>
Jefe de Oficina	1	0.57
Supervisores de Cobranzas	4	2.28
Coordinador de Inspecciones	1	0.57
Asesor de Plataforma	3	1.71
Gestores de cobranzas	41	23.37
Inspectores	3	1.71
Vacaciones	4	2.28
<b>Total Oficina</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 6. Planilla de Trabajadores de SCI de la oficina Los Olivos.

Fuente: Head Count del mes de Enero 2017

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Carmines, (1991) define la confiabilidad y validez:

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repentinamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

La validez y confiabilidad siempre está limitada según sea la evidencia disponible, permitiendo afirmar que determinado instrumento es válido y confiable para determinado uso y bajo ciertas condiciones (p. 27).

Para el autor la confiabilidad es la propiedad según la cual un instrumento aplicado a los mismos fenómenos, bajo las mismas condiciones, arroja resultados congruentes. La validez es, por lo tanto, la aproximación posible a la veracidad que puede tener una investigación donde ayudarnos a elaborar conclusiones acertadas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (201). “La observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas” (p. 309).

Al respecto Gómez, (2006). Opina que:

En la escala de Likert a cada respuesta se le asigna un valor numérico, así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación o negación y al final su puntuación total, se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones o negaciones (pp. 132-133).

Técnicas de recopilación de datos;

- a) Descriptivas
- b) Entrevistas
- c) Observación
- d) Encuesta
- e) Cuestionario

Validación y confiabilidad del instrumento:

Mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach, cuya fórmula de cálculo es la siguiente:

$\alpha = 0.80$  donde

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

$S_t^2$ : Varianza de los puntajes totales.  
 $S_i^2$ : Varianza del ítem  
K: Número de ítems.

Figura N° 3. Fórmula Alfa de Cronbach

Fuente: Imágenes de la web.

La técnica que utilizada es una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez a través de juicio de expertos de la Universidad César Vallejo.

#### **2.4.1 Análisis de Fiabilidad**

Se trata sobre el análisis de fiabilidad en el programa SPSS, centrándose en el coeficiente Alfa de Cronbach.

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuanto mejoraría o empeoraría la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.

## FIABILIDAD DE LAS VARIABLES

### VARIABLE: CRÉDITOS

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	48	100.0

Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.715	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables

### VARIABLE: MOROSIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	48	100.0

Estadísticas de	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.747	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables

Tabla N° 7. Estadísticos de fiabilidad de las variables

Fuente: Base de datos

Según los resultados estadísticos de la fiabilidad de las variables, donde alcanza la variable: créditos 0.747, y la variable morosidad: 0.747, lo cual permite decir que los resultados son aceptables con un total de 48 colaboradores encuestados con 60 preguntas cada uno.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Según Méndez (2007), expone:

Que el análisis de los resultados como proceso implica el manejo de los datos que se han obtenido, reflejándolos en cuadros y gráficos, una vez dispuestos, se inicia su análisis tomando en cuenta las bases teóricas, cumpliendo así los objetivos propuesto (p. 49).

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados. Con respecto a las informaciones presentadas como gráficos y cuadros, se formularán apreciaciones objetivas. Las apreciaciones y conclusiones resultantes del análisis fundamentarán cada parte de la propuesta de solución al problema que dio inicio a la presente investigación, que serán presentadas en forma de recomendaciones.

## **2.6 Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de nuestro estudio. Se respeta el anonimato de las personas encuestadas, ciñéndose a los requerimientos de la Universidad César Vallejo.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Resultados de Fiabilidad:

Según Hernandez, R. (2014). Escalamiento de Likert es un método desarrollado por Renis Likert en 1932; consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes (p.238).

#### Escala de Likert

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Para la obtención de la fiabilidad se utilizó el software estadístico SPSS 24 para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación:

#### Escala: VARIABLE: "CRÉDITOS"

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	48	75,0
	Excluido <sup>a</sup>	16	25,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	30

Tabla N° 8. Estadísticos de fiabilidad de créditos

Fuente: Base de datos

Los resultados obtenidos según el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable: Créditos es de 0.715, donde según los 48 colaboradores que respondieron a los cuestionarios de 30 ítems cada uno tiene una fuerte confiabilidad.

**Escala: VARIABLE: "MOROSIDAD"**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	48	75,0
	Excluido <sup>a</sup>	16	25,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	30

*Tabla N° 9.* Estadísticos de fiabilidad de morosidad

Fuente: Base de datos

Se ha obtenido el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.747 para la variable morosidad, lo cual permite decir que los 48 colaboradores que respondieron a los cuestionarios de 30 items cada uno tiene una fuerte confiabilidad.



## CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

### HIPÓTESIS GENERAL: CREDITOS Y MOROSIDAD

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Creditos</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Creditos</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,992 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	48	48
	<b>Morosidad</b>	Coeficiente de correlación	,992 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	48	48

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 10. Estadísticos de contrastación de hipótesis

Fuente: Base de datos

La contrastación de hipótesis general entre créditos y morosidad es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Según los resultados de la fuente, ambas variables guardan correlación de proporcionalidad directa; según su coeficiente créditos = 1.000, y el coeficiente en morosidad = 0.992.

**HIPOTESIS ESPECÍFICAS:****1ERA. HIPOTESIS ESPECIFICA: PRESTAMO EN DINERO CON MOROSIDAD**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Prestamo de dinero</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Prestamo de dinero</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>1.000</b>	<b>,988**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>0.000</b>
		<b>N</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
	<b>Morosidad</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,988**</b>	<b>1.000</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>0.000</b>	
		<b>N</b>	<b>48</b>	<b>48</b>

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 11. Estadísticos de contrastación de hipótesis

Fuente: Base de datos

La contrastación de hipótesis específica entre préstamo en dinero y morosidad es significativa en el nivel 0.01. Según los resultados de la fuente, ambas variables guardan correlación de proporcionalidad directa; según su coeficiente préstamo en dinero = 1.000, y el coeficiente en morosidad = 0.988.

**2DA. HIPOTESIS ESPECIFICA: PLAZO DEFINIDO CON MOROSIDAD**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Plazo indefinido</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Plazo indefinido</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1.000	,968**
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.000
		<b>N</b>	48	48
	<b>Morosidad</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,968**	1.000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000	
		<b>N</b>	48	48

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 12. Estadísticos de contrastación de hipótesis

Fuente: Base de datos

La contrastación de hipótesis específica entre plazo definido y morosidad es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Según los resultados de la fuente, ambas variables guardan correlación de proporcionalidad directa; según su coeficiente plazo definido = 1.000, y el coeficiente en morosidad = 0.968.

**3ERA. HIPOTESIS ESPECIFICA: INTERESES DEVENGADOS Y MOROSIDAD**

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Intereses devengadas</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Intereses devengadas</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	1.000	,984**
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.000
		<b>N</b>	48	48
	<b>Morosidad</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	,984**	1.000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000	
		<b>N</b>	48	48

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 13. Estadísticos de contrastación de hipótesis

Fuente: Base de datos

La contrastación de hipótesis específica entre intereses devengados y morosidad es significativa en el nivel 0.01. Según los resultados de la fuente, ambas variables guardan correlación de proporcionalidad directa; según su coeficiente intereses devengados = 1.000, y el coeficiente en morosidad = 0.984.

### **III. DISCUSIÓN**

## 4.1 Discusión

Según López, M. (2016) en su estudio titulado “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento”, obtuvo el grado de magister en administración bancaria y finanzas de la universidad de Guayaquil - Ecuador durante el año 2015, llegó a la conclusión que el crédito de consumo no controlado induce al sobreendeudamiento y aumentará el riesgo crediticio, debido a que el destino de los créditos de consumo es significativo porque denota la importancia que los mismos tienen para satisfacer las necesidades de consumo de las familias ecuatorianas, por lo cual este tipo de créditos es permanente durante la vida productiva de los individuos, en especial a través de las tarjetas de crédito; mientras que los resultados del presente estudio revelaron que:

Los créditos sobre todo los de consumo (tarjetas de crédito) es el nivel de deuda de mayor riesgo, por consiguiente a mayor incremento de endeudamiento la morosidad también se incrementa. Esto demuestra lo importante que es la gestión preventiva del riesgo de crédito, ya que con un mejor control y detección limitaría el riesgo de morosidad. Para ello se refleja en uno de los cuestionarios: ¿Existen clientes a los cuales se les otorga el crédito sin el filtro evaluativo de sus condiciones y disponibilidad de pago? según los resultados obtenidos en el gráfico n° 33.

Al respecto los autores José y Arturo Morales Castro (2014), sostienen que el plazo definido, según el tiempo pueden distinguirse los créditos, a corto, mediano y largo plazo, sin que exista una discriminación precisa en cada uno de ellos, la distinción esencial reside en la función económica que va a desempeñar.

Según Pinto, R. (2013). En su tesis “*El crédito al consumo en España*”, obtuvo el grado doctoral de la universidad de educación a distancia de Madrid – España; Es trascendental porque el modelo de créditos de consumo debe ser monitoreado por la institución financiera para asegurar un funcionamiento óptimo y hacer los ajustes de acuerdo a los objetivos de la empresa, se considera que el monitoreo debe hacerse cada tres meses como mínimo para verificar la capacidad de predicción del mismo.

El crecimiento del crédito al consumo en toda Europa, siendo especialmente altas en países menos desarrollados (España). Este crecimiento acelerado se truncó con la recesión de los últimos años, el panorama está marcando negativamente a la evolución del crédito al consumo, La caída viene determinada principalmente por la menor liquidez de las familias, la incertidumbre sobre el empleo y la situación del país, la disminución de la confianza de los consumidores, la elevada tasa de endeudamiento de los hogares, convertidos en áreas de recuperación de impagos.

Siempre se relaciona con la gestión preventiva del riesgo de crédito, nuevamente se demuestra lo importante que es la gestión preventiva del riesgo de crédito, con un mejor control y seguimiento de la cuenta limitaría el riesgo de impagos. Según la pregunta del cuestionario: ¿Por efecto del otorgamiento de crédito y prevenir es riesgo se monitorea la utilidad del préstamo recibido? Donde la respuesta se refleja en el gráfico n° 32.

De acuerdo con este tema, el autor Pere Brachfield (2009), indica que la gestión preventiva del riesgo de crédito es vender con beneficio y cobrar lo antes posible los productos que se han vendido a los clientes. Si una empresa no sigue este principio no subsistirá mucho tiempo en el mercado actual.

Según Martínez, M. (2013). En su tesis "*Gestión en las entidades financieras: El riesgo de crédito y morosidad*", obtuvo el grado de Administración y Dirección de Empresas", de la universidad de Valladolid – España; Llegó a la conclusión que la morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por lo tanto, el presente estudio es importante para minimizar el impacto de la morosidad y amortiguar este efecto, se debe llevar a cabo una tramitación eficaz en el análisis y concesión de operaciones de activo con mayor control y gestión sobre irregulares y dudosos en el seguimiento.

En una operación de crédito como préstamo en dinero el análisis financiero del cliente es fundamental, sobre todo con aportes de garantías suficientes, porque solo así se minimizaría el riesgo de morosidad". Para ello se comprobó con el

cuestionario: ¿En la propuesta del crédito se procura el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad? Donde el resultado se muestra en el gráfico n° 10.

Al respecto los autores José y Arturo Morales Castro (2014), manifiestan que el préstamo en dinero es la cantidad de efectivo necesario para la realización de una actividad o proyecto de una persona natural o jurídica. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se encuentran detalladas según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversión en el activo.

Según Quispe, M. (2013), en su tesis “*Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*”, obtuvo el título de contador público de la universidad nacional de Huancavelica – Perú. Su estudio de investigación es significativo porque si se administra efectivamente los riesgos crediticios entonces se minimiza la morosidad.

Toda entidad financiera debería contar con herramientas donde pueda priorizar las acciones de recupero de cuentas, con la gestión preventiva del riesgo de crédito y en el control de saldos vencidos se limitaría el riesgo de morosidad. Para ello se corroboró con la pregunta del cuestionario: ¿En la institución existe listados de saldos vencidos y por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza? Donde la respuesta se refleja en el gráfico n° 40.

De acuerdo a este tema, el autor Pere Brachfield (2009), que cuando la empresa se enfrenta a un incumplimiento contractual, lo primero es detectar el origen del problema, por tanto, conocer qué tipo de incumplimiento se tiene para una información muy útil antes de iniciar las gestiones de recuperación puesto que el tipo de incumplimiento requiere más técnicas de cobro determinadas.

Según Mamani, R. (2015), en su tesis: “*Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Coopac San Salvador limitada periodo 2012 – 2013*”, obtuvo el título de contador público de la universidad nacional del Altiplano – Puno – Perú. Llegó a la conclusión que la falta de experiencia del analista de crédito es el responsable de malas evaluaciones y estas evaluaciones generaron la morosidad



y a la vez mayores provisiones en los estados financieros y como resultado la baja utilidad en la rentabilidad.

La buena gestión de créditos para un préstamo en dinero; los funcionarios y asesores deben de tener habilidades suficientes para el manejo de plataformas y herramientas que conduzcan a una mejor evaluación y control de colocaciones”. Según la pregunta del cuestionario: ¿Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen el control adecuado de los créditos? Brindando como resultado de la respuesta según el gráfico n° 07.

Al respecto, el autor Pere Brachfield (2009), manifiesta que las cargas administrativas son los métodos para afianzar el cobro mediante la utilización de terceras compañías que prestan algún servicio que garantiza el cobro al acreedor.

Según Vargas, S. (2014), en su tesis: *“Gestión de riesgo crediticio y su relación con la morosidad en las instituciones sin fines de lucro denominada derrama en el distrito de Lince, año 2014”*, obtuvo el título de contador público de la universidad César Vallejo – Lima – Perú. Llegó a la conclusión que gestión de riesgo crediticio es la pieza clave para reclamar deudas sin perder al cliente y evitar la morosidad en las instituciones sin fines de lucro denominada derrama en el distrito de Lince, año 2014.

En la gestión preventiva del riesgo de crédito, el control de saldos vencidos es necesario para minimizar el deterioro de la morosidad, para ello se debe contar con colaboradores de suficiencia experiencia en cobranza Donde se pueda recuperar las cuentas sin perder a los clientes. Según la pregunta del cuestionario: ¿Los colaboradores de cobranza aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera? Dando como resultado según gráfico n° 12.

## **IV. CONCLUSIONES**

## 5.1 Conclusiones

En consideración a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento se concluye que:

Se determinó que existe una relación significativa entre préstamo en dinero con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016; Sometiendo a la prueba estadística de Rho Spearman; donde se aprecia que sí existe relación significativa, hallándose una correlación en préstamo en dinero de: 0.988 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta, según el gráfico n° 09, el 72.91% de los colaboradores encuestados ubicaron la opción de nunca y casi nunca donde en la propuesta de crédito se procura el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad.

Se logró establecer que existe una relación favorable entre el plazo definido con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016; Sometiendo la prueba estadística de Rho Spearman; donde se aprecia que sí existe relación significativa, hallándose una correlación en el plazo definido de: 0.968 con un valor calculado de  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta, según el gráfico n° 13, más de la mitad de los encuestados, es decir el 52.08% ubicaron la opción de casi siempre y un 39.58% a veces, donde afirman que los créditos otorgados a corta plazo son los que representan los niveles más altos de morosidad.

Se determinó que existe una relación favorable entre los intereses devengados con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016; Sometiendo a la prueba estadística de Rho Spearman; donde se aprecia que sí existe relación significativa, hallándose una correlación en intereses devengados de: 0.984 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta, según el gráfico n° 23, el 62.50% de los colaboradores encuestados ubicaron en la opción

casi siempre que los clientes morosos tienen la tendencia de esperar campañas de refinanciación para acceder a pagos, pues los intereses son menores.

## **V. RECOMENDACIONES**

## 6.1 Recomendaciones

Se recomienda a:

1. Al área del contac center (colocaciones), los funcionarios y asesores de negocios para tener una buena gestión preventiva del riesgo de crédito y de esta manera evitar malas colocaciones en préstamo en dinero (tarjetas de crédito). De seguir esta recomendación, se disminuirá sustancialmente la morosidad. Según encuesta, la respuesta se refleja en el gráfico n° 02.
2. Al Grupo Scotiabank que considere a los clientes de nivel socioeconómico de Clase D y E ya que estas personas son las que mayor demanda se tiene en la obtención de créditos de consumo modificando las políticas de otorgamiento de crédito (ventana comercial). Si se pone en práctica esta recomendación, se evitaría una sobreoferta de créditos que inducirían a la morosidad de las personas y salida del sistema financiero. Quedó demostrado según resultado del gráfico n° 13.
3. A la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros que baje la tasa (TEA) de crédito en el sistema financiero, convocando a la Asociación de Bancos (ASBANC) para llegar a un acuerdo que permita contemplar tasas de acuerdo a las situaciones económicas de las clases D y E. De llegar a estos acuerdos se obtendría un buen crecimiento económico y entusiasmo en la población. Según encuesta del resultado en el gráfico n° 23
4. Al área legal de la institución, a revisar las condiciones legales de los contratos de los créditos otorgados para agilizar las demandas que de acuerdo a ley se faculta por incumplimiento contractual que realizan algunos clientes. Para lograr esto es necesario realizar mayor contratación de personal especializado en esta materia. De aplicar la presente recomendación se estaría demostrando legalmente las implicancias por incumplir los plazos establecidos. Quedó demostrado según resultado del gráfico n° 25.

### **III. REFERENCIAS**

### 3.1 Referencias bibliográficas

- Agapito, G. (2010). *Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1329/ECO\\_034.pdf;jsessionid=1D4074CFA530F37AD6BE7C87EB94901B?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1329/ECO_034.pdf;jsessionid=1D4074CFA530F37AD6BE7C87EB94901B?sequence=1)
- Aguilar, G., y Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras en el Perú*. (Proyecto de investigación). Recuperado de:  
<http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Berrazueta, S. y Escobar, B. (2012). *Plan de riesgo crediticio para la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito "Educadores de Cotapaxi"* Latacunga – Ecuador (Tesis para título de ingeniería en contabilidad y auditoría). Recuperado de:  
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1140>
- BCR: Características de créditos de consumo. (Mayo, 2009). Recuperado de:  
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-2.pdf>
- Beaufond, R. (2005). *Gerencia y control de crédito y cobranzas*. Recuperado de:  
<https://www.clubensayos.com/Negocios/Gerencia-y-control-de-cr%C3%A9dito-y-cobranzas/1191091.html>
- Brachfield, P., (Ed). (2009). *Cobro de impagos*. (Ediciones Gestión 2000).  
Barcelona – España.
- Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*. (Tesis para el título de



contador público) de Trujillo – La Libertad. Recuperado de:

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)

ComparaOnline: Algunas características de un crédito de consumo. (Junio, 2013).

Recuperado de: <https://www.comparaonline.cl/blog/finanzas/credito-consumo/2013/06/algunas-caracteristicas-de-un-credito-de-consumo/>

Cruz, J. (2014). *Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables*.

Instituto Nacional de Jalisco, El Salvador, C.A. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml>

Del Carpio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa S.A. Chimbote*. (Tesis de

título de contador público) Nuevo Chimbote –Ancash. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/90/1/delcarpio\\_aj.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/90/1/delcarpio_aj.pdf)

Ettinger, R., y Golieb, D. (Ed). (2000). *Créditos y Cobranzas*. 11° ed. México:

PRENTICE HALL, INC. – Englewood Cliffs, N.J.

Gómez, G., y Lamus, D (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la universidad ICESI FEDE –*

*Icesi* (Tesis de post grado para magíster). Recuperado de:

[http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/67485/1/analisis\\_gestion\\_credito.pdf](http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/67485/1/analisis_gestion_credito.pdf)

Gonzales, J., y García, C. (2012). *La morosidad*; . Recuperado de:

<http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (Ed). (2014). *Metodología de la investigación*. 6° ed. México: McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

López, M. (2016). *El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento*. (Tesis de post grado para magíster). Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>

Martínez, M. (2013). *Gestión en las entidades financieras: El riesgo de crédito y morosidad*. (Tesis para el grado de Administración y Dirección de Empresas) Valladolid – España. Recuperado de:  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%20ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CREDITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf>

Morales, J., y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. 1ra. Edición Ebook. México, Grupo editorial patria, S.A. de C.V.

Mamani, R. (2015). *Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la Coopac San Salvador Ltda., periodo 2012 – 2013*. (Tesis de licenciatura de Contador Público). Recuperado de:  
<http://contables.edu.pe/epcc/cc/ARCHIVOS/tesis/4.pdf>

Ortiz, T. y Pillco, L. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda., y el riesgo de morosidad de sus socios*, (Tesis para título de contador público auditor) Cuenca – Ecuador. Recuperado de:  
<http://docplayer.es/15067375-Universidad-de-cuenca.html>

Philip, K. y Gary A., autores del libro "*Fundamentos de Marketing*". (mensaje de un blog). Recuperado de:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Precio-Seg%C3%BAAn-Diversos-Autores/938852.html>

Pinto, R. (2013). *El crédito al consumo en España*. (Tesis doctoral). Recuperado de:

<http://e-pacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-pinto/Documento.pdf>

Quinto, C. (2015). *Créditos de consumo* (mensaje en un blog). Recuperado de:

<http://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/2797629-que-son-creditos-consumo-tipos-caracteristicas>

Quispe, M. (2013). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*.

(Título para contador público). Recuperado de:

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/299/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200016.pdf?sequence=1>

Rojas, E. (2010). *Metodología de la investigación* (mensaje en un blog).

Recuperado de: <http://metodologiamecanica.blogspot.pe/>

Rosello, A. (2009). *Comparación internacional de las cargas administrativas*. 1ra.

Edición. Composiciones RALI S.A. Madrid. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=2AXWAgAAQBAJ&pg=PA226&lpg=PA226&dq=cargas+administrativas+definicion&source=bl&ots=p3mGh07prp&sig=biEu1irkmT-kDyyBvZIDr0vQRNk&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAgtqd9JbUAhXH5CYKHV1KAO8Q6AEIXzAL#v=onepage&q=cargas%20administrativas%20definicion&f=false>

Schneider, B. (2004). *Outsourcing* 1ra. Edición. Grupo Editorial Norma S.A. Bogotá - Colombia.

Serra, R. (2015). *¿Qué es y para que sirve el seguro de desgravamen?*

Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/personal/sirve-seguro-desgravamen-316997>

Stuart, J. (s.f.). *Economía Política* (mensaje en un blog). Recuperado de:

<https://prezi.com/hcvi4ud2wred/definicion-y-caracteristicas-del-credito/>

Tamayo, M. (1999). *La investigación*. 3ra. Edición. ARFO EDITORES LTDA. Santa fe de Bogotá, D.C.

Vargas, S. (2014). *Gestión de riesgo crediticio y su relación con la morosidad en las instituciones sin fines de lucro denominada derrama en el distrito de Lince, año 2014*. (Título para contador público). Recuperado de:

[Biblioteca de la universidad César vallejo sede norte.](#)

# **ANEXOS**



**ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CONSUMO DEL GRUPO SCOTIABANK, INDEPENDENCIA 2016**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	NIVEL RANGO
<b>GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona los créditos con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016?	<b>GENERAL</b> Determinar la relación de los créditos con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>GENERAL</b> Los créditos se relacionan significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>CRÉDITOS</b>	Morales, J., y Morales, A. (2014), "Créditos y cobranzas". 1ra. Edición (p. 23), definen que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.	Los créditos son evaluados tomando en cuenta componentes significativos de sus procesos como : préstamo en dinero, plazo definido e intereses devengados, considerando las características: políticas de créditos, gestión de créditos, análisis financieros del cliente, corto, mediano y largo plazo, tasa (TEA), intereses moratorios, seguros y gravámenes de cada uno mediante un cuestionario de respuesta cerrada.	<b>Préstamo en dinero</b>	Políticas de créditos	CUESTIONARIO	1, 2, 3, 4	1. Nunca
Gestión de créditos	5, 6, 7, 8	2. Casi nunca								
Análisis financiero del cliente	9, 10, 11	3. A veces								
<b>Plazo definido</b>	Corto Plazo	12, 13				4. Casi siempre				
	Mediano Plazo	14, 15, 16, 17				5. Siempre				
	Largo Plazo	18, 19, 20								
<b>Intereses devengados</b>	Tasa (TEA)	21, 22, 23, 24	1. Nunca							
	Intereses moratorio	25, 26, 27	2. Casi nunca							
	Seguros y desgravámenes	28, 29, 30	3. A veces							
<b>Gestión preventiva del riesgo de crédito.</b>	Detección a malos pagadores	1, 2, 3, 4, 5, 6	4. Casi siempre							
	Límite de riesgo	7, 8, 9	5. Siempre							
	Control de saldos vencidos	10, 11, 12								
<b>Incumplimiento contractual</b>	El contrato	13, 14, 15, 16	1. Nunca							
	Garantías contractuales	17, 18, 19	2. Casi nunca							
	Obligación de pago	20, 21, 22	3. A veces							
<b>Cargas administrativas</b>	El factoring	23, 24	4. Casi siempre							
	Outsourcing	25, 26, 27, 28	5. Siempre							
	Pase de cuentas a judicial	29, 30								
<b>ESPECÍFICO</b> ¿Cómo el préstamo en dinero se relaciona con la morosidad en la cartera de consumo de grupo Scotiabank, Independencia 2016?	<b>ESPECÍFICO</b> Determinar la relación del préstamo en dinero con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>ESPECÍFICO</b> El préstamo en dinero se relaciona significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>MOROSIDAD</b>	Para el autor: Brachfield, P. (2009), en su libro: "Cobro de impagos". Ediciones Gestión 2000. (p. 10), define que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas.	La morosidad se evalúa en consideración a; Gestión preventiva del riesgo de crédito, incumplimiento contractual y cargas administrativas en el análisis de los elementos que interactúan en cada uno; detección a malos pagadores, límite de riesgo, control de saldos vencidos, el contrato, garantías contractuales obligación de pagos, el factoring, outsourcing y pase de cuentas a judicial.	<b>Gestión preventiva del riesgo de crédito.</b>	Detección a malos pagadores	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Nunca	
Límite de riesgo	7, 8, 9	2. Casi nunca								
Control de saldos vencidos	10, 11, 12	3. A veces								
<b>ESPECÍFICO</b> ¿Cómo el plazo definido se relaciona con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016?	<b>ESPECÍFICO</b> Establecer la relación del plazo definido con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>ESPECÍFICO</b> El plazo definido se relaciona significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>MOROSIDAD</b>	Para el autor: Brachfield, P. (2009), en su libro: "Cobro de impagos". Ediciones Gestión 2000. (p. 10), define que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas.	La morosidad se evalúa en consideración a; Gestión preventiva del riesgo de crédito, incumplimiento contractual y cargas administrativas en el análisis de los elementos que interactúan en cada uno; detección a malos pagadores, límite de riesgo, control de saldos vencidos, el contrato, garantías contractuales obligación de pagos, el factoring, outsourcing y pase de cuentas a judicial.	<b>Incumplimiento contractual</b>	El contrato	13, 14, 15, 16	1. Nunca	
							Garantías contractuales	17, 18, 19	2. Casi nunca	
							Obligación de pago	20, 21, 22	3. A veces	
<b>ESPECÍFICO</b> ¿Cómo los intereses devengados se relacionan con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016?	<b>ESPECÍFICO</b> Identificar la relación de los intereses devengados con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>ESPECÍFICO</b> Los intereses devengados se relacionan significativamente con la morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016.	<b>MOROSIDAD</b>	Para el autor: Brachfield, P. (2009), en su libro: "Cobro de impagos". Ediciones Gestión 2000. (p. 10), define que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas.	La morosidad se evalúa en consideración a; Gestión preventiva del riesgo de crédito, incumplimiento contractual y cargas administrativas en el análisis de los elementos que interactúan en cada uno; detección a malos pagadores, límite de riesgo, control de saldos vencidos, el contrato, garantías contractuales obligación de pagos, el factoring, outsourcing y pase de cuentas a judicial.	<b>Cargas administrativas</b>	El factoring	23, 24	1. Nunca	
							Outsourcing	25, 26, 27, 28	2. Casi nunca	
							Pase de cuentas a judicial	29, 30	3. A veces	

## Anexo N° 2: Instrumento de evaluación (cuestionario)



### "CRÉDITOS Y MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CONSUMO DEL DEL GRUPO SCOTIABANK, INDEPENDENCIA 2016"

#### PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

La presente encuesta es anónima, le agradecemos responder lo más objetivamente, marcando con un aspa en el recuadro de las preguntas, según la tabla indica:

Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente:

<b>1</b>	<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>3</b>	<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>5</b>	<b>Siempre</b>
----------	--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------

		VARIABLE 1: CRÉDITOS				
		INDICADORES				
		1	2	3	4	5
Préstamo en dinero	<b>Políticas de créditos</b>					
	1	El grupo Scotiabank, tiene políticas y estrategias para la gestión de créditos con el <u>objetivo de controlar la morosidad</u> .				
	2	Los funcionarios y asesores de crédito cumplen con las políticas de la organización para la obtención de un crédito.				
	3	Las jefaturas de distintas áreas dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a políticas de crédito para asegurar la recuperación de las colocaciones.				
	4	Las políticas de crédito dejan su rigidez y son flexibles en el otorgamiento de crédito cuando los colaboradores buscan llegar a las metas.				
	<b>Gestión de créditos</b>					
	5	Las normas de admisión, seguimiento y control de las solicitudes de créditos son de <u>fácil interpretación</u> .				
	6	Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios <u>responsables antes del desembolso</u> .				
	7	Los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de <u>información que contribuyen el control adecuado de los créditos</u> .				
	8	La gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea y supervisa la <u>coherencia entre lo adquirido y lo invertido</u> .				
	<b>Análisis financiero del cliente</b>					
9	Para los créditos otorgados, se asegura la capacidad de pago del deudor con el <u>balance del costeo, y el colaborador es exigente en la revisión</u> .					
10	En la propuesta de crédito se procura el aporte de garantías suficientes para <u>asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad</u> .					
11	La propuesta de crédito siempre se ajusta a la real necesidad de financiamiento del cliente como medida preventiva para evitar el riesgo de morosidad.					
Plazo definido	<b>Corto plazo</b>					
	12	Los créditos de corto plazo que excedan más de un año, son refinanciados con <u>objetividad y disciplina en los plazos que establece las políticas de la Organización</u> .				
	13	Los créditos otorgados a corto plazo son los que representan los niveles más altos de morosidad.				
	<b>Mediano plazo</b>					
	14	Las MYPES solicitan créditos a mediano plazo para la cobertura de sus negocios y los colaboradores certifican la inversión.				
	15	Los clientes a los que la empresa otorga créditos a mediano plazo son evaluados al <u>respecto de sus estados financieros o costeos</u> .				
	16	Los créditos de consumo que excedan los límites del tope establecido, deberían ser <u>considerados para reprogramar y/o refinanciar a cinco años (60 meses)</u> .				
	17	Los colaboradores encargados del otorgamiento de crédito, evalúan los costeos de los clientes con <u>transparencia y honestidad para el otorgamiento de créditos a</u> .				
	<b>Largo plazo</b>					
	18	Los créditos a largo plazo representan para la Institución los niveles más bajos de morosidad.				
19	En el afán de disminuir la morosidad, la institución recurre a refinanciar la deuda <u>alargando el crédito</u> .					
20	Los clientes que ya tienen incidencia de morosidad y reciben un nuevo crédito refinanciado, tienen la tendencia de extender sus pagos.					
Intereses devengados	<b>Tasa (TEA)</b>					
	21	La tasa (TEA) que se ofrece a los clientes son atractivas y se justifica a la zona en <u>referencia</u> .				
	22	En campañas de refinanciación de deuda, se cumplen con disciplina los protocolos y <u>políticas según la SBS</u> .				
	23	Los clientes morosos tienen la tendencia de esperar campañas de refinanciación <u>para acceder a pagos, pues los intereses son menores</u> .				
	24	Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados y las estrategias resolutivas.				
	<b>Intereses moratorios</b>					
	25	En los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los <u>pagos en sus fechas establecidas</u> .				
	26	Es de suma necesidad excluir los intereses moratorios a las cuentas morosas con el <u>fin de poner al día y/o cancelar la cuenta</u> .				
	27	En la institución los intereses moratorios son los más elevados del mercado.				
	<b>Seguros y desgravámenes</b>					
28	El cliente es informado al respecto de la Ley N° 29946 donde norman los seguros y <u>desgravámenes</u> .					
29	La aplicación de la norma para el retiro de la cartera del cliente fallecido genera <u>procedimientos burocráticos que limitan la continuidad de los procesos</u> .					
30	Es necesario que se exoneren de seguros y desgravámenes a los clientes mayores de <u>75 años de edad, donde la recuperación es de mayor de riesgo</u> .					

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

La presente encuesta es anónima, le agradecemos responder lo más objetivamente, marcando con un aspa en el recuadro de las preguntas, según la tabla indica:

Marque usted el numeral que considere en la escala siguiente:

<b>1</b>	<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>3</b>	<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>5</b>	<b>Siempre</b>
----------	--------------	----------	-------------------	----------	----------------	----------	---------------------	----------	----------------

VARIABLE 2: MOROSIDAD										
INDICADORES										
		1	2	3	4	5				
<b>Gestión preventiva del riesgo de crédito</b>	<b>Detección a malos pagadores</b>									
	1	En el grupo Scotiabank, existe herramientas para detectar clientes "nuevos" con intenciones de estafar a la institución.								
	2	Por efecto del otorgamiento de crédito y prevenir el riesgo se monitorea la utilidad del préstamo recibido.								
	3	Existen clientes a los cuales se les otorga el crédito sin el debido filtro evaluativo de sus condiciones y disponibilidad de pago.								
	4	Los plazos establecidos para la efectividad de los pagos son negociados con el cliente.								
	5	Se cuenta con herramientas tecnológicas accesibles que permite identificar oportunamente a clientes posiblemente riesgosos o morosos.								
	6	Ante el cumplimiento de metas, se recurre al otorgamiento de crédito a clientes que han sido detectados en algún momento como malos pagadores.								
	<b>Otorgar límite de riesgo</b>									
	7	El grupo Scotiabank tiene establecidas políticas y estrategias para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad								
	8	Las políticas del grupo tienen establecidas las líneas de crédito por segmento social, capacidad de pago y utilidad.								
	9	Las jefaturas de las distintas áreas del grupo dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación								
	<b>Control de saldos vencidos</b>									
10	En la institución existe listados diarios de saldos vencidos y por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranzas.									
11	Los clientes que tienen incremento de sus créditos por intereses, efecto de la morosidad; generan una gestión de cobranza en colaboradores expertos.									
12	Los colaboradores de cobranzas aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera.									
<b>Incumplimiento contractual</b>	<b>El contrato</b>									
	13	El contrato establecido para el otorgamiento de crédito es claro y sencillo, para un fácil entendimiento.								
	14	El cliente expresa que el contrato se elabora con terminología sancionadora y judicial de difícil comprensión.								
	15	Los clientes exigen la lectura e interpretación de contrato para el otorgamiento de crédito para mayor confiabilidad.								
	16	El grupo tiene establecida por política institucional elaborar contratos con marco normativo - legal sencillo de interpretar por el cliente.								
	<b>Garantías contractuales</b>									
	17	El otorgamiento de crédito de consumo se facilita sin garantías patrimoniales								
	18	El otorgamiento de crédito genera incumplimiento de pago lo que se sancionan de acuerdo al código civil.								
	19	Los clientes potenciales aún con evidencia de morosidad acceden al crédito, pues no se exige garantías patrimoniales de pago.								
	<b>Obligación de pago</b>									
20	Las obligaciones de pago de los clientes son cumplidas pues los montos otorgados fueron excesivos en el análisis de su poder adquisitivo.									
21	Las obligaciones de pago de los clientes se postergan, generando morosidad pues los periodos de pago no fueron analizados con objetividad.									
22	A partir del momento de la entrega del préstamo de consumo y/o tarjeta de crédito, deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley.									
<b>Cargas administrativas</b>	<b>El factoring</b>									
	23	El factoring siendo un contrato de cesión de créditos de otras instituciones financieras es ventajosa para esas empresas, por facilitarse anticipadamente de recursos.								
	24	En esta masificación de compra de deuda en la cartera de consumo, el factoring ha sido muy ventajosa para el grupo; por su recupero en cobranzas.								
	<b>Outsourcing</b>									
	25	En el grupo, es necesario el trabajo adicional de los outsourcing por tratarse del volumen de clientes. Sin mermar el trabajo de los colaboradores de cobranza SCl.								
	26	El outsourcing es ideal y pertinente pues la gestión de cobranza permite recuperar el crédito otorgado.								
	27	Solo el servicio crítico es derivado al outsourcing como política organizacional.								
	28	Los clientes fidelizados y con cumplimiento de pago representan una cartera ágil limitada de atención por los outsourcing.								
	<b>Pase de cuentas a judicial</b>									
	29	En el cumplimiento de metas se recurre a incrementar el crédito aún en clientes en vía judicial.								
30	Los clientes son judicializados ante el incumplimiento de pago sin neutralización del proceso por políticas gerenciales.									



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Fanny Zavala Alfaro  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Pre Grado - Docente - UN  
 1.3 Especialidad del validador: Metodóloga  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: "Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016."  
 1.6 Autor del Instrumento: Luis Alberto Arbieta Ayguipa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					68%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 68 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 19-05-2017

  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07356295 Teléfono N° 992692709

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. PADILLA VENTO PATRICIA  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: COORDINADORA DE INVESTIGACION EP CONTABILIDAD  
 1.3 Especialidad del validador: DRA EN CONTABILIDAD  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: "Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016"  
 1.6 Autor del Instrumento: Luis Alberto Arbieta Ayguipa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					79%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 79 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 24/05/2017

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09402744 Teléfono N° 987638101

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI BERNARDO  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV  
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad, de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: "Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo  
 1.6 Autor del Instrumento: Luis Alberto Scotiabank, Independencia 2016."  
Asbieto Ayquipa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 7858206 Teléfono N° 966547895

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzales M. Treasa
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUBE
- 1.3 Especialidad del validador: Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario
- 1.5 Título de la Investigación: "Créditos y morosidad en la cartera de consumo del grupo Scotiabank, Independencia 2016"
- 1.6 Autor del Instrumento: Luis Alberto Arbieta Ayquipa

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					650%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº \_\_\_\_\_ Teléfono Nº \_\_\_\_\_

25728455



**SOLICITUD-CONTRATO y HOJA RESUMEN DE PRESTAMOS PERSONALES**

Estimado cliente con este documento solicita, acepta y contrata un Préstamo Personal de Scotiabank Perú S.A.A (R.U.C 201000431440), con las siguientes condiciones específicas que se aplican a su operación.

**Producto que Deseo**

Préstamo Personal			
Prestabono	<input type="checkbox"/>	Garantía Líquida*	<input type="checkbox"/>
Libre Disponibilidad	<input type="checkbox"/>	Descuento por planilla	<input type="checkbox"/>
Prestabono - Pauta Cero	<input type="checkbox"/>		

**Uso Interno Banco**

Tipo de flujo de Préstamo Personal	
Flujo Aprobado	<input type="checkbox"/>
Flujo Pre aprobado	<input type="checkbox"/>
Flujo Normal	<input type="checkbox"/>

\* En caso de clientes mayores de 70 años: El Cliente reconoce con la suscripción de este documento que por razón de su edad no puede obtener el Seguro de Desgravamen por lo que la garantía constituida asegura el cumplimiento de la obligación de crédito asumida frente al Banco en el supuesto de fallecimiento o invalidez total y permanente.

**Sobre envío de Estado de Situación de Préstamo:**

Préstamo Personal	
Solicito envío de Estado de Situación de Préstamo Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Si la respuesta fue Si, elegir: Solicito envío virtual de aviso sobre Estado de Situación* <input type="checkbox"/> Solicito envío físico de aviso sobre Estado de Situación* <input type="checkbox"/>

\* En caso de escoger el envío virtual del aviso del Estado de Situación el Cliente deberá contar con una cuenta de ahorros asociada a una tarjeta de débito con clave. En caso no tuviese tarjeta, deberá abrir una cuenta de ahorros con tarjeta de débito, sin costo.

**Datos Personales**

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Tipo de Doc.: <input type="text"/>		N° Ident.: <input type="text"/>		Fecha de Nacimiento: <input type="text"/>		Sexo M <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>	
Nacionalidad: <input type="text"/>		Profesión: <input type="text"/>		Grado de Instrucción		Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Post Grado <input type="checkbox"/> No Informada <input type="checkbox"/>	
Dirección		Alameda <input type="checkbox"/> Avenida <input type="checkbox"/> Block <input type="checkbox"/> Jirón <input type="checkbox"/> Malecón <input type="checkbox"/> Plaza <input type="checkbox"/> Ovalo <input type="checkbox"/> Calle <input type="checkbox"/> Parque <input type="checkbox"/> Pasaje <input type="checkbox"/> Carretera <input type="checkbox"/>		Nombre de Vía: <input type="text"/>			
Nro. <input type="text"/>		Piso: <input type="text"/>		Interior: <input type="text"/>		Nombre de Zona: <input type="text"/>	
N° Doto: <input type="text"/>		Manzana: <input type="text"/>		Sector: <input type="text"/>		Asociación <input type="checkbox"/> Caserío <input type="checkbox"/> Pueblo Joven <input type="checkbox"/> Conjunto Hab. <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Grupo <input type="checkbox"/> Unid. Vecinal <input type="checkbox"/> Urbanización <input type="checkbox"/>	
Oficina: <input type="text"/>		Lote: <input type="text"/>		Km. <input type="text"/>		Residencial <input type="checkbox"/> Fundo <input type="checkbox"/> Z. Industrial <input type="checkbox"/> AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento: <input type="text"/>		Provincia: <input type="text"/>		Distrito: <input type="text"/>			
Referencia Domiciliaria: <input type="text"/>		N° de Dependientes: <input type="text"/>					
Teléfono/Anexo: <input type="text"/>		Celular: <input type="text"/>		Situación de Vivienda		Propia Pagada <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Propia Pagándola <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/>	
Tiempo de Residencia años <input type="text"/>		Email: <input type="text"/>		Estado Civil		Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/>	
Dirección para Envío de Correspondencia		Domicilio <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>			
		Trabajo <input type="checkbox"/>					



### Datos Laborables

Situación Laboral	Dependiente <input type="checkbox"/>	Jubilado <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>	N° RUC:	Razón Social:		
	Independiente <input type="checkbox"/>	Su casa <input type="checkbox"/>					
Giro o Actividad de la Empresa:			Teléfono y Anexo:		Antigüedad de la Empresa:		
Dirección	Alameda <input type="checkbox"/>	Avenida <input type="checkbox"/>	Block <input type="checkbox"/>	Jirón <input type="checkbox"/>	Nombre de Vía:		
	Malecón <input type="checkbox"/>	Plaza <input type="checkbox"/>	Ovalo <input type="checkbox"/>	Calle <input type="checkbox"/>			
	Parque <input type="checkbox"/>	Pasaje <input type="checkbox"/>	Carretera <input type="checkbox"/>				
Nro.	Piso:	Interior:	Asociación <input type="checkbox"/>	Caserío <input type="checkbox"/>	Pueblo Joven <input type="checkbox"/>	Conjunto Hab. <input type="checkbox"/>	Nombre de Zona:
N° Dpto.	Manzana:	Sector:	Cooperativa <input type="checkbox"/>	Grupo <input type="checkbox"/>	Unid. Vecinal <input type="checkbox"/>	Urbanización <input type="checkbox"/>	
Oficina:	Lote:	Km.	Residencial <input type="checkbox"/>	Fundo <input type="checkbox"/>	Z. Industrial <input type="checkbox"/>	AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento:		Provincia:		Distrito:		Cargo Actual:	
Ingreso Neto Mensual	US\$	Fecha de Ingreso:	Centro de Trabajo Anterior:			Antigüedad: años	
	S/					meses	

### Datos de mi Cónyuge

Aplica como Aval

Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombre 1		Nombre 2	
Tipo de Documento:		N° Ident.:	Fecha de Nacimiento:	Teléfono / Anexo:		Sexo	F <input type="checkbox"/>
						M <input type="checkbox"/>	
Nacionalidad:		Profesión:		Grado de Instrucción	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Universitaria <input type="checkbox"/>
				Técnica <input type="checkbox"/>	Post Grado <input type="checkbox"/>	No Informada <input type="checkbox"/>	
N° de Dependientes:		Email:					
Situación Laboral	Dependiente <input type="checkbox"/>	Jubilado <input type="checkbox"/>	Estudiante <input type="checkbox"/>	N° RUC:	Razón Social:		
	Independiente <input type="checkbox"/>	Su casa <input type="checkbox"/>					
Giro o Actividad de la Empresa:			Teléfono y Anexo:		Antigüedad de la Empresa:		
Dirección	Alameda <input type="checkbox"/>	Avenida <input type="checkbox"/>	Block <input type="checkbox"/>	Jirón <input type="checkbox"/>	Nombre de Vía:		
	Malecón <input type="checkbox"/>	Plaza <input type="checkbox"/>	Ovalo <input type="checkbox"/>	Calle <input type="checkbox"/>			
	Parque <input type="checkbox"/>	Pasaje <input type="checkbox"/>	Carretera <input type="checkbox"/>				
Nro.	Piso:	Interior:	Asociación <input type="checkbox"/>	Caserío <input type="checkbox"/>	Pueblo Joven <input type="checkbox"/>	Conjunto Hab. <input type="checkbox"/>	Nombre de Zona:
N° Dpto.	Manzana:	Sector:	Cooperativa <input type="checkbox"/>	Grupo <input type="checkbox"/>	Unid. Vecinal <input type="checkbox"/>	Urbanización <input type="checkbox"/>	
Oficina:	Lote:	Km.	Residencial <input type="checkbox"/>	Fundo <input type="checkbox"/>	Z. Industrial <input type="checkbox"/>	AA.HH. <input type="checkbox"/>	
Departamento:		Provincia:		Distrito:		Cargo Actual:	
Ingreso Neto Mensual	US\$	Fecha de Ingreso:	Centro de Trabajo Anterior:			Antigüedad: años	
	S/					meses	

### Mis Referencias Personales

Apellidos y Nombres	Teléfono 1 (no Celular)	Teléfono 2 (Celular)	Vínculo

Vínculos con el Personal del Banco ¿Mantiene Vínculo de consanguinidad y/o afinidad con algún director o empleado?

Apellido y nombre de la persona vinculada	Vínculo

### Mis Propiedades y Obligaciones

Tipo	Especificaciones	Valor Comercial	Dirección o Marca / Modelo / Año / Placa	En Hipoteca o Prenda	Cuota Mensual	N° Cuotas por Pagar
Inmueble		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Autos		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	
Otros		US\$		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	US\$	



**Datos de la operación a contratar:**

Importe Máximo del Crédito Hasta: <input type="text"/>	Moneda: US\$ <input type="checkbox"/> S/ <input type="checkbox"/>	Máxima cantidad de cuotas: <input type="text"/>
Monto Máximo de Cuota Referencial <sup>c</sup> : <input type="text"/>	Cuenta Club Sueldo: Si: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>	Periodicidad de pago: <input type="text"/>
Periodo de gracia: <input type="text"/> meses o <input type="text"/> días	Tipo Cuotas: Simples <input type="checkbox"/> Dobles <sup>d</sup> <input type="checkbox"/>	Total Intereses compensatorios: <input type="text"/>
T.E.A. Fija (Compensatoria) Promocional por el monto solicitado: <input type="text"/> % Referencial *		
T.C.E.A. Tasa de Costo Efectivo Anual <input type="text"/> % Referencial		
T.E.A. Fija (Compensatoria) Convencional: Será la TEAFija Promocional + 8%**		
<b>Gasto de Seguro Asociados al crédito</b>		
Seguro de Desgravamen <sup>e</sup> : Individual <input type="checkbox"/> (0.078%) Conyugal <input type="checkbox"/> (0.140%)	Seguro de Desempleo Involuntario o Incapacidad Temporal <sup>f</sup> : 4% (incluye IGV y Derechos de Emisión)	
<b>Comisiones: Categoría Servicios Asociados al crédito</b>		
Denominación: Envío físico de Estado de Cuenta: US\$ 4.00 ó S/ 9.00 mensuales		
Denominación: Evaluación de Póliza de Seguro Endosada – Estudio de Pólizas Endosadas: US\$ 15.00 o su equivalente en Soles según tipo de cambio vigente (S/ 52)		
<b>En caso de incumplimiento de pago</b>		
Penalidad por pago tardío	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir del primer día de atraso, se cobrará US\$ 17.00 ó S/ 45.00</li> <li>- Al tercer día de atraso, se cobrará US\$ 23.00 ó S/ 60.00</li> <li>- Al quinto día de atraso, se cobrará US\$ 29.00 ó S/ 75.00</li> <li>- A partir del noveno día de atraso a más, se cobrará US\$ 33.00 ó S/ 85.00</li> </ul>	
Gastos Judiciales	Se cobrarán según las tarifas relacionadas al proceso Judicial.	

- Se utilizará el Tipo de cambio vigente al día de la transacción

- (a) Compañía de seguro MAPFRE PERU. Póliza N° 6110610100007 en soles y N° 6110610100006 en dólares.
- (b) Compañía de seguro Cardif del Perú S.A. Póliza de seguro N° 57010712 en Soles y N° 57010713 dólares americanos.
- (c) El Monto Definitivo se comunicará al momento del desembolso. El Banco determinará por evaluación crediticia incluso que no se otorgue el financiamiento a EL CLIENTE.
- (d) Las cuotas dobles serán cobradas a solicitud del cliente en los meses de julio y diciembre (aplica sólo para trabajadores dependientes).

Con la suscripción del presente documento, usted estimado Cliente declara que ha sido informado, conoce y acepta las Condiciones Generales de Contratación aplicables al Contrato de Crédito (en adelante CGC), las cuáles están elevadas a Escritura Pública de fecha 21.12.2015, otorgada ante Notario de Lima Dr. Alfredo Paino Scarpati y sus modificatorias; así como el cronograma los cuales les son entregados de acuerdo a la forma convenida más adelante.

Asimismo, con la suscripción del presente documento, el cliente declara haber sido informado, conocer y aceptar todos los términos y condiciones del Seguro de Desgravamen contratado con Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Póliza N° 6110610100007 en soles y N° 6110610100006 en dólares), los cuales también se encuentran disponibles en nuestra página web ([www.scotiabank.com.pe/Personas/Seguros/Seguros-de-Vida/desgravamen](http://www.scotiabank.com.pe/Personas/Seguros/Seguros-de-Vida/desgravamen)). De la misma forma, el cliente autoriza para que le remitan el Certificado del referido Seguro de Desgravamen, junto con los documentos indicados en el párrafo anterior, a su correo electrónico consignado en la introducción del presente documento.

Adicionalmente en aquellos supuestos de incumplimiento, en caso de cobranzas judiciales serán de cargo del Cliente las costas y costos judiciales que se devenguen.

**Condiciones promocionales y Prestabono**

\*En el supuesto de que i) el Cliente reciba el préstamo y no cumpla con instruir a su empleador el pago de su remuneración a través de una cuenta de haberes en el Banco dentro de los 60 días siguientes al desembolso; ii) el Cliente efectúe el traslado de su remuneración depositada en cuentas del Banco hacia otra institución o, iii) se dé por terminada la relación laboral del Cliente por cualquier causa; ya no será aplicable la T.E.A. Compensatoria Promocional sino la T.E.A. Compensatoria Convencional.

\*\*Por otro lado, el Cliente podrá obtener condiciones promocionales aplicables a la tasa de interés convencional pactada, pudiendo esta ser reducida a la TEA Compensatoria Promocional, siempre que cumpla con instruir a su empleador para el pago de su remuneración a través de una cuenta de haberes en el Banco y empezar a recibir el pago dentro de los 90 días siguientes al desembolso, debiendo mantener dicha condición durante todo el plazo del crédito. En el supuesto que el Cliente obtuviera la reducción de tasa promocional pero posteriormente: i) efectúa el traslado de su remuneración a otro depositario o si se da por culminada su relación laboral por cualquier causa; el Banco retornará la TEA Compensatoria Convencional inicialmente pactada.

En caso de Prestabono autorizo a efectuar la retención total o parcial de los fondos equivalentes a la cuota del crédito personal hasta 7 días antes del vencimiento de la cuota, con cargo a los fondos provenientes del abono de sueldo efectuado por mi empleador.

**Pagos anticipados y adelanto de cuotas**

El Cliente podrá realizar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial con la correspondiente reducción de intereses, comisiones y gastos al día de pago. Cuando se produzca un pago anticipado parcial de la deuda, El Cliente podrá reducir el importe de las cuotas o disminuir el plazo del crédito por periodos. El Cliente también podrá efectuar pagos adelantados, el cual trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos. En ambos tipos de pagos no se generan cobros de comisiones o penalidades al realizar los pagos.

**Acuerdo de llenado de pagaré**

De acuerdo con el artículo 10° de la Ley de Títulos Valores, así como en el contrato respectivo, el Banco, estará facultado a completar el título valor emitido y suscrito en forma incompleta de la siguiente manera: a) En el Importe se consignará el valor del saldo deudor a la Fecha de Vencimiento más los intereses compensatorios y moratorios por los días transcurridos desde el vencimiento de la cuota y más las comisiones y gastos detallados. b) Se consignará como Fecha de Vencimiento, la fecha en que se tenga por vencidas y liquidadas las cuotas del crédito que contengan el íntegro del saldo de deuda. c) en el lugar de pago se consignará el domicilio de el Banco o en el lugar que se presente al cobro.

**¿Cómo desea que le entreguemos las CGC y la Solicitud de Afiliación al Seguro de Desgravamen?**

Físico  Virtual<sup>(1)</sup>  (al correo electrónico señalado en este documento). Estos documentos también están a su disposición en la página web del banco: [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).

<sup>(1)</sup> Al correo electrónico registrado por El Banco en la parte superior del presente, dándose por cumplida en la entrega con el envío correspondiente.



**¿Nos autoriza usted a dar tratamiento a sus datos personales?** Si<sup>(2)</sup>  No

<sup>(2)</sup> Usted autoriza el tratamiento de sus datos personales en los términos y los alcances que se señalen en las CGC.

Cliente y Banco, firman este documento en señal de aceptación de la presente solicitud- contrato y hoja resumen, las CGC del crédito contratado y los documentos que le han sido entregados en la forma solicitada. Asimismo el Cliente declara que los datos proporcionados en el documento son verídicos y autorizan al Banco a verificarlos cuando lo estime conveniente.

Provincia de  el  de  de 20

Firmas:

					
Representante del Banco Firma de Pedro Ayin	Representante del Banco Firma de Victor Zuñiga	Firma y sello del Representante de venta	Firma del Cliente	Huella Digital del Cliente (índice derecho)	Firma del Cónyuge



## COBRANZA PRE JUDICIAL

Estimado Cliente:

Luego de ser notificado en diferentes oportunidades por su obligación vencida con CrediScotia, y al no haber una respuesta satisfactoria de su parte, nos vemos en la necesidad de interponer la demanda Judicial correspondiente conforme a lo establecido en el artículo 1219° del Código Civil, por lo cual procederemos con lo siguiente:

- Dar por vencidos todos los plazos del Contrato de Crédito celebrado con CrediScotia, solicitando el pago de la **DEUDA TOTAL**, más los intereses compensatorios y penalidades acumuladas.
- En caso corresponda se realizará el **PROTESTO NOTARIAL DEL TITULO VALOR** que respalde el crédito otorgado.
- Interponer la demanda correspondiente y solicitar al Juzgado la aprobación de una Medida Cautelar de Embargo sobre sus bienes conforme a lo previsto en los artículos 611°, 637, 641° y 642° del Código Procesal Civil, o, de ser el caso proceder con la ejecución de las garantías que respaldan sus obligaciones.

Asimismo, le informamos que de concluir el proceso con resultado favorable a nuestra empresa, a usted le corresponderá asumir el pago de costas y costos del proceso judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 412° del Código Procesal. Para mayor información, acérquese a nuestras agencias ubicadas a nivel nacional.

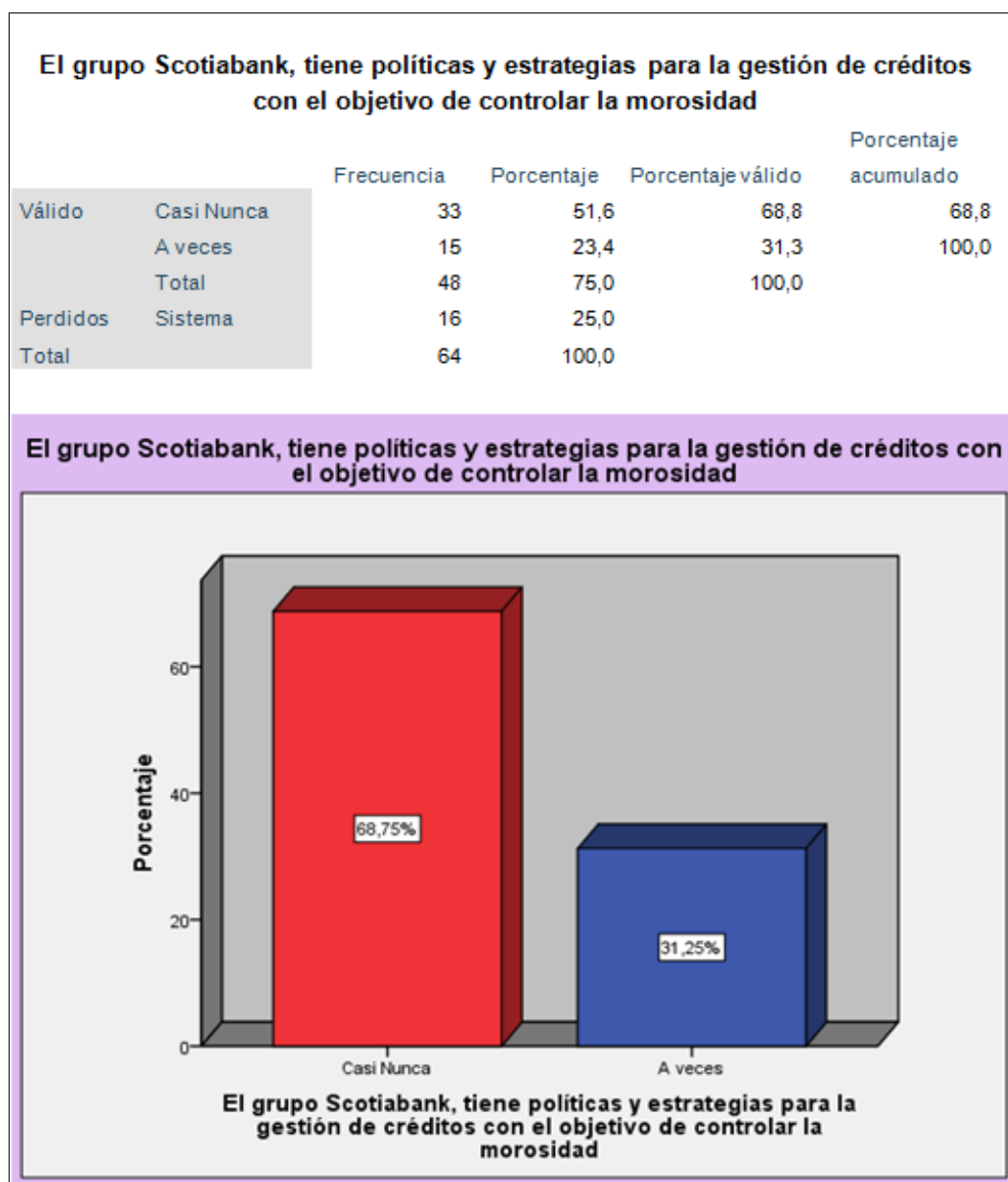
Atentamente,

**Servicios, Cobranzas e Inversiones S.A.C.**



Página Web: [www.sci.com.pe](http://www.sci.com.pe)

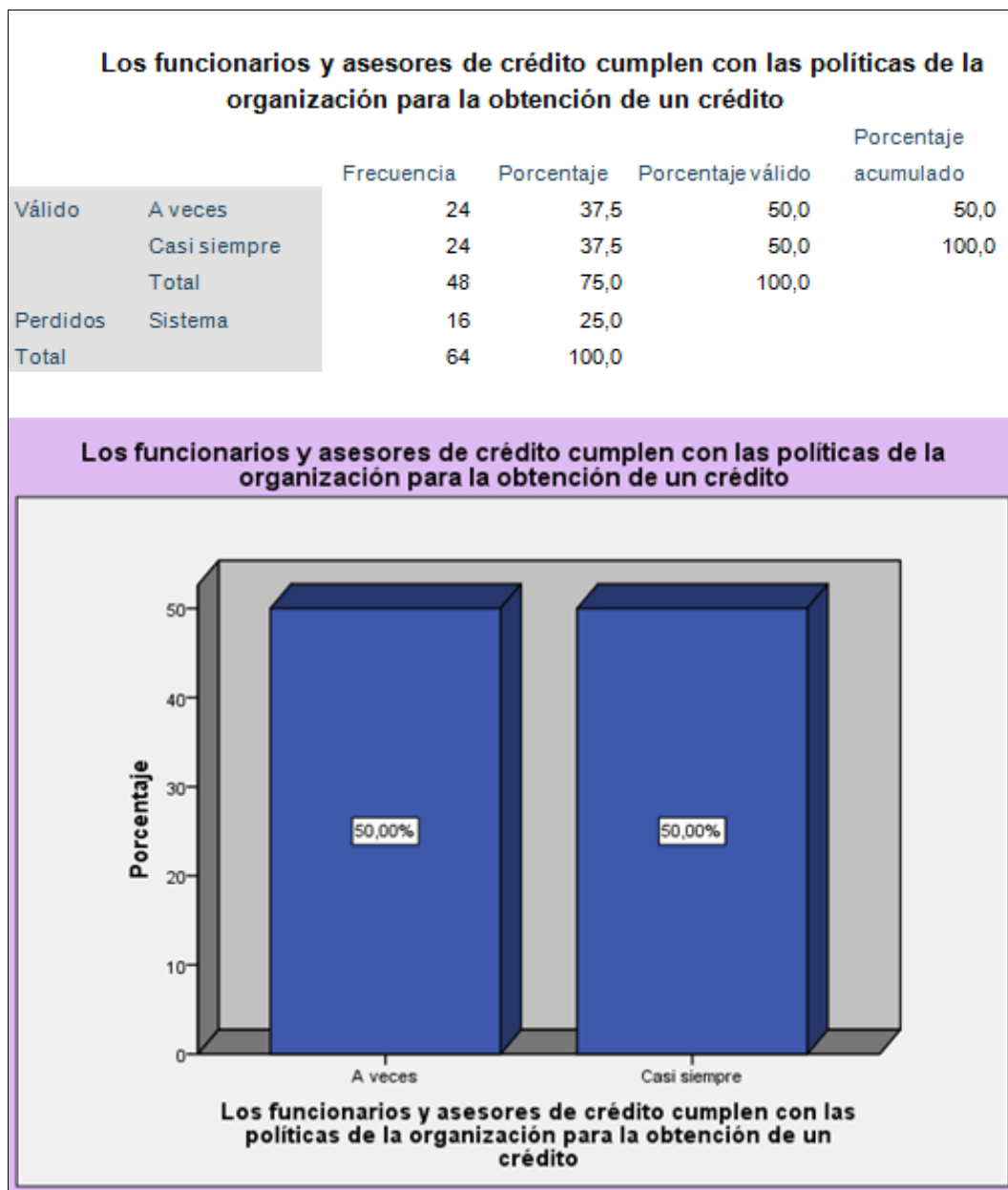
**Descripción de los resultados de la dimensión 1 de créditos: Préstamo en dinero.**



*Gráfico N° 01.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 01, se aprecia que la mayoría: 68.75% afirman que casi nunca y el 31.25% coloca como opción a veces, esto quiere decir que el grupo Scotiabank tiene una fuerte debilidad en el control de las políticas y estrategias para la gestión de créditos que conlleva en el incremento de la morosidad.



*Gráfico N° 02.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

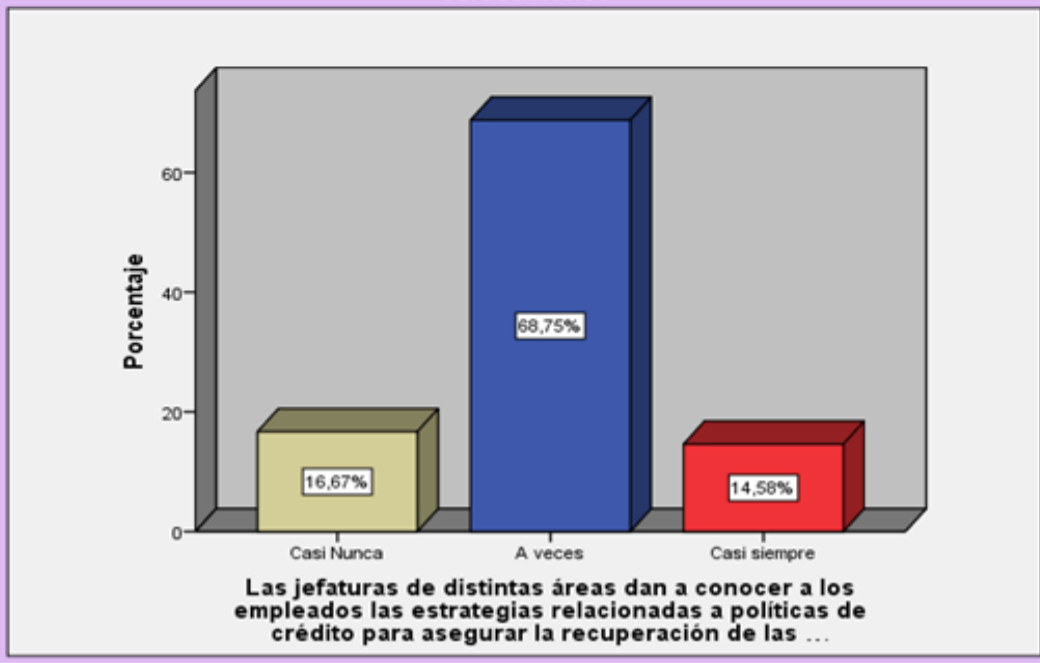
**Interpretación:** En el gráfico 02, se aprecia que la mayoría está a favor con la pregunta 6 del cuestionario con un 50% en la opción “casi siempre” y otro 50% en la opción “a veces”, esto quiere decir que los funcionarios y asesores de crédito cumplen con las políticas de la organización para la obtención de un crédito.



**Las jefaturas de distintas áreas dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a políticas de crédito para asegurar la recuperación de las colocaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	12,5	16,7	16,7
	A veces	33	51,6	68,8	85,4
	Casi siempre	7	10,9	14,6	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Las jefaturas de distintas áreas dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a políticas de crédito para asegurar la recuperación de las colocaciones**



*Gráfico N° 03.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 03, se aprecia que un 14.58% marcaron en la opción “casi siempre”, un 68.75% en la opción “a veces” y un 16.67% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría acepta en afirmar que las jefaturas de distintas áreas dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a políticas de créditos para asegurar la recuperación de las colocaciones.

**Las políticas de crédito dejan su rigidez y son flexibles en el otorgamiento de crédito cuando los colaboradores buscan llegar a las metas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	25	39,1	52,1	52,1
	A veces	23	35,9	47,9	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Las políticas de crédito dejan su rigidez y son flexibles en el otorgamiento de crédito cuando los colaboradores buscan llegar a las metas.**

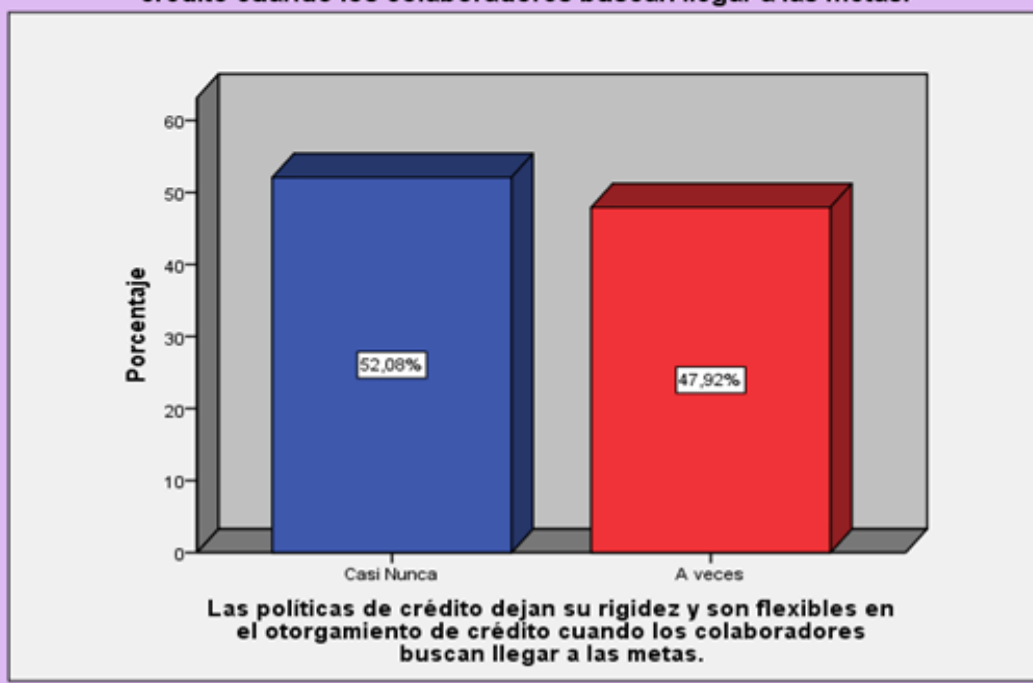


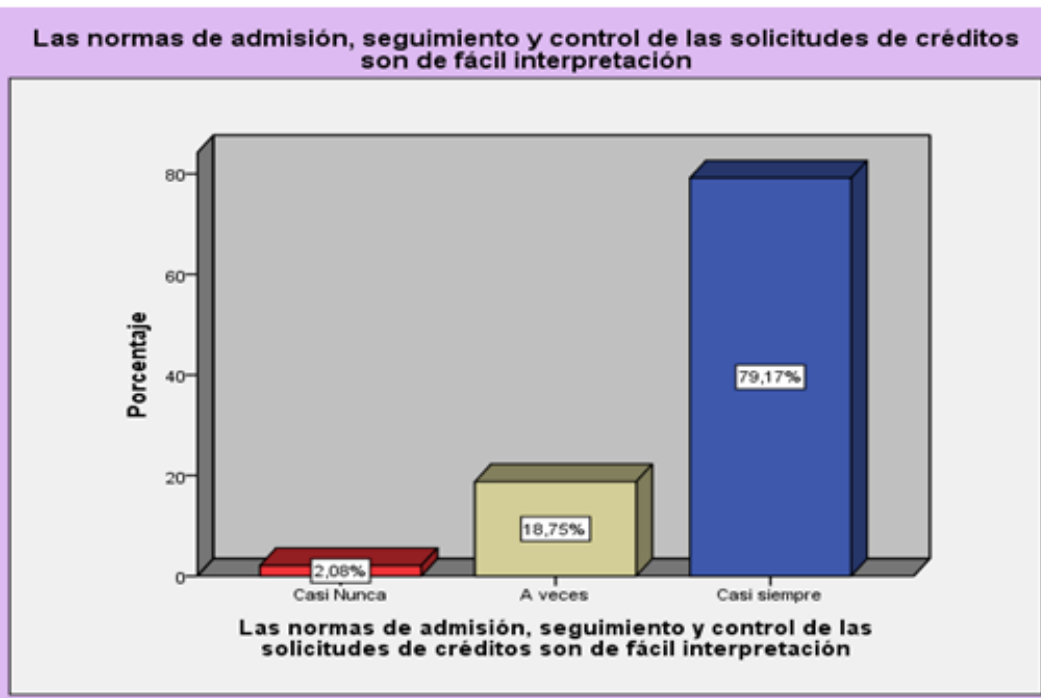
Gráfico N° 04.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 04, se aprecia que un 47.92% marcaron en la opción "a veces" y un 52.08% en la opción "casi nunca", esto quiere decir que la mayoría acepta en afirmar que las políticas de crédito dejan su rigidez y se vuelven flexibles a condiciones de los colaboradores que buscan llegar a sus metas.

**Las normas de admisión, seguimiento y control de las solicitudes de créditos son de fácil interpretación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,6	2,1	2,1
	A veces	9	14,1	18,8	20,8
	Casi siempre	38	59,4	79,2	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
		64	100,0		



*Gráfico N° 05.*

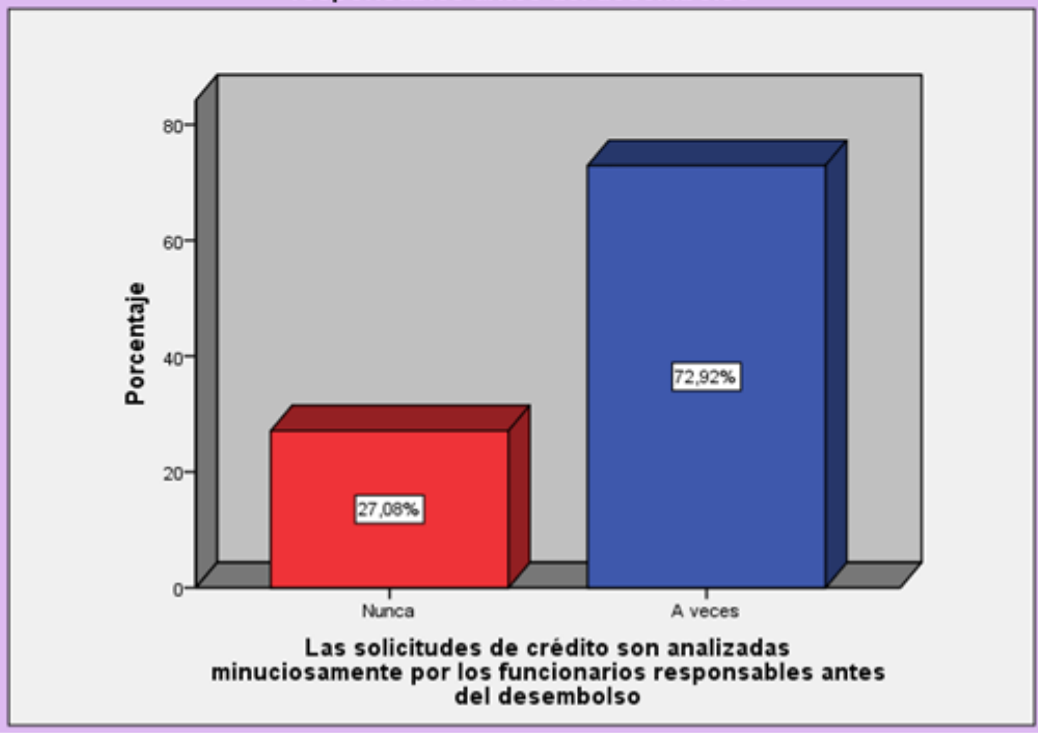
Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 05, se tiene un 79.17% en la opción “casi siempre”, un 18.75% en la opción “a veces” y un 2.08% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que las normas de admisión, seguimiento y control de las solicitudes de créditos son de fácil interpretación.

**Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	20,3	27,1	27,1
	A veces	35	54,7	72,9	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Las solicitudes de crédito son analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso**



*Gráfico N° 06.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 06, se tiene un 72.92% en la opción “a veces” y un 27.08% en la opción “nunca”, esto quiere decir que las solicitudes de crédito no son siempre analizadas minuciosamente por los funcionarios responsables antes del desembolso.

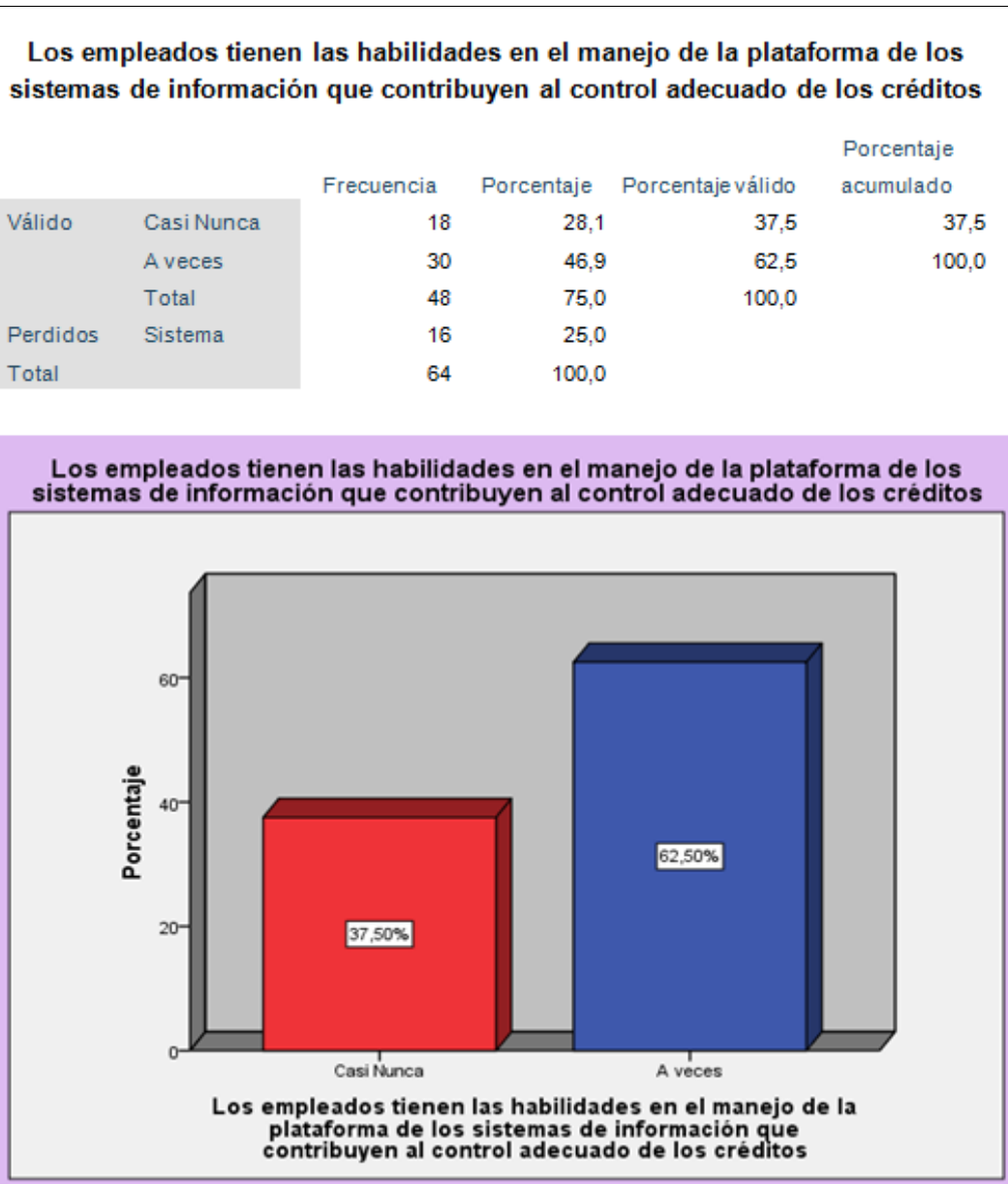
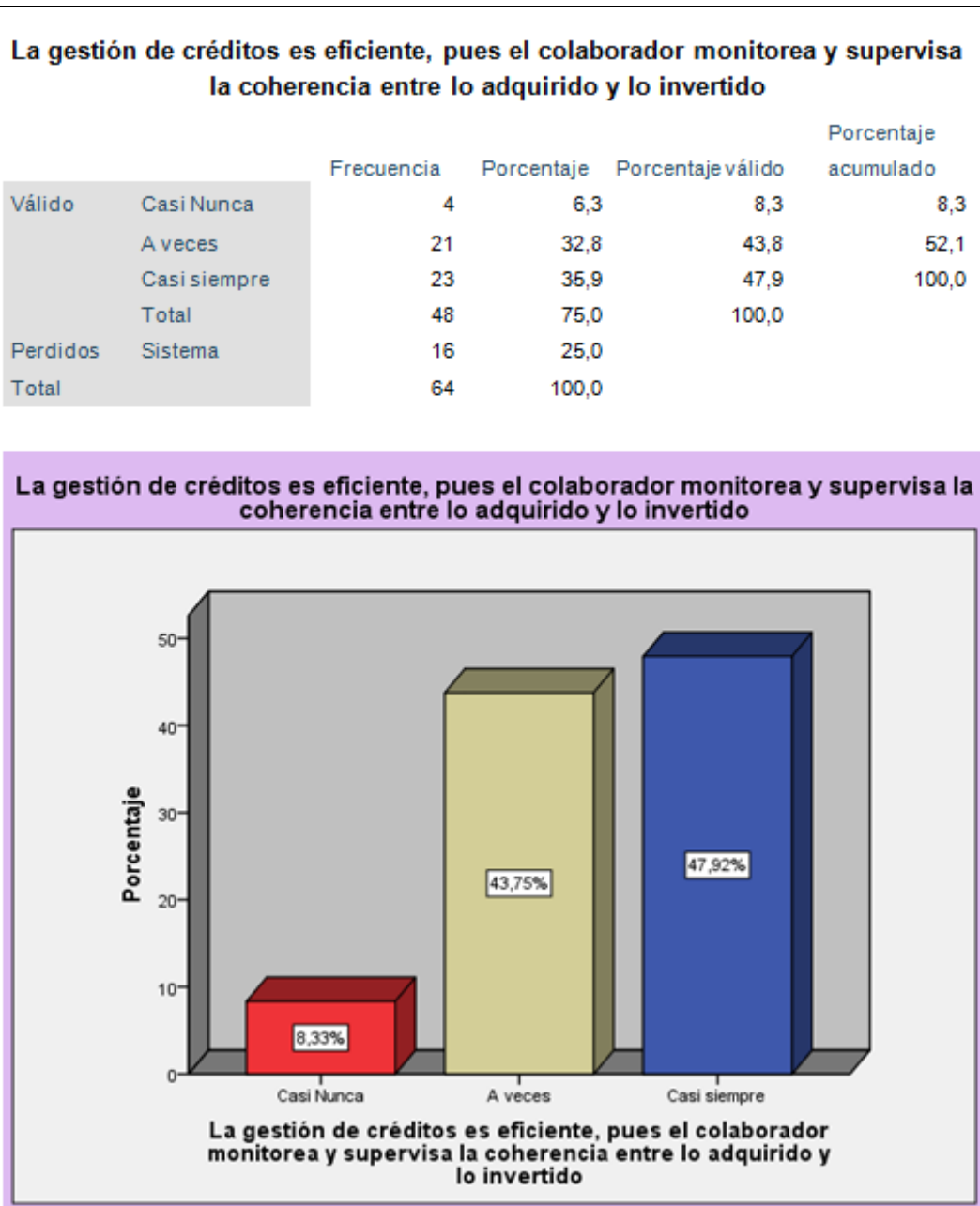


Gráfico N° 07.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

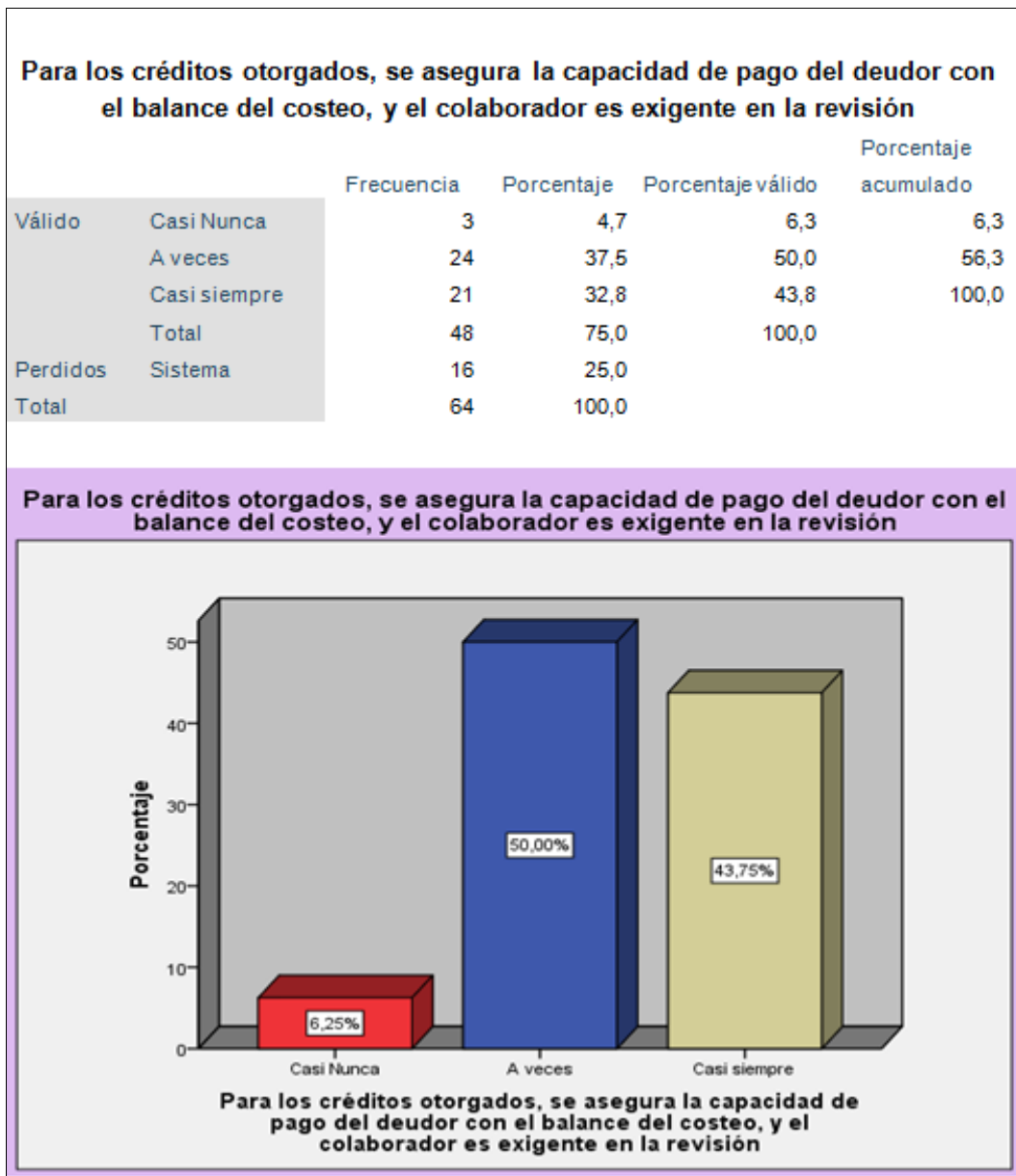
**Interpretación:** En el gráfico 07, se observa que el 62.50% manifiestan “a veces” que los empleados tienen las habilidades en el manejo de la plataforma de los sistemas de información que contribuyen al control adecuado de los créditos en el Grupo Scotiabank (banco y financiera), y el 37.50% indican y casi nunca. De estos resultados obtenidos se concluye que gran porcentaje de los colaboradores necesitan capacitarse en el manejo de dicha plataforma.



*Gráfico N° 08.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 08, se tiene un 47.92% en la opción “casi siempre”, un 43.75% en la opción “a veces” y un 08.33% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que es aceptable por la mayoría afirmando que la gestión de créditos es eficiente, pues el colaborador monitorea y supervisa la coherencia entre lo adquirido y lo invertido.



*Gráfico N° 09.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 09, se aprecia que un 43.75% marcaron en la opción “casi siempre”, un 50.00% con la opción “a veces” y un 6.25% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que la mayoría acepta en un a veces y casi siempre que para los créditos otorgados, se asegura la capacidad de pago del deudor con el balance del costeo y el colaborador es exigente en la revisión.

**En la propuesta de crédito se procura el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	25,0	33,3	33,3
	Casi Nunca	19	29,7	39,6	72,9
	A veces	13	20,3	27,1	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**En la propuesta de crédito se procura el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad**



Gráfico N° 10.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 10, se observa que el 27.08% afirman “a veces”, el 39.58 “casi nunca” y el 33.33% manifiesta que “nunca” para la propuesta de crédito se procura el aporte de garantías suficientes para asegurar la recuperación del préstamo y evitar pérdidas por morosidad, donde se puede interpretar que las colocaciones de créditos son cada vez más flexibles y las pérdidas por morosidad son inminentes.



**La propuesta de crédito siempre se ajusta a la real necesidad de  
financiamiento del cliente como medida preventiva para evitar el riesgo de  
morosidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	15	23,4	31,3	31,3
	A veces	33	51,6	68,8	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**La propuesta de crédito siempre se ajusta a la real necesidad de financiamiento  
del cliente como medida preventiva para evitar el riesgo de morosidad**

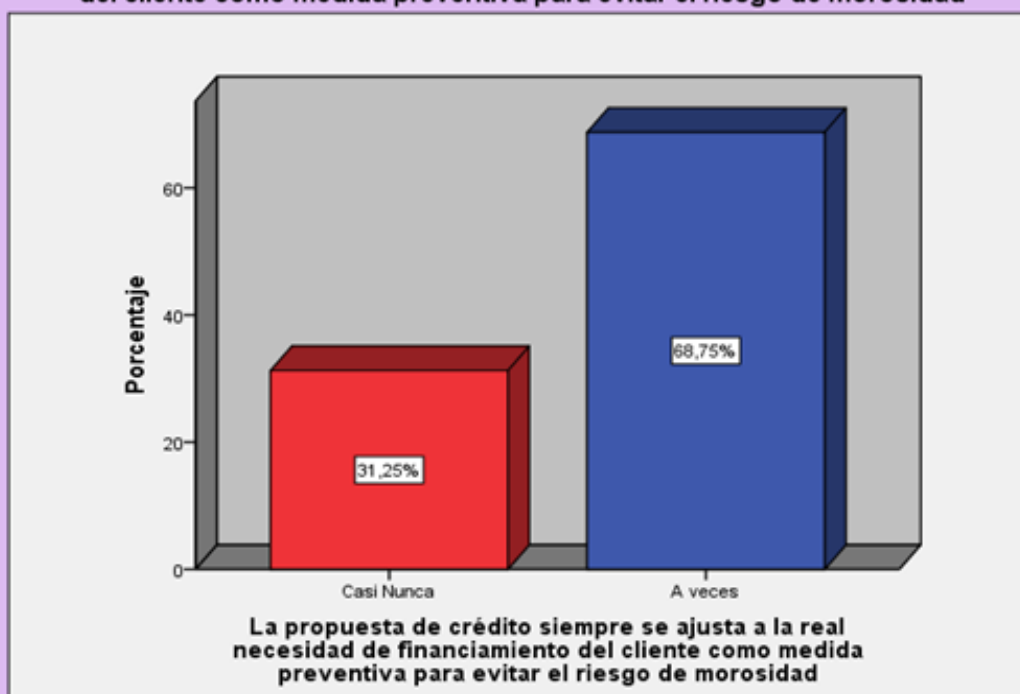


Gráfico N° 11.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 11, se observa que el 68.75% marcaron la opción “a veces” y el 31.25% con la opción “casi nunca”, esto quiere decir que para la mayoría a veces se cumple la propuesta de crédito a la real necesidad de financiamiento del cliente como medida preventiva para evitar el riesgo de morosidad.

## Descripción de los resultados de la dimensión 2 de créditos: Plazo definido.

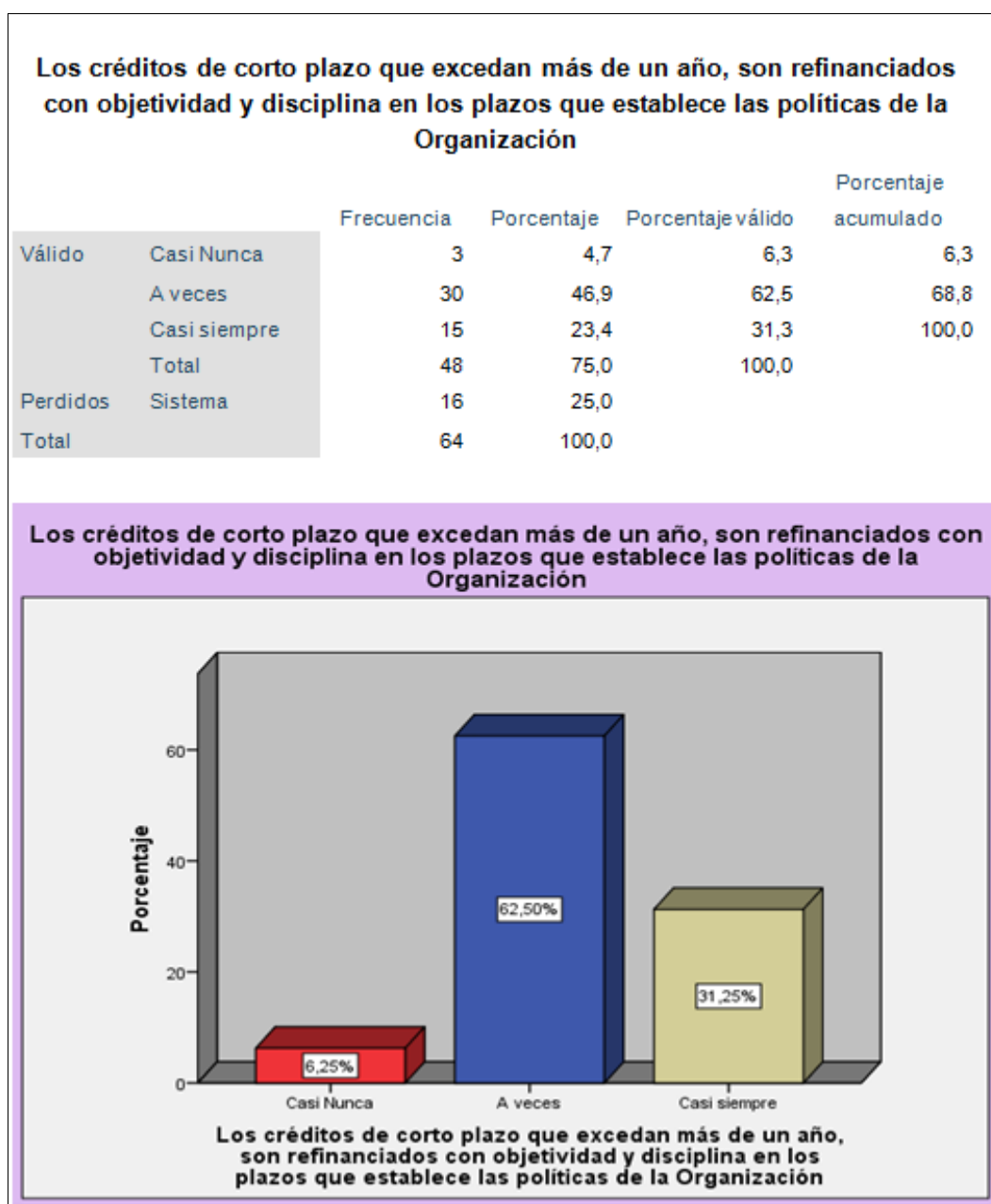
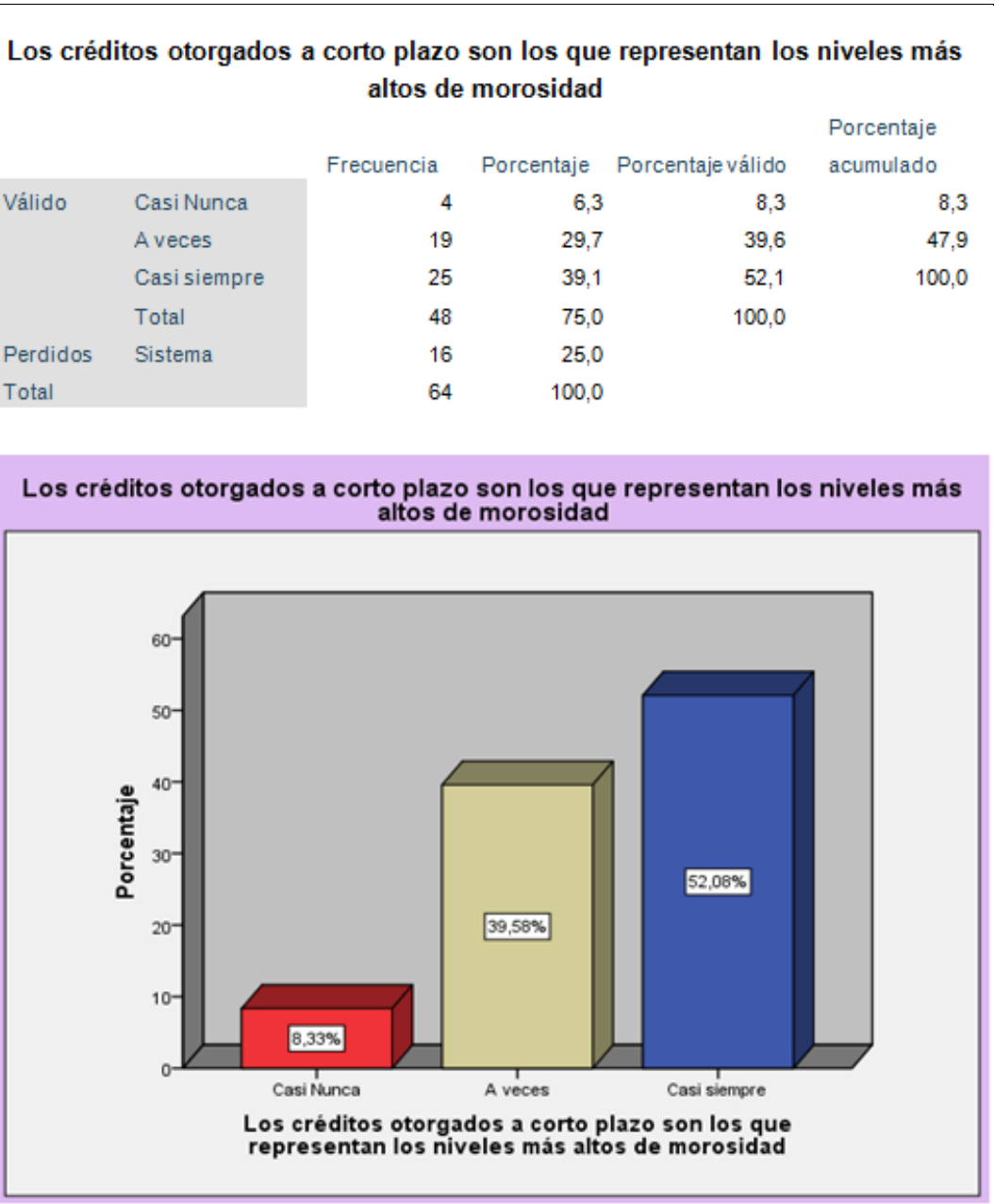


Gráfico N° 12.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 12, se observa que el: 31.25% marcaron la opción “casi siempre”, un 62.50% con la opción “a veces” y solo el 06.25% con la opción “casi nunca”, esto quiere decir que para la mayoría a veces los créditos de corto plazo que excedan más de un año, son refinanciados con objetividad y disciplina en los plazos que establece las políticas de la organización. Solo se presentan en “campañas”.



*Gráfico N° 13.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 13, se observa que el: 52.08% se ubica con la opción “casi siempre”, un 39.58% con opción “a veces” y solo el 08.33% con la opción “casi nunca”, esto quiere decir que para la mayoría con un casi siempre y a veces están convencidos que los créditos otorgados a corto plazo son los que representan los niveles más altos de morosidad.

**Las MYPES solicitan créditos a mediano plazo para la cobertura de sus negocios y los colaboradores certifican la inversión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	45,3	60,4	60,4
	Casi Nunca	19	29,7	39,6	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Las MYPES solicitan créditos a mediano plazo para la cobertura de sus negocios y los colaboradores certifican la inversión**

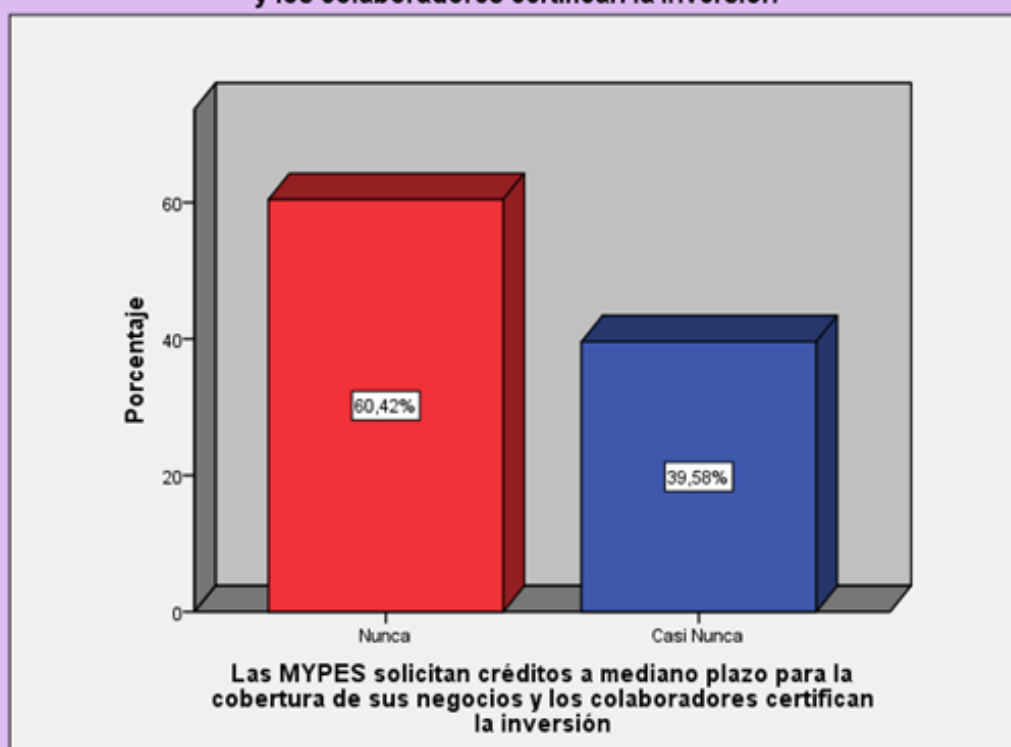


Gráfico N° 14.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 14, se observa que un: 60.42% se ubica con la opción de “nunca”, y un 39.58% en la opción de “casi nunca”, esto quiere decir que en la cartera MYPE solicitan créditos a mediano plazo para la cobertura de negocios y los colaboradores nunca o casi nunca certifican la inversión. A pesar de ser crédito a mediano plazo; una vez colocado el préstamo los colaboradores no certifican el destino de la inversión.

**Los clientes a los que la empresa otorga créditos a mediano plazo son evaluados al respecto de sus estados financieros o costos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	31	48,4	64,6	64,6
	A veces	17	26,6	35,4	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los clientes a los que la empresa otorga créditos a mediano plazo son evaluados al respecto de sus estados financieros o costos**

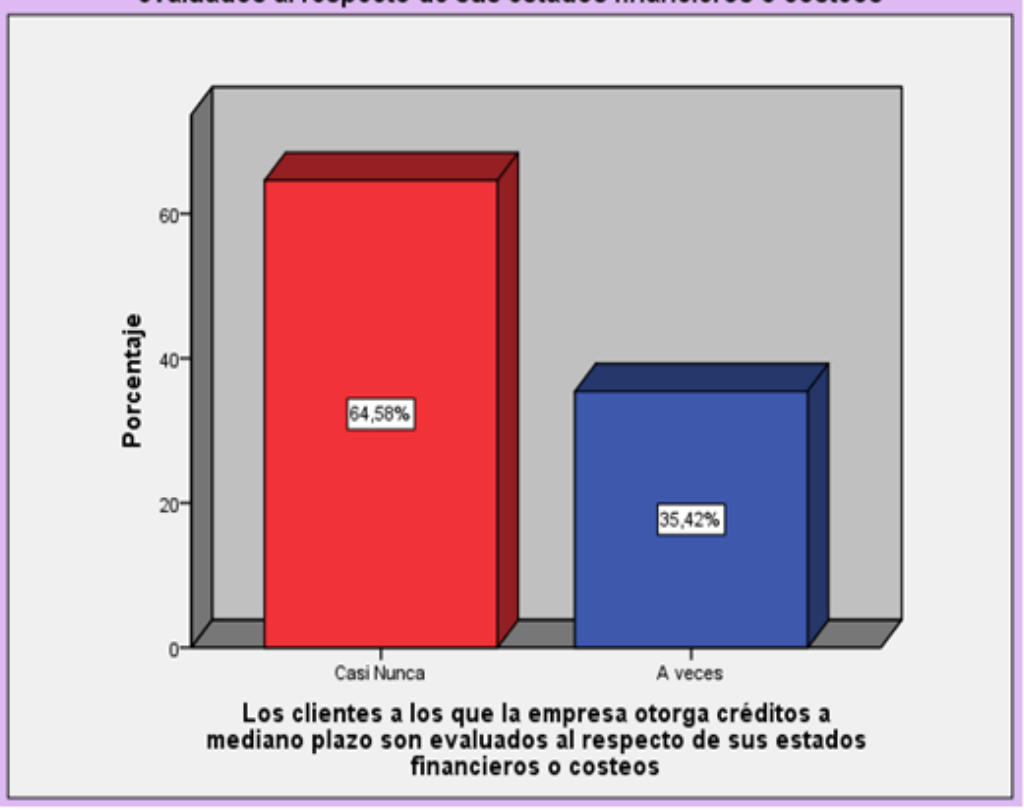


Gráfico N° 15.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 15, se observa que un 65.56% se ubica entre las opciones “casi nunca” y el 35.42% en la opción “a veces”, al respecto la mayoría están convencidos que no evalúan correctamente los estados financieros o costos a los clientes que la empresa otorga créditos a mediano plazo.

**Los créditos de consumo que excedan los límites del tope establecido, deberían ser considerados para reprogramar y/o refinanciar a cinco años (60 meses)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	29	45,3	60,4	60,4
	A veces	19	29,7	39,6	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los créditos de consumo que excedan los límites del tope establecido, deberían ser considerados para reprogramar y/o refinanciar a cinco años (60 meses)**

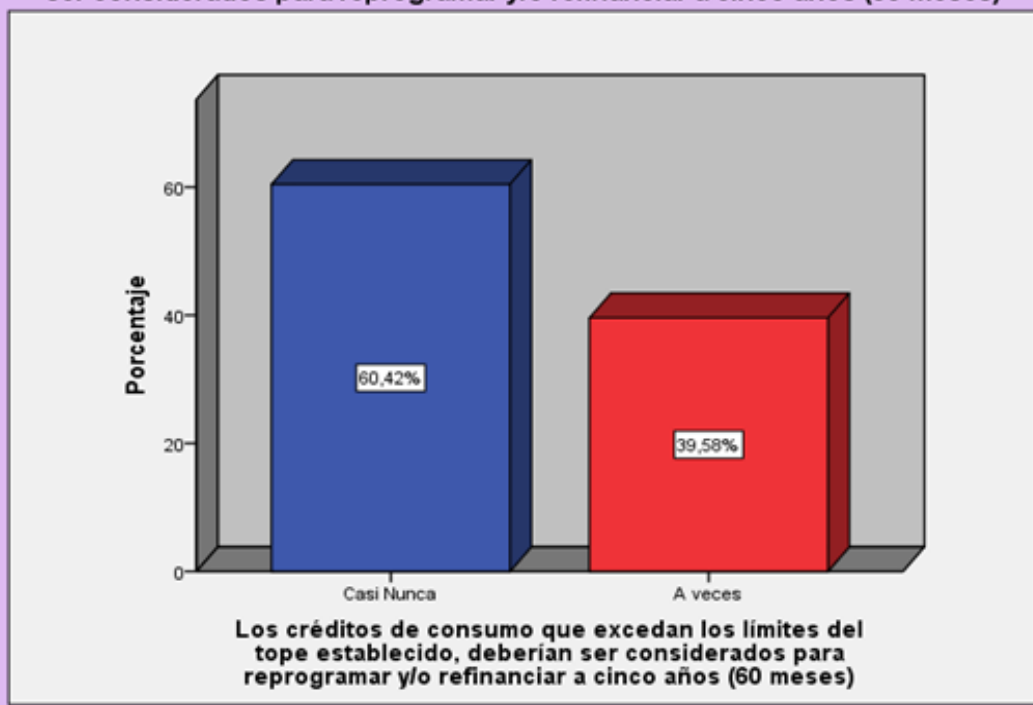


Gráfico N° 16.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 16, se observa que un 39.58% se ubica entre las opciones “a veces” y el 60.42% en la opción “casi nunca”, al respecto la mayoría afirman que hace falta campañas para refinanciar hasta 60 meses los créditos de consumo que excedan los límites del tope establecido.

**Los colaboradores encargados del otorgamiento de crédito, evalúan los  
costeos de los clientes con transparencia y honestidad para el otorgamiento de  
créditos a mediano plazo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	22	34,4	45,8	45,8
	A veces	26	40,6	54,2	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los colaboradores encargados del otorgamiento de crédito, evalúan los costeos de los clientes con transparencia y honestidad para el otorgamiento de créditos a mediano plazo**

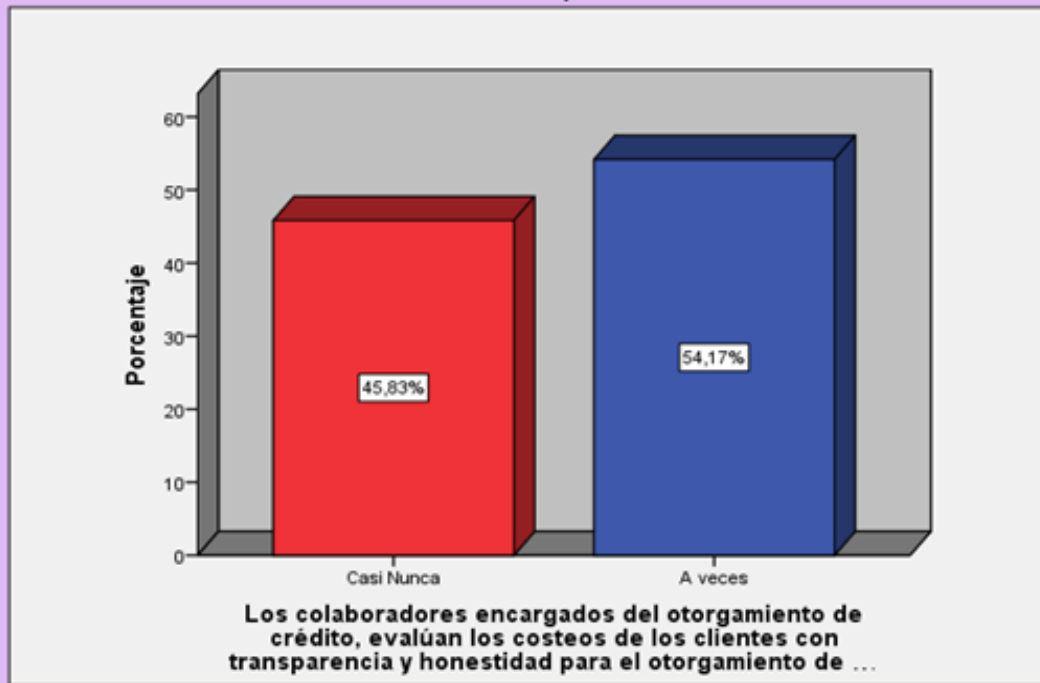
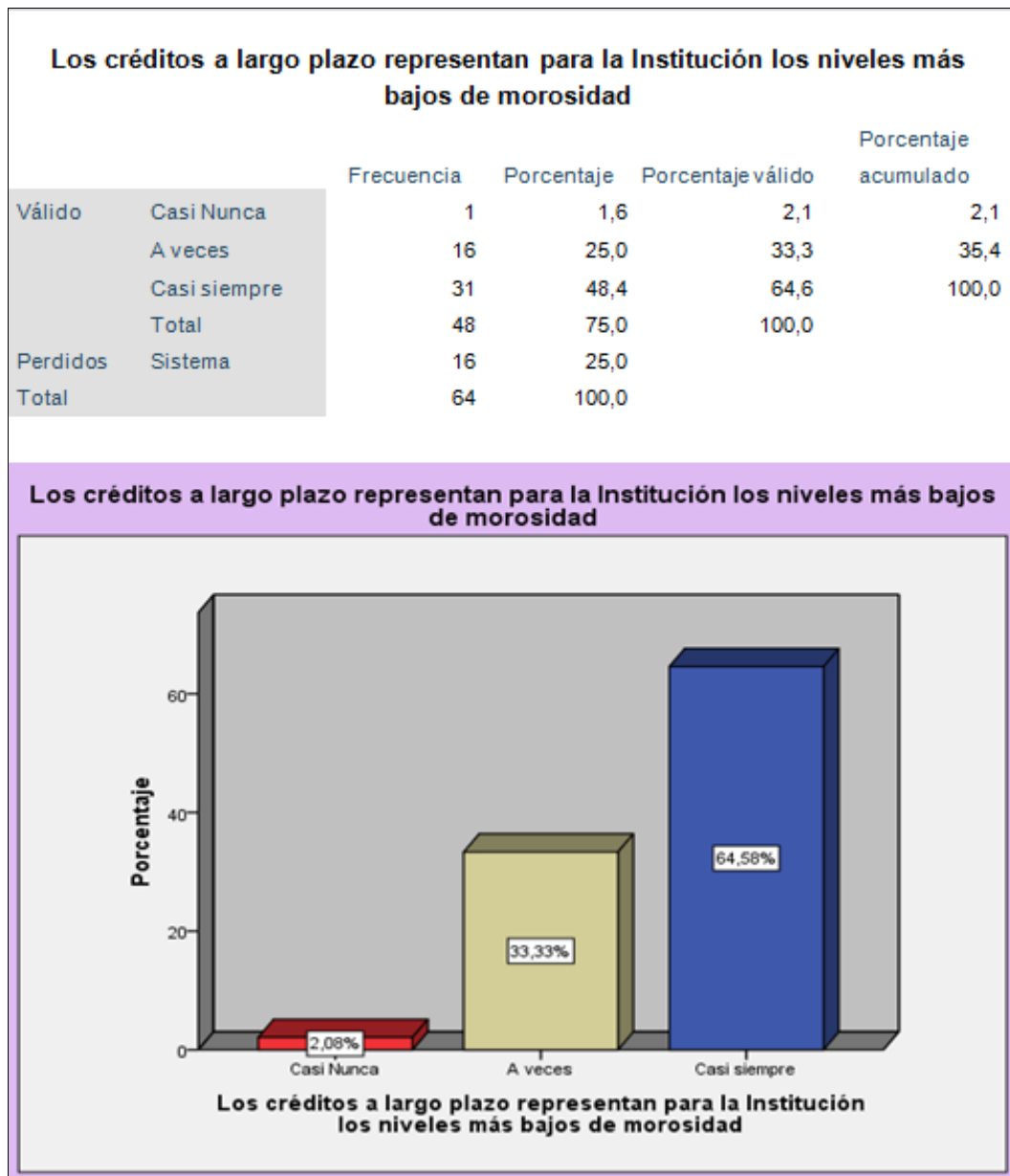


Gráfico N° 17.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 17, se observa que un 54.17% se ubica entre las opciones “a veces” y el 45.83% en la opción “casi nunca”, se puede observar que los colaboradores encargados del otorgamiento de crédito, no evalúan los costeos de los clientes con suficiente transparencia y honestidad para el otorgamiento de créditos a mediano plazo.



*Gráfico N° 18.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 18, se observa que un 64.58% se ubica entre las opciones “casi siempre”, un 33.33% en la opción “a veces” y un 02.08% en la opción “casi nunca”, donde se puede apreciar que la mayoría está de acuerdo que los créditos a largo plazo representan para la institución los niveles más bajo de morosidad.



**En el afán de disminuir la morosidad, la institución recurre a refinanciar la deuda alargando el crédito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	6,3	8,3	8,3
	A veces	17	26,6	35,4	43,8
	Casi siempre	27	42,2	56,3	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**En el afán de disminuir la morosidad, la institución recurre a refinanciar la deuda alargando el crédito**

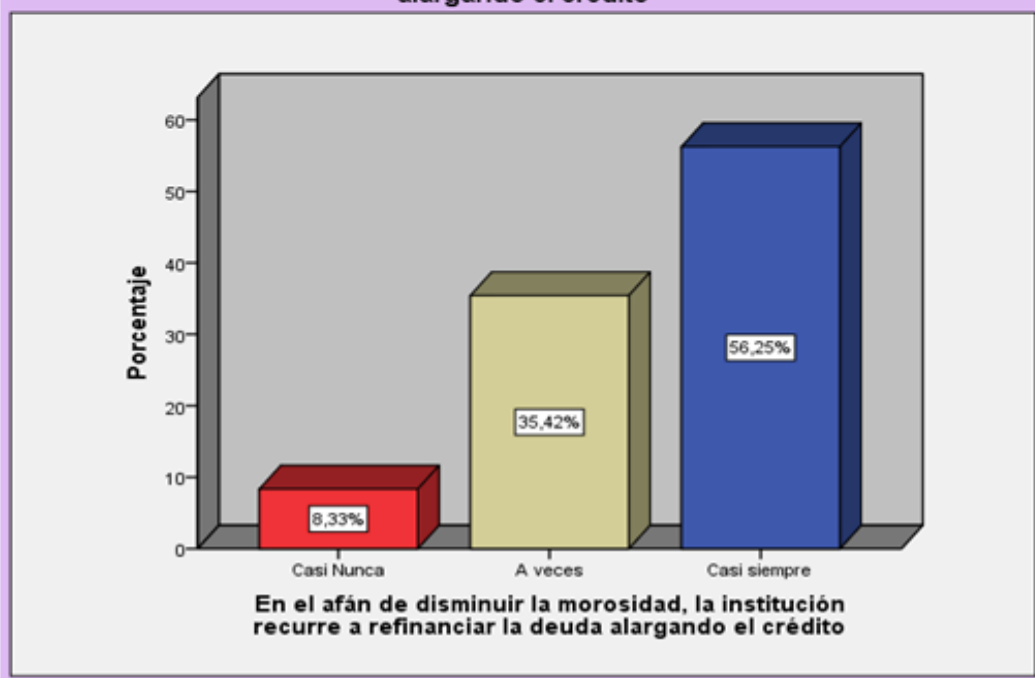


Gráfico N° 19.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 19, se observa que un 56.25% se ubica entre las opciones “casi siempre”, un 35.42% en la opción “a veces” y un 08.33% en la opción “casi nunca”, se puede observar que la mayoría está de acuerdo que la institución recurre a refinanciar la deuda alargando el crédito en su afán de disminuir la morosidad.

**Los clientes que ya tienen incidencia de morosidad y reciben un nuevo crédito refinanciado, tienen la tendencia de extender sus pagos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	20	31,3	41,7	41,7
	A veces	28	43,8	58,3	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los clientes que ya tienen incidencia de morosidad y reciben un nuevo crédito refinanciado, tienen la tendencia de extender sus pagos**

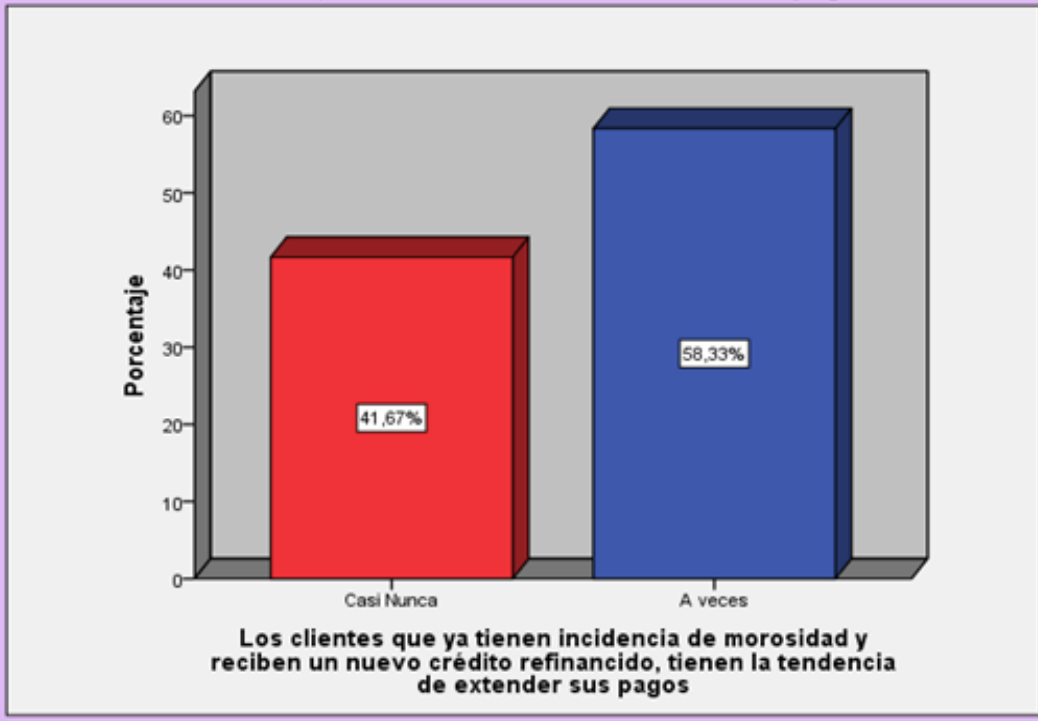


Gráfico N° 20.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 20, se observa que un 58.33% se ubica entre las opciones “a veces” y un 14.67% en la opción “casi nunca”, se puede observar que la mayoría está sabe que por políticas del grupo los clientes que tiene incidencia en morosidad es muy difícil que reciban otro crédito.

**Descripción de los resultados de la dimensión 3 de créditos: Intereses devengados:**

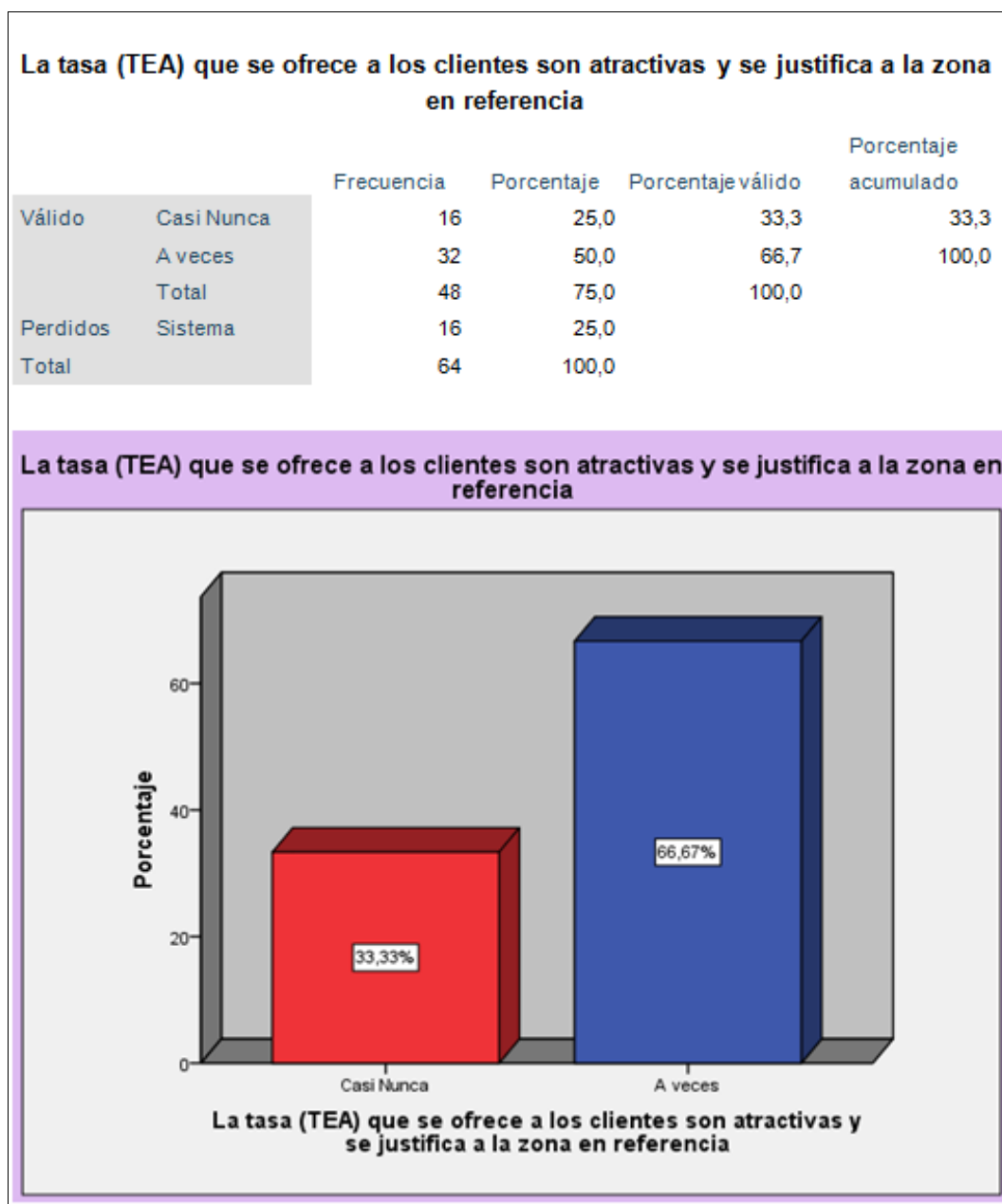


Gráfico N° 21

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 21, se observa que un 66.67% se ubica entre las opciones “a veces” y un 33.33% en la opción “casi nunca”, se puede observar que la mayoría acepta que la tasa (TEA) se encuentra dentro de los parámetros del mercado y de la competencia.

**En campañas de refinanciación de deuda, se cumplen con disciplina los protocolos y políticas según la SBS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	19	29,7	39,6	39,6
	A veces	14	21,9	29,2	68,8
	Casi siempre	15	23,4	31,3	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**En campañas de refinanciación de deuda, se cumplen con disciplina los protocolos y políticas según la SBS**

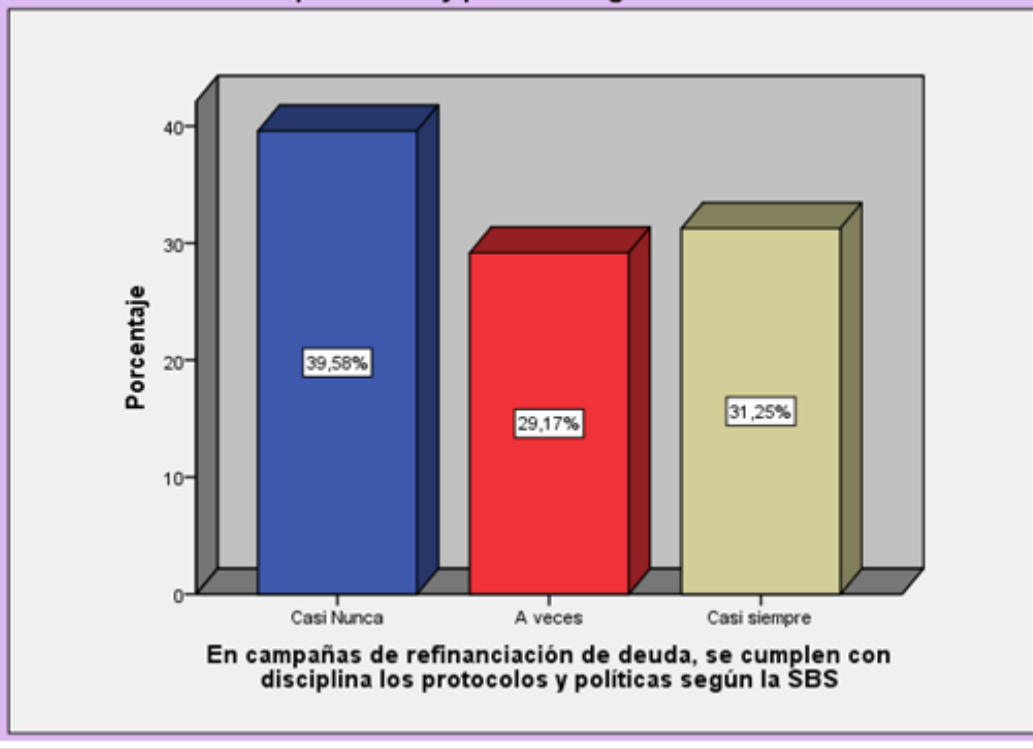


Gráfico N° 22

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 22, se observa que un 31.25% se ubica entre las opciones “casi siempre”, un 29.17% en la opción “a veces” y un 39.56% en la opción “casi nunca”, se puede observar que las opciones están algo divididas, pero el mayor porcentaje tiene el casi nunca, porque en campañas de refinanciación a veces es permisible algunas excepciones.

**Los clientes morosos tienen la tendencia de esperar campañas de refinanciación para acceder a pagos, pues los intereses son menores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	28,1	37,5	37,5
	Casi siempre	30	46,9	62,5	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los clientes morosos tienen la tendencia de esperar campañas de refinanciación para acceder a pagos, pues los intereses son menores**

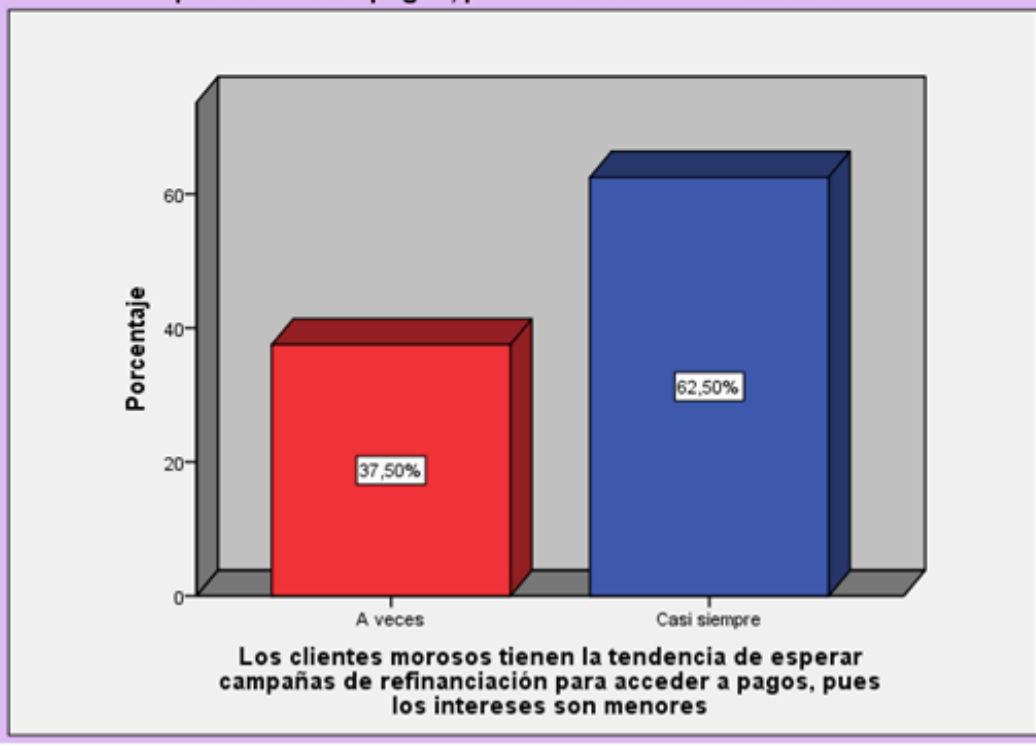


Gráfico N° 23

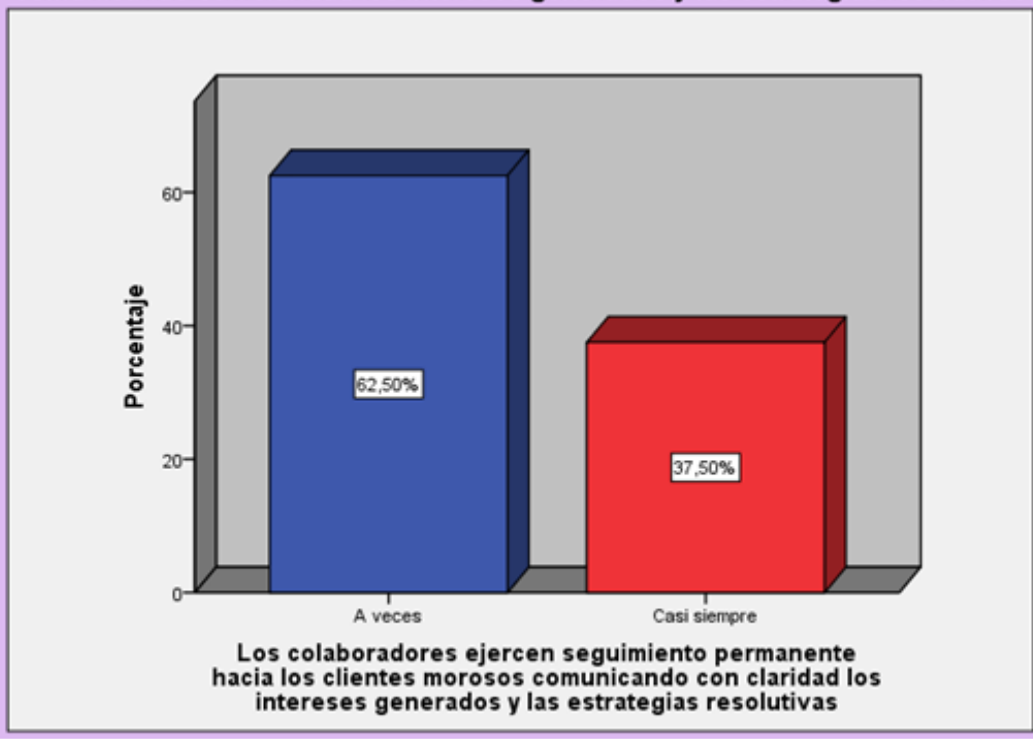
Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 23, se observa que un 62.50% se ubica entre las opciones “casi siempre”, y un 37.50% en la opción “a veces”, se puede observar que la mayoría aceptan que los clientes morosos tienen la tendencia de esperar campañas de refinanciación para acceder a pagos con intereses menores.

**Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados y las estrategias resolutivas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	30	46,9	62,5	62,5
	Casi siempre	18	28,1	37,5	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

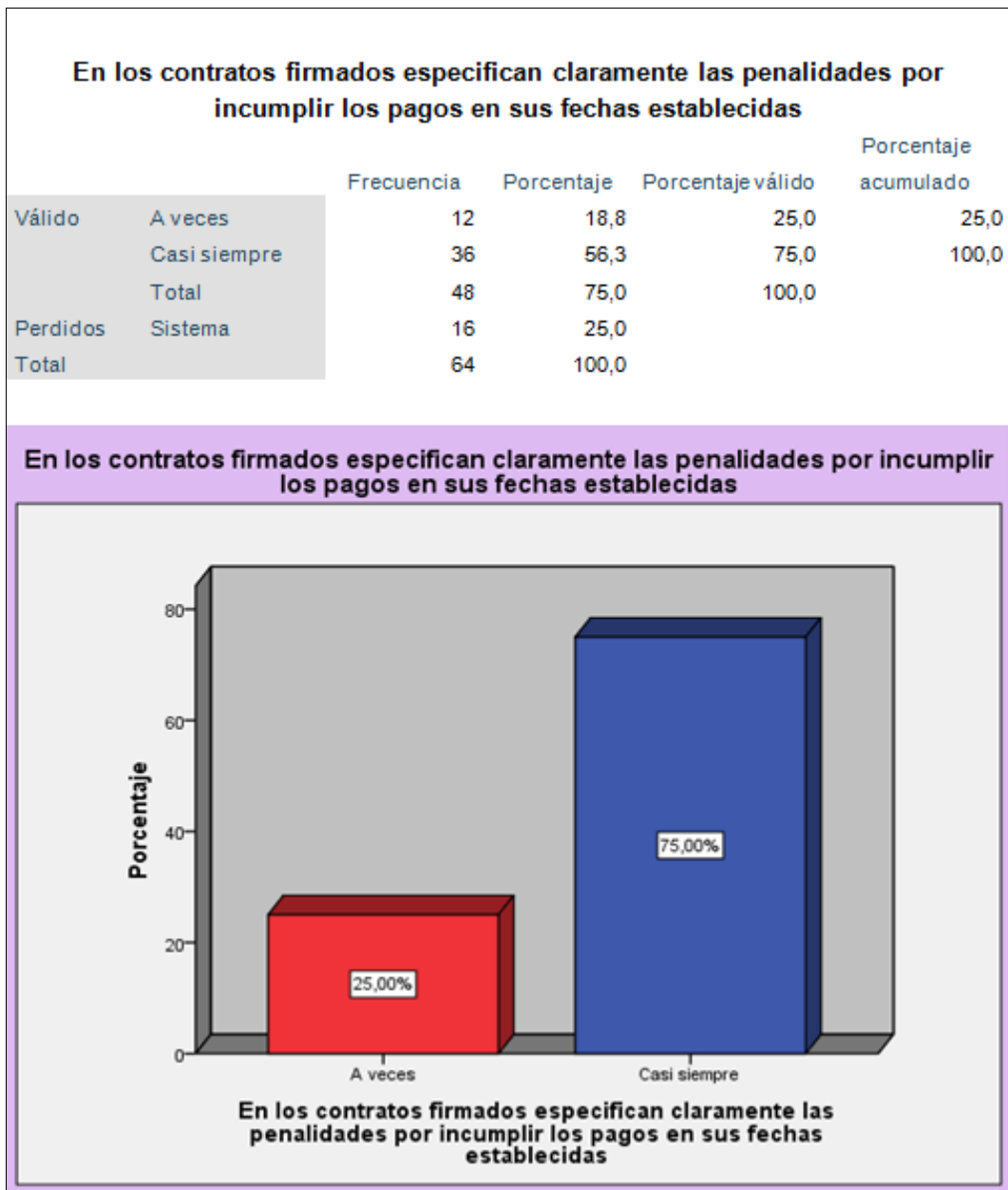
**Los colaboradores ejercen seguimiento permanente hacia los clientes morosos comunicando con claridad los intereses generados y las estrategias resolutivas**



*Gráfico N° 24*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 24, se observa que un 37.50% se ubica entre las opciones “casi siempre”, y un 62.50% en la opción “a veces”, se puede observar que la mayoría es consiente que por obligación deberían informar constantemente la implicancia de los intereses generados y las consecuencias de no pago.



*Gráfico N° 25.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 25, se observa que un 75.00% se ubica entre las opciones “casi siempre”, y un 25.00% en la opción “a veces”, se puede observar que la mayoría afirman que en los contratos firmados especifican claramente las penalidades por incumplir los pagos en sus fechas establecidas. El detalle es que no siempre se leen.

**Es de suma necesidad excluir los intereses moratorios a las cuentas morosas con el fin de poner al día y/o cancelar la cuenta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	21	32,8	43,8	43,8
	A veces	27	42,2	56,3	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Es de suma necesidad excluir los intereses moratorios a las cuentas morosas con el fin de poner al día y/o cancelar la cuenta**

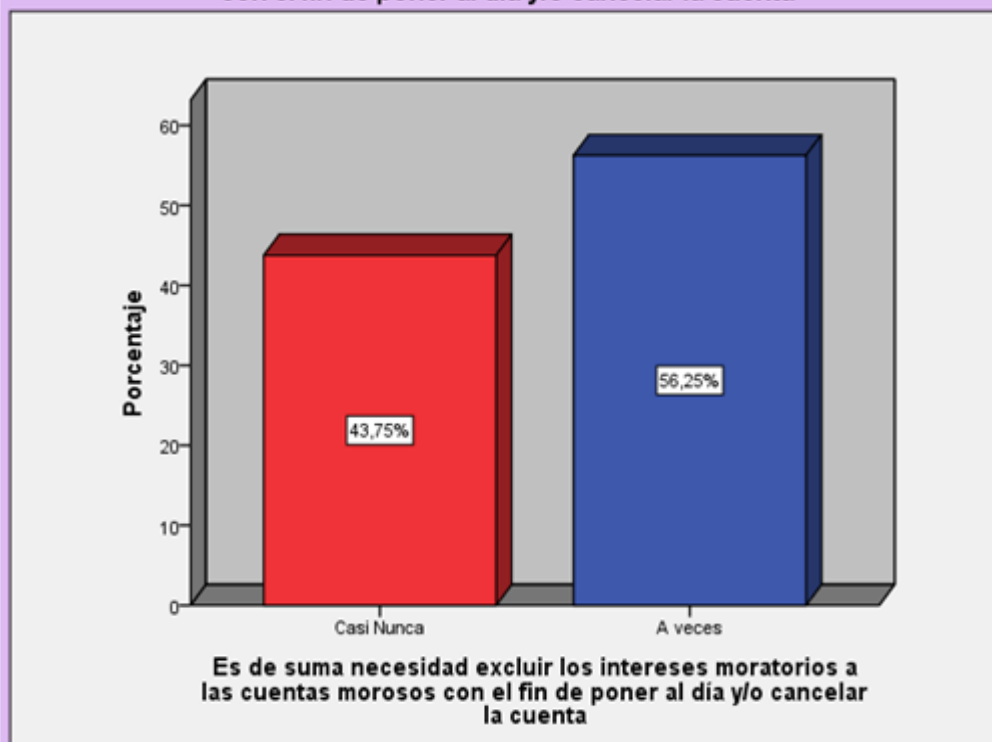


Gráfico N° 26.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 26, se observa que un 43.75% se ubica en la opción “casi nunca” y un 56.25% en la opción “a veces”, esto quiere decir no es muy necesario excluir los intereses moratorios a las cuentas morosas con el fin de poner al día y/o cancelar la cuenta.



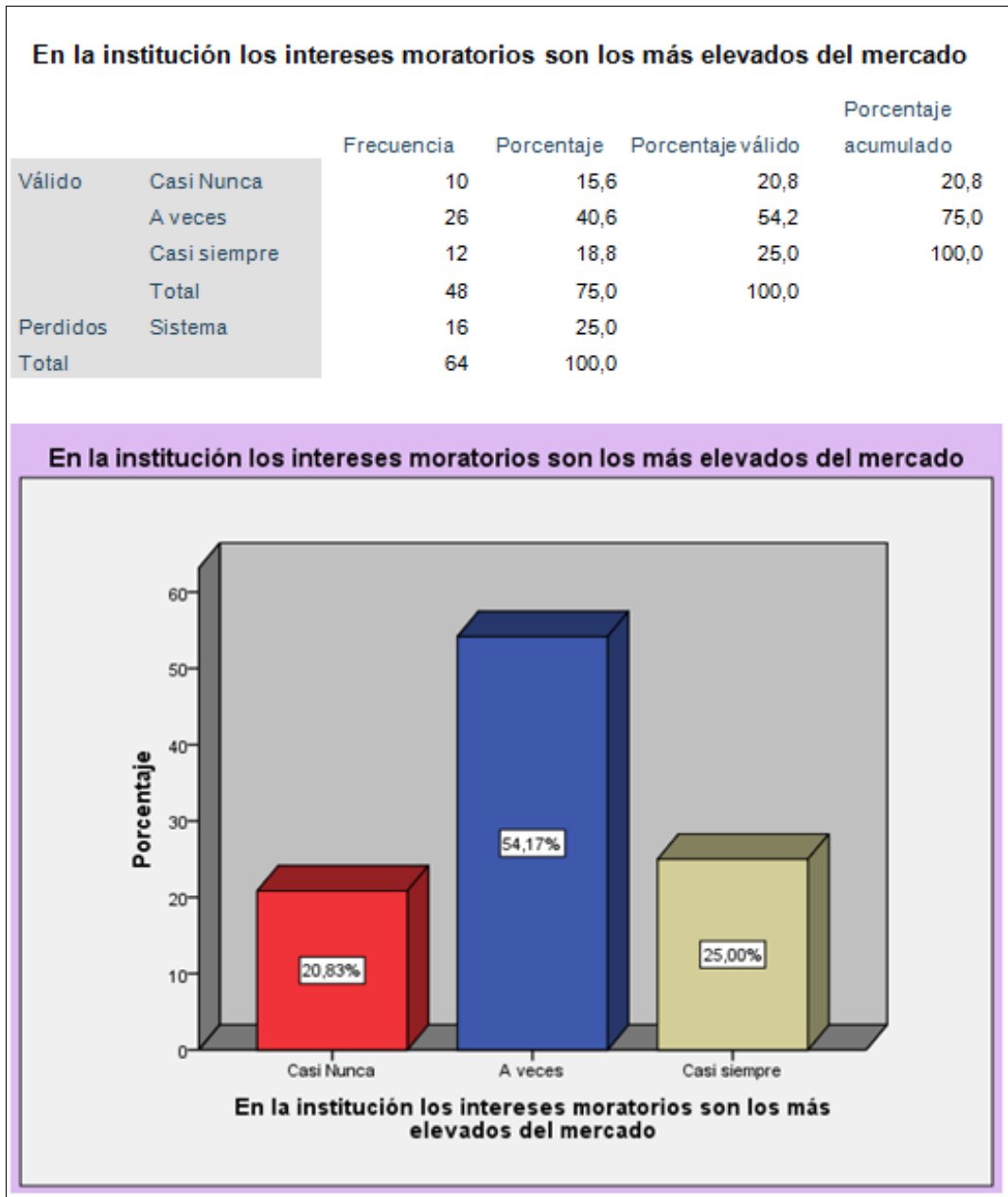


Gráfico N° 27.

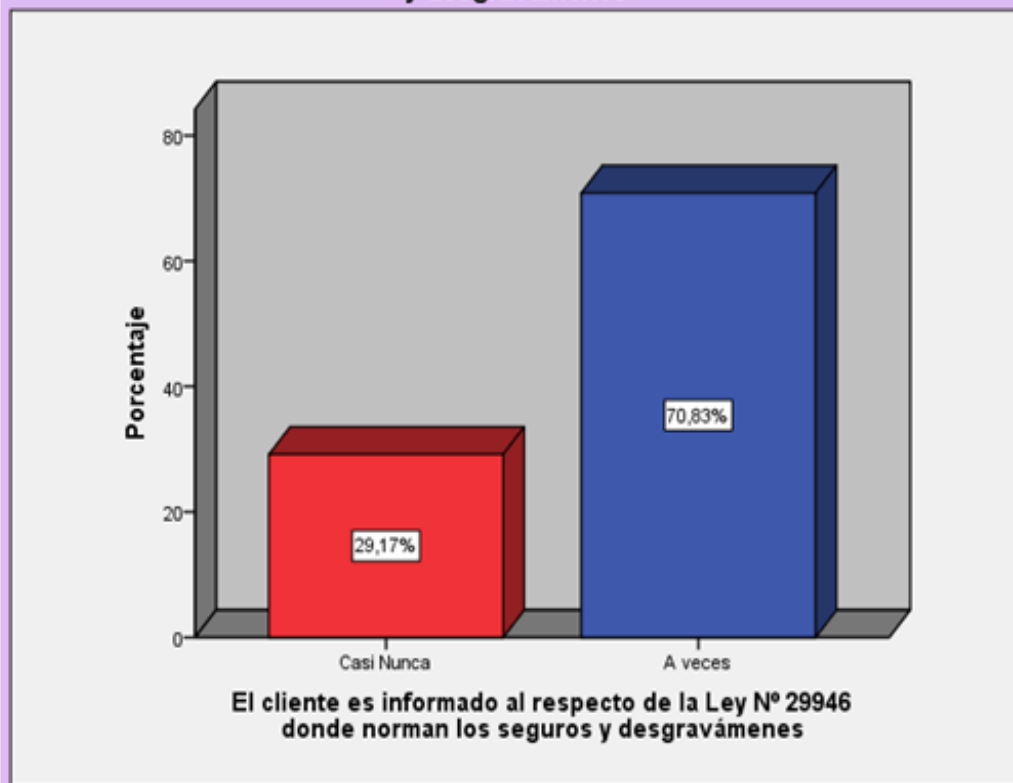
Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 27, se observa que un 25.00% se ubica entre las opciones “casi siempre”, un 54.17% en la opción “a veces” y un 20.83% en la opción “casi nunca”, se puede observar que las opciones están divididas, pero el mayor porcentaje tiene el “a veces”, es porque en realidad los intereses moratorios están dentro del promedio del mercado.

**El cliente es informado al respecto de la Ley N° 29946 donde norman los seguros y desgravámenes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	21,9	29,2	29,2
	A veces	34	53,1	70,8	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**El cliente es informado al respecto de la Ley N° 29946 donde norman los seguros y desgravámenes**



*Gráfico N° 28.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 28, se puede apreciar que un 29.17% se ubica con la opción “casi nunca” y un 70.83% en la opción “a veces”, se interpreta que el cliente no siempre es informado al respecto de la ley 29946 donde norman los seguros y desgravámenes.

**La aplicación de la norma para el retiro de la cartera del cliente fallecido genera procedimientos burocráticos que limitan la continuidad de los procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	42,2	56,3	56,3
	Casi Nunca	1	1,6	2,1	58,3
	A veces	20	31,3	41,7	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**La aplicación de la norma para el retiro de la cartera del cliente fallecido genera procedimientos burocráticos que limitan la continuidad de los procesos**

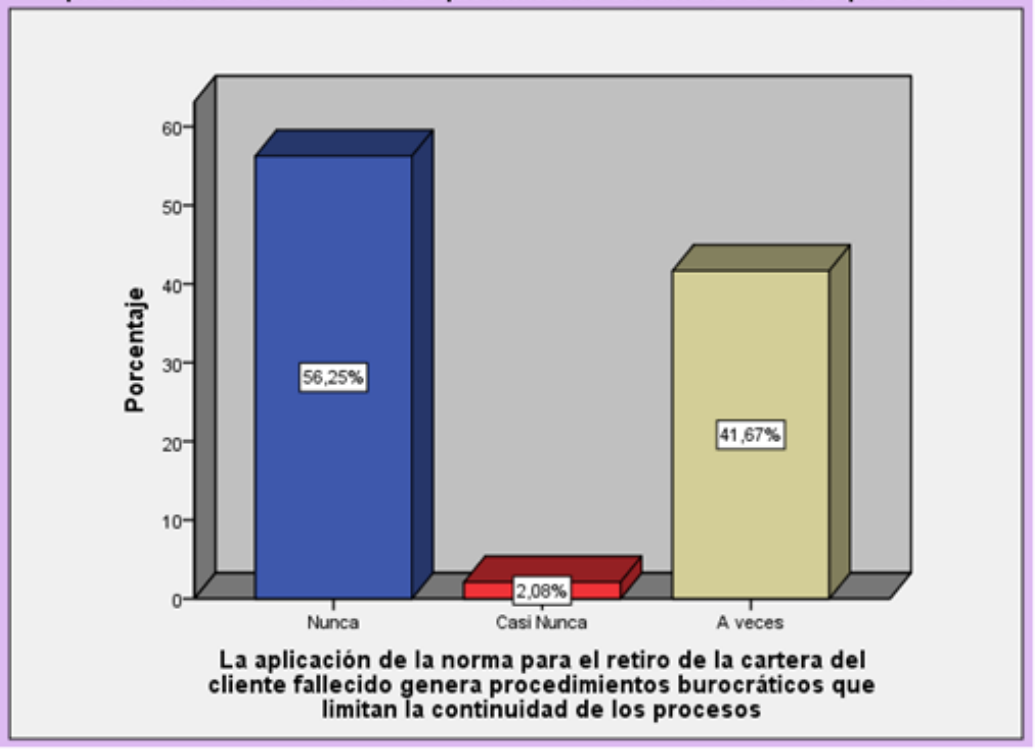


Gráfico N° 29

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 29, se observa que un rotundo 56.25% se ubica en la opción “nunca”, solo un 2.08 en “casi nunca” y un 41.67% con la opción “a veces”, esto quiere decir la burocracia administrativa en la aplicación de la norma para el retiro de la cartera del cliente fallecido limitan la continuidad de los procesos.

**Es necesario que se exoneren de seguros y desgravámenes a los clientes mayores de 75 años de edad, donde la recuperación es de mayor de riesgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	25	39,1	52,1	52,1
	A veces	23	35,9	47,9	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Es necesario que se exoneren de seguros y desgravámenes a los clientes mayores de 75 años de edad, donde la recuperación es de mayor de riesgo**

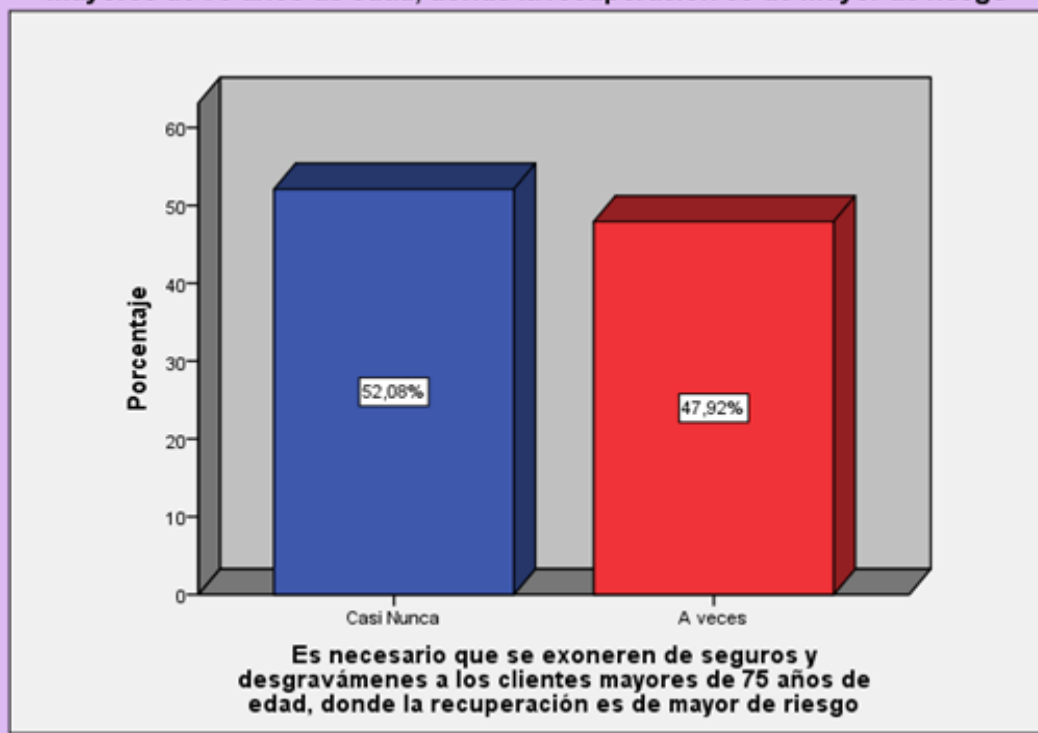


Gráfico N° 30.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 30, se observa que un 47.92% se ubica en la opción “a veces” y un 52.08% con la opción “casi nunca”, esto quiere decir la opinión se encuentra dividida, ya que en realidad las personas mayores son las que tienen mayor intención en solucionar sus deudas, pero por la edad se encuentra según las normas no le permiten.

**Descripción de los resultados de la dimensión 1 de morosidad: Gestión preventiva del riesgo de crédito:**

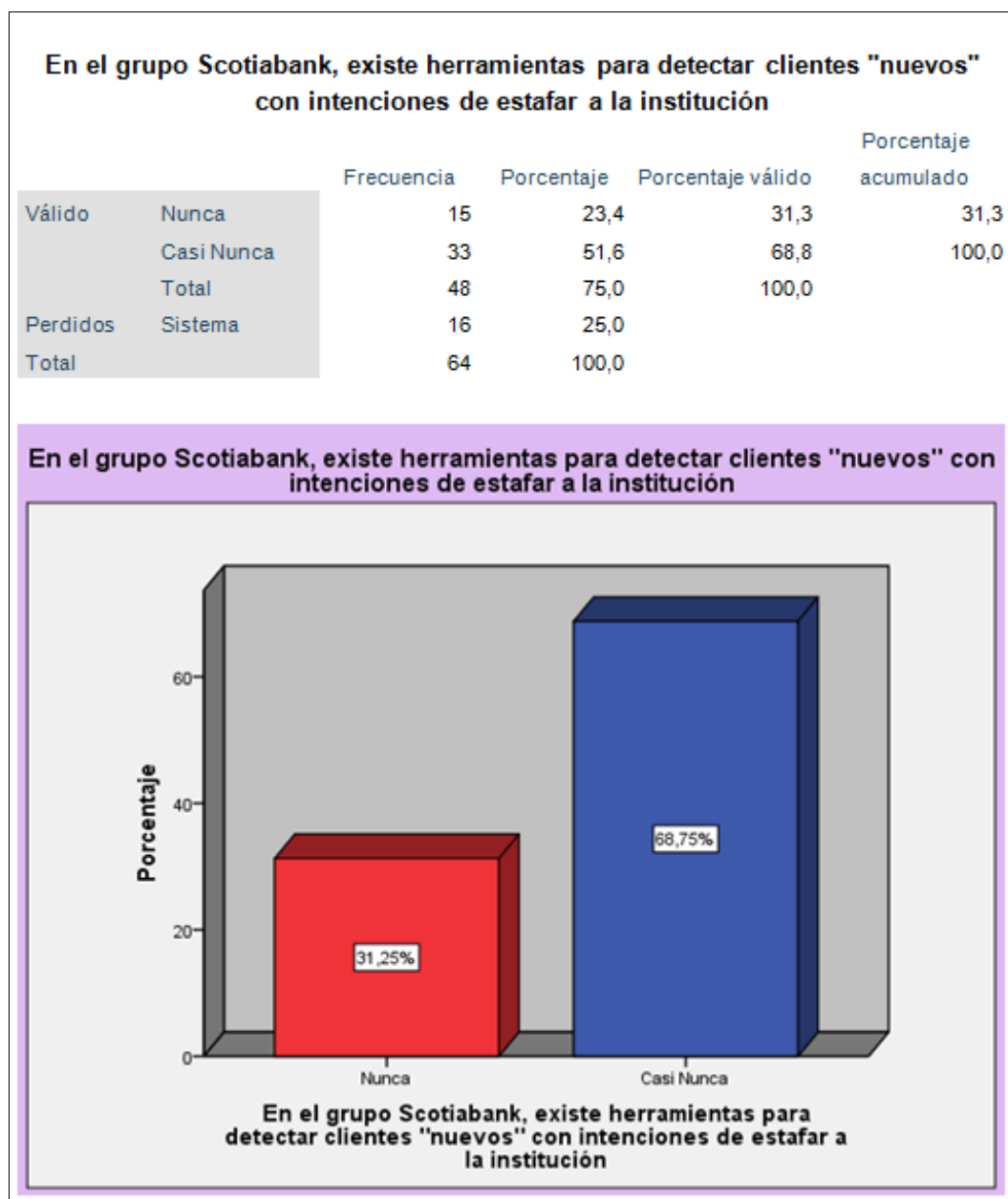


Gráfico N° 31.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 31, se observa que un 31.25% se ubica en la opción “nunca” y un 68.75% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que en el grupo Scotiabank carece de herramientas para detectar clientes “nuevos” con intenciones de estafar a la institución,

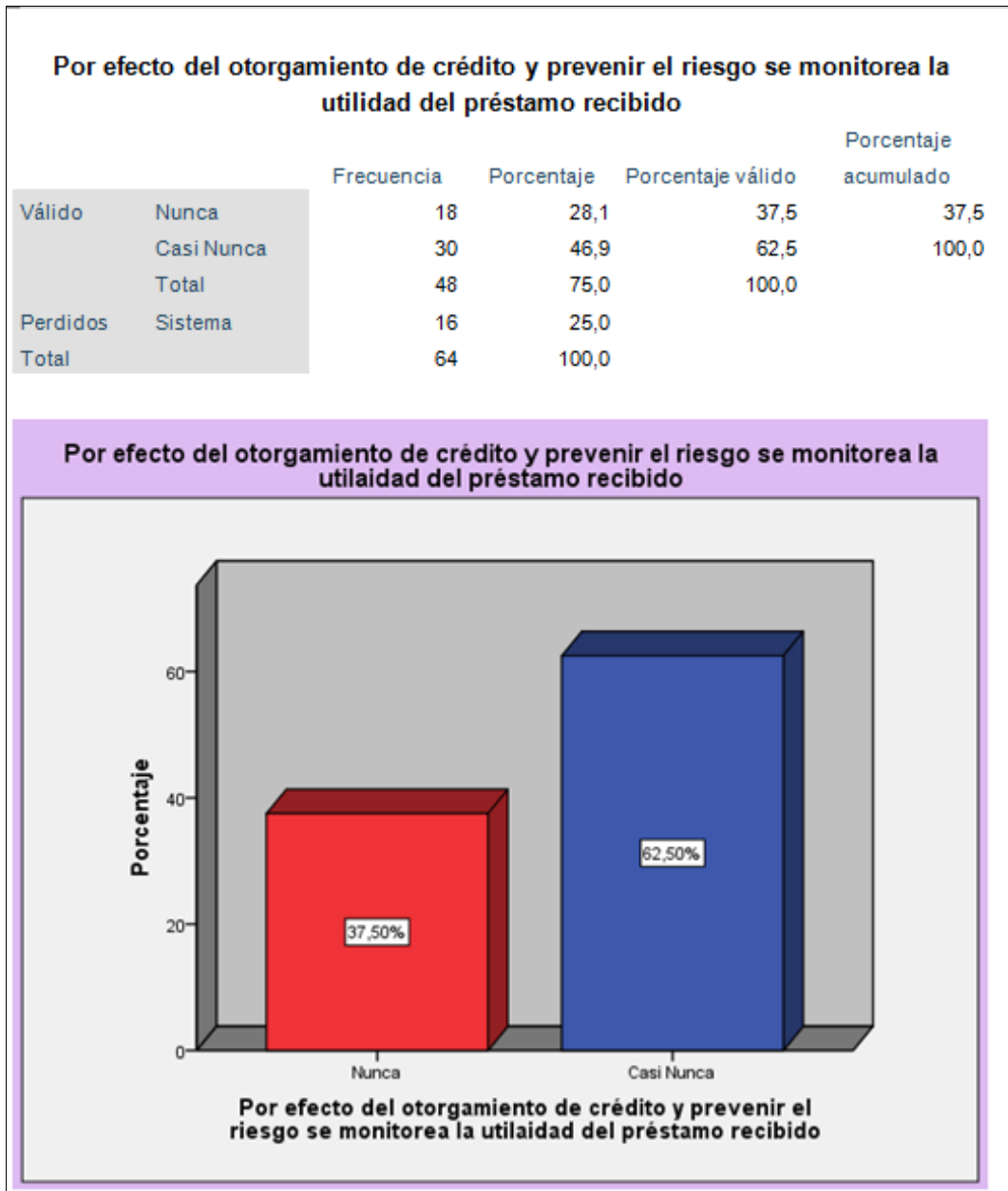


Gráfico N° 32.

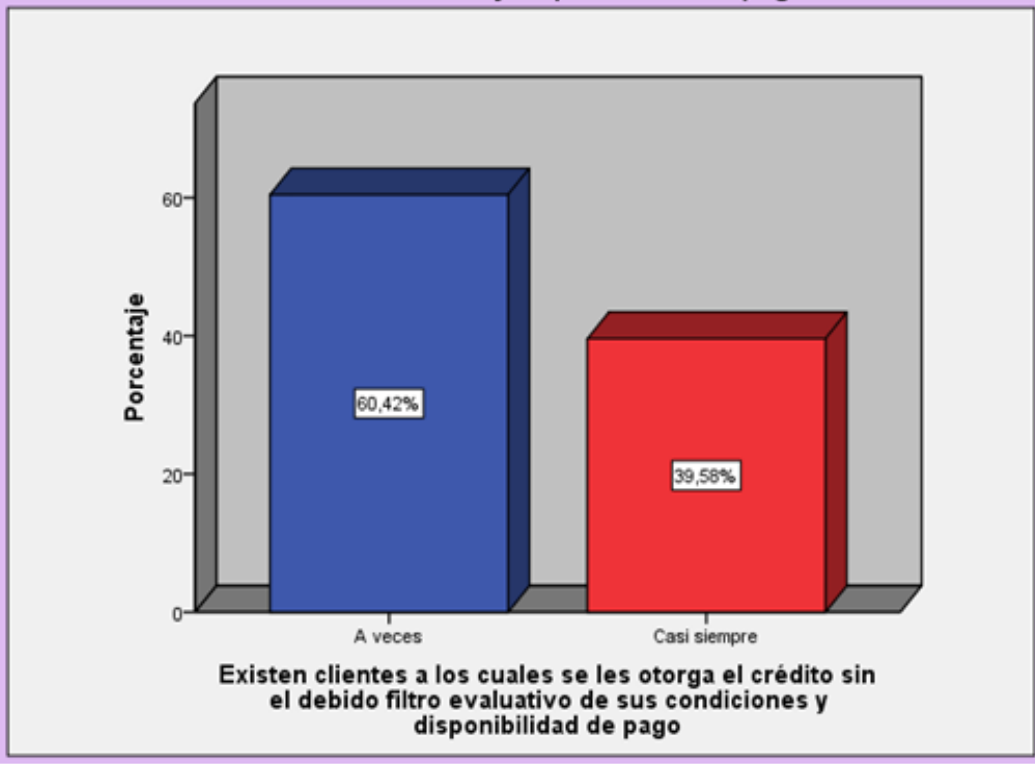
Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 32, se observa que un 62.50% se ubica en la opción “casi nunca” y un 37.50% en la opción “nunca”, esto quiere decir que la mayoría sabe que una vez desembolsado el crédito ya no se monitorea el destino del préstamo.

**Existen clientes a los cuales se les otorga el crédito sin el debido filtro evaluativo de sus condiciones y disponibilidad de pago**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	29	45,3	60,4	60,4
	Casi siempre	19	29,7	39,6	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Existen clientes a los cuales se les otorga el crédito sin el debido filtro evaluativo de sus condiciones y disponibilidad de pago**



*Gráfico N° 33.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 33, se observa que un 39.58% se ubica en la opción “casi siempre” y un 60.42% en la opción “a veces”, esto quiere decir que no hay un estricto control de los filtros evaluativos para otorgar créditos.

**Los plazos establecidos para la efectividad de los pagos son negociados con el cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	17,2	22,9	22,9
	Casi siempre	37	57,8	77,1	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los plazos establecidos para la efectividad de los pagos son negociados con el cliente**

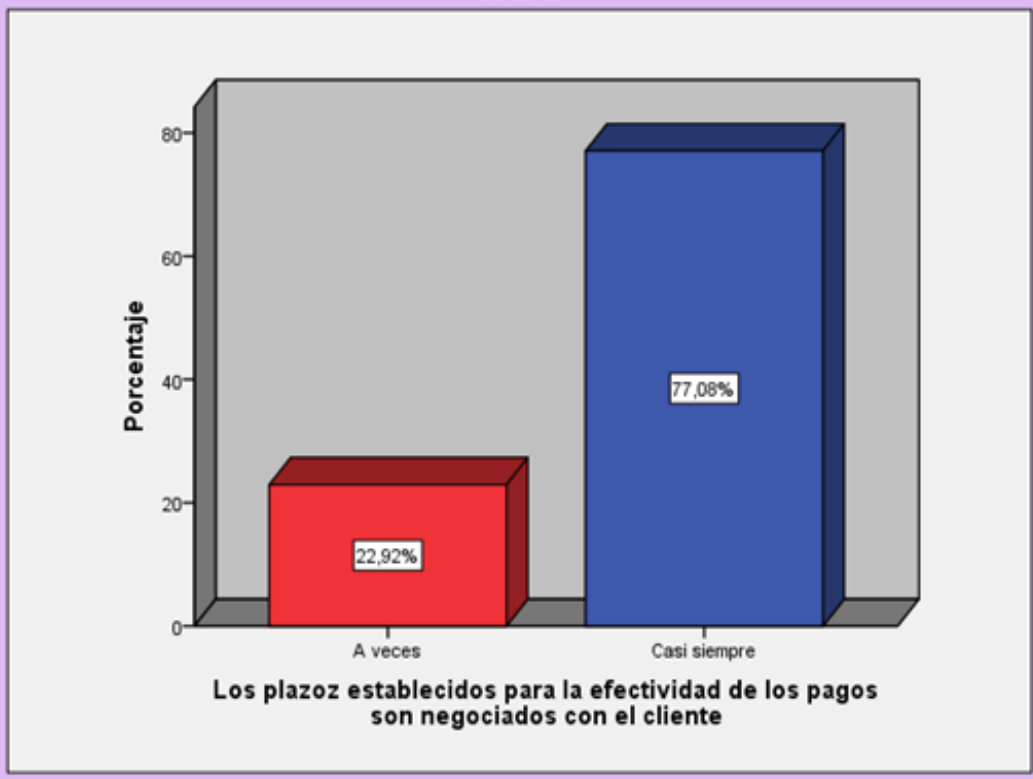
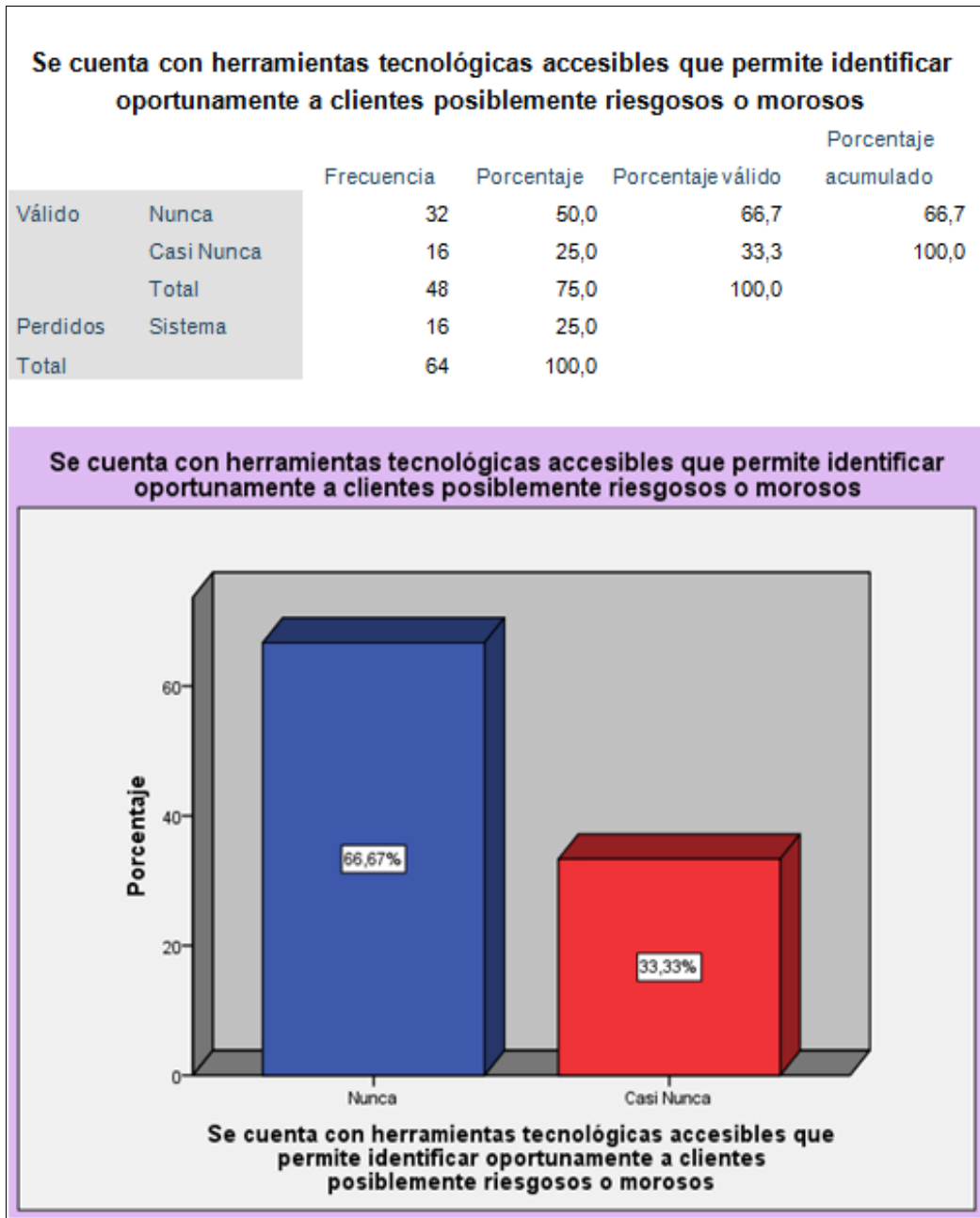


Gráfico N° 34.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 34, se observa que un 77.08% se ubica en la opción “casi siempre” y un 22.92% en la opción “a veces”, esto quiere decir que la mayoría es consiente que los plazos establecidos para la efectividad de los pagos son negociados con el cliente.





*Gráfico N° 35.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 35, se observa que un 66.67% se ubica en la opción “nunca” y un 33.33% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que en el grupo Scotiabank carece de herramientas tecnológicas accesibles que permite identificar oportunamente a clientes posiblemente riesgosos o morosos.

**Ante el cumplimiento de metas, se recurre al otorgamiento de crédito a clientes que han sido detectados en algún momento como malos pagadores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	37	57,8	77,1	77,1
	A veces	11	17,2	22,9	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Ante el cumplimiento de metas, se recurre al otorgamiento de crédito a clientes que han sido detectados en algún momento como malos pagadores**

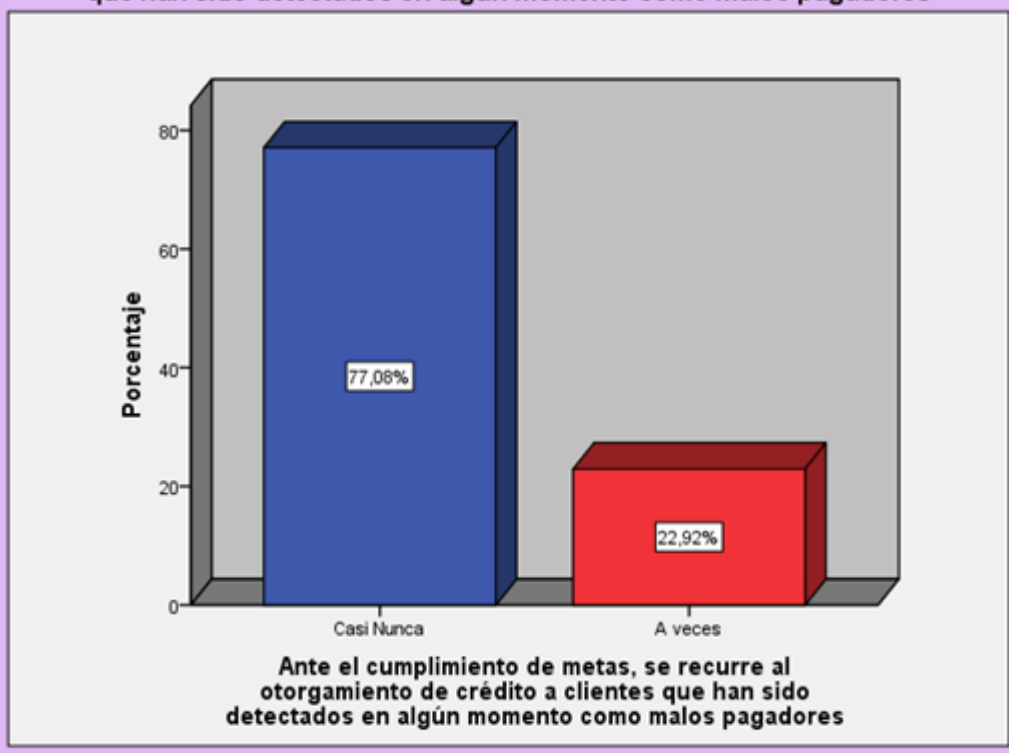


Gráfico N° 36.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 36, se observa que un rotundo 77.08% es ubicado en la opción “casi nunca” y un 22.92% se ubica en la opción “a veces”, es decir que para el cumplimiento de metas, no se recurre otorgar créditos a clientes que han sido detectados en algún momento como malos pagadores. Es una normativa establecida en el grupo.

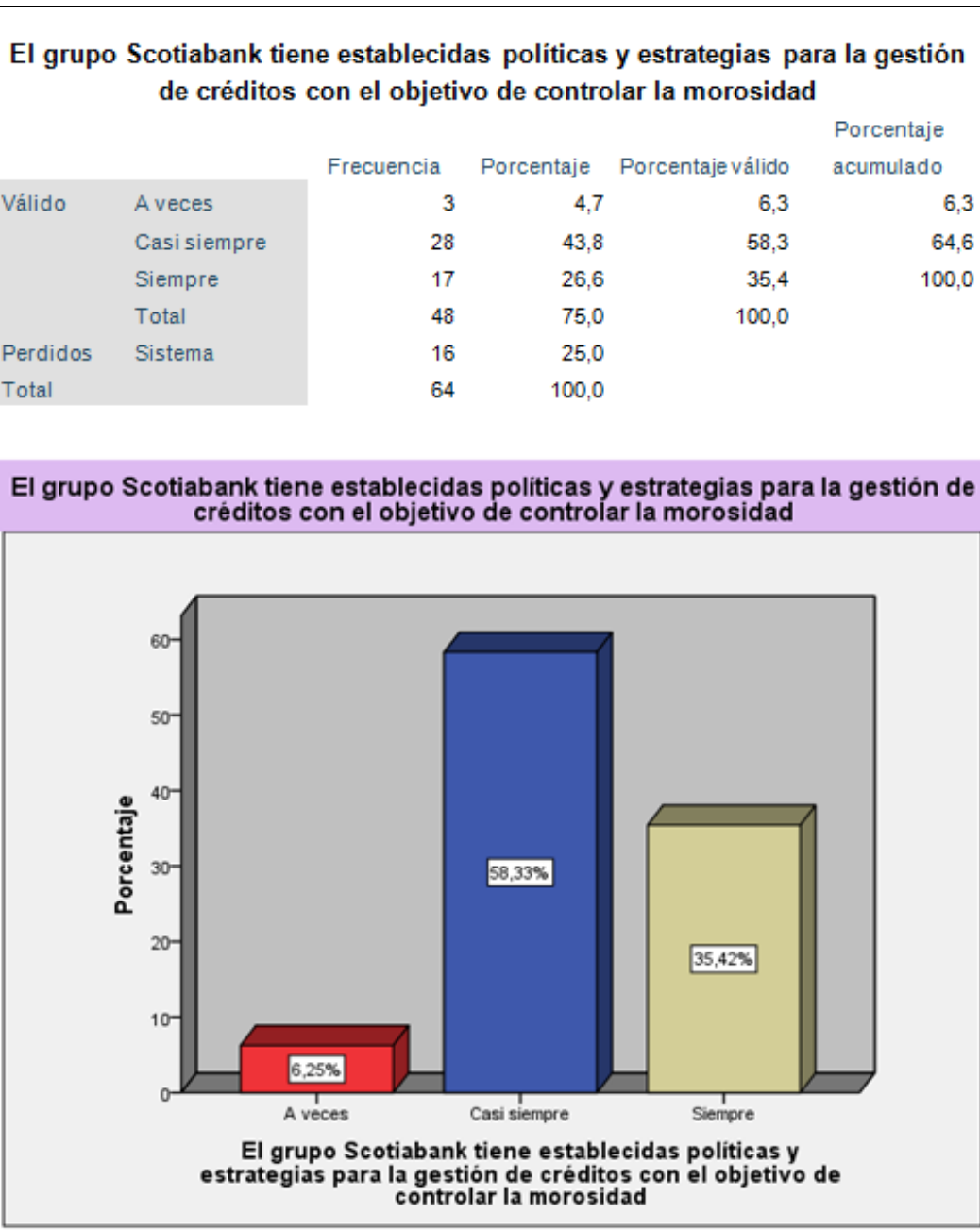
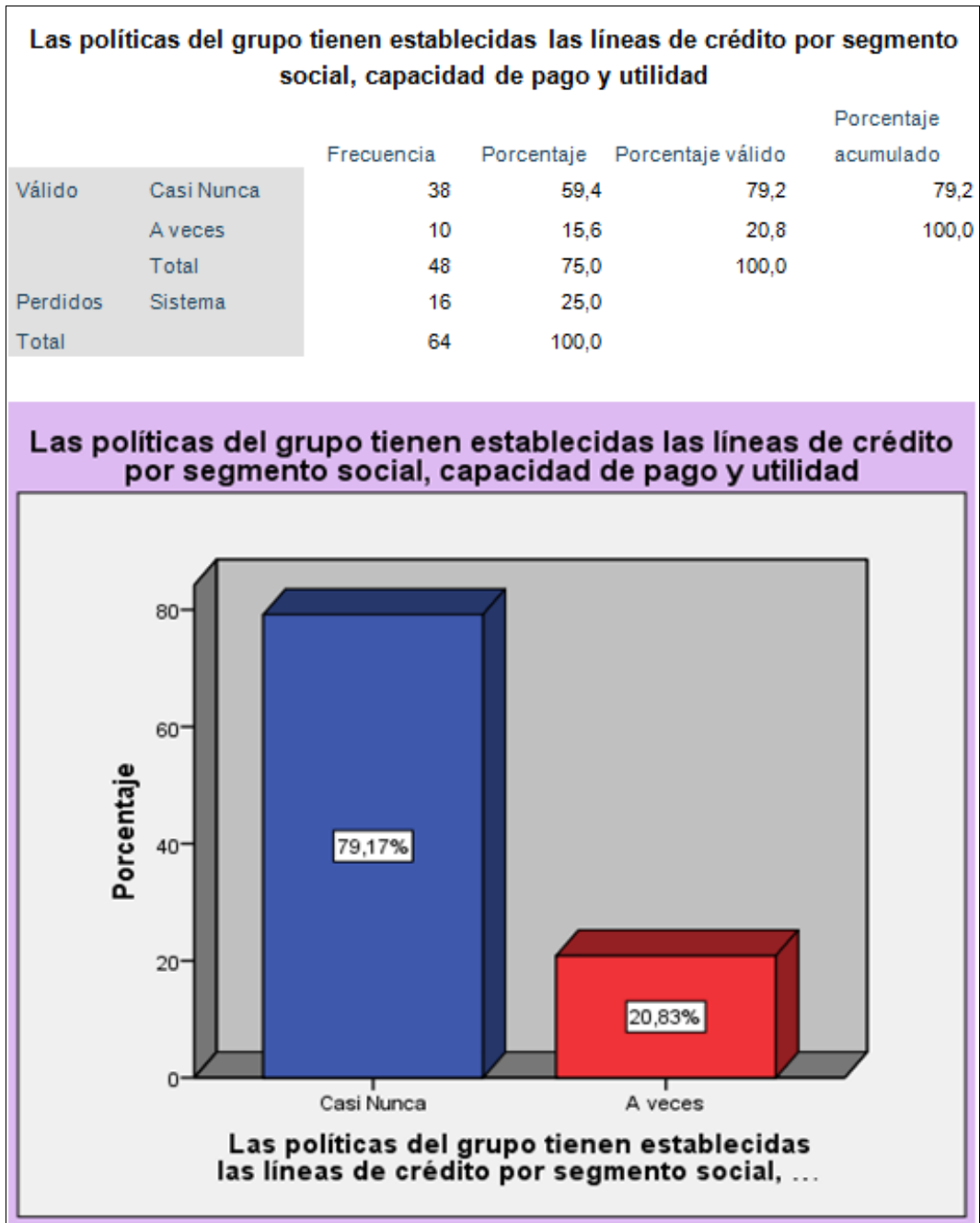


Gráfico N° 37.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

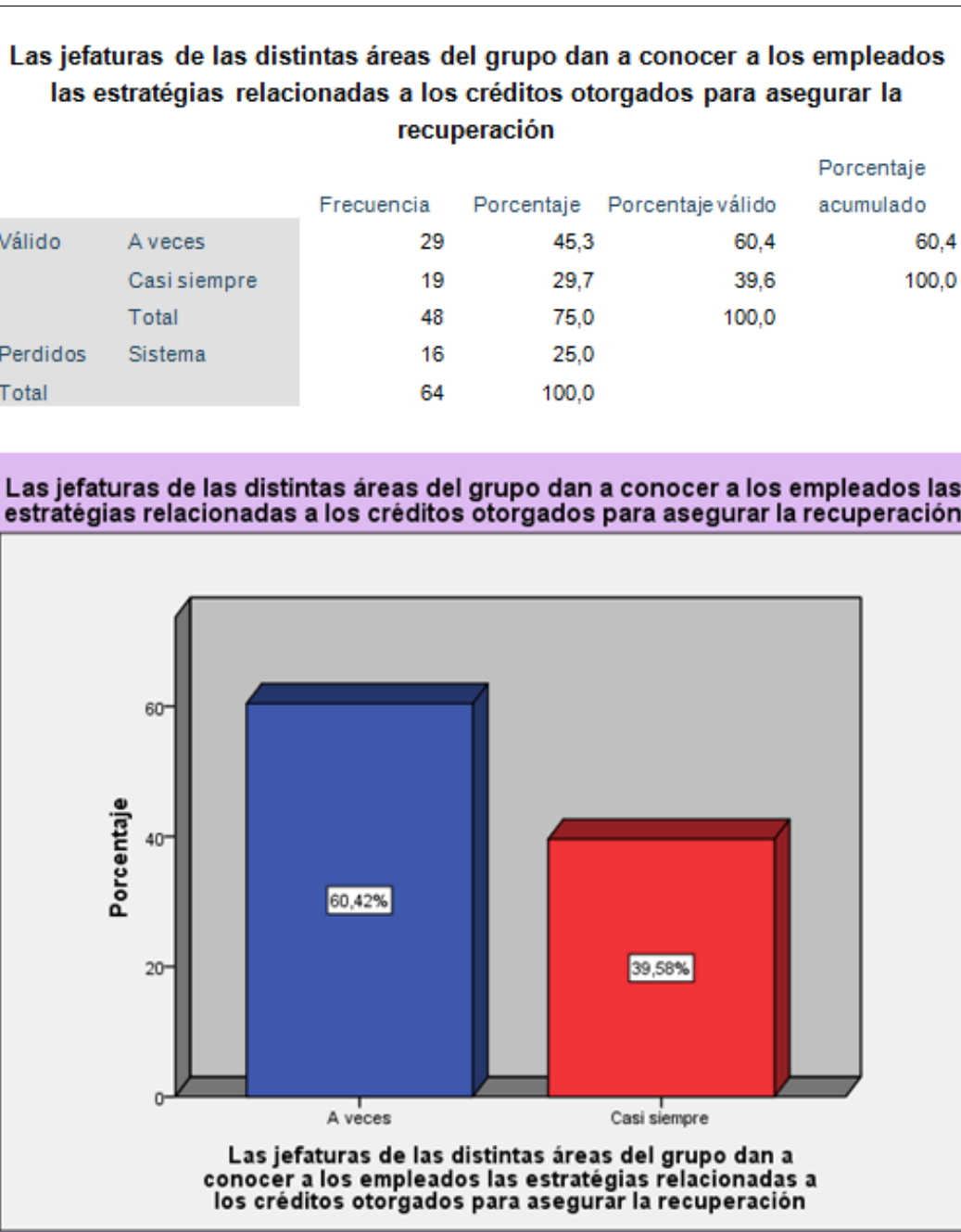
**Interpretación:** En el gráfico 37, se observa que un 35.42% es ubicado en la opción “siempre”, un 58.33% en la opción “casi siempre” y un 06.25% se ubica en la opción “a veces”, es decir que para la mayoría con seguridad el grupo tiene establecidas políticas y estrategias para la gestión de créditos con el objetivo de controlar la morosidad.



*Gráfico N° 38.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 38, se observa que un 20.83% es ubicado en la opción “a veces” y un rotundo 79.17% se ubica en la opción “casi nunca”, es decir que para la mayoría las políticas del grupo no tienen las líneas de crédito por segmento social.



*Gráfico N° 39.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 39, se observa que un 39.58% es ubicado en la opción “casi siempre” y un 60.42% se ubica en la opción “a veces”, es decir que para la mayoría afirman que a veces las jefaturas de las distintas áreas del grupo dan a conocer a los empleados las estrategias relacionadas a los créditos otorgados para asegurar la recuperación.

**En la institución existe listados de saldos vencidos y por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	28	43,8	58,3	58,3
	Casi siempre	20	31,3	41,7	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**En la institución existe listados de saldos vencidos y por vencer, donde se prioriza las acciones de cobranza**

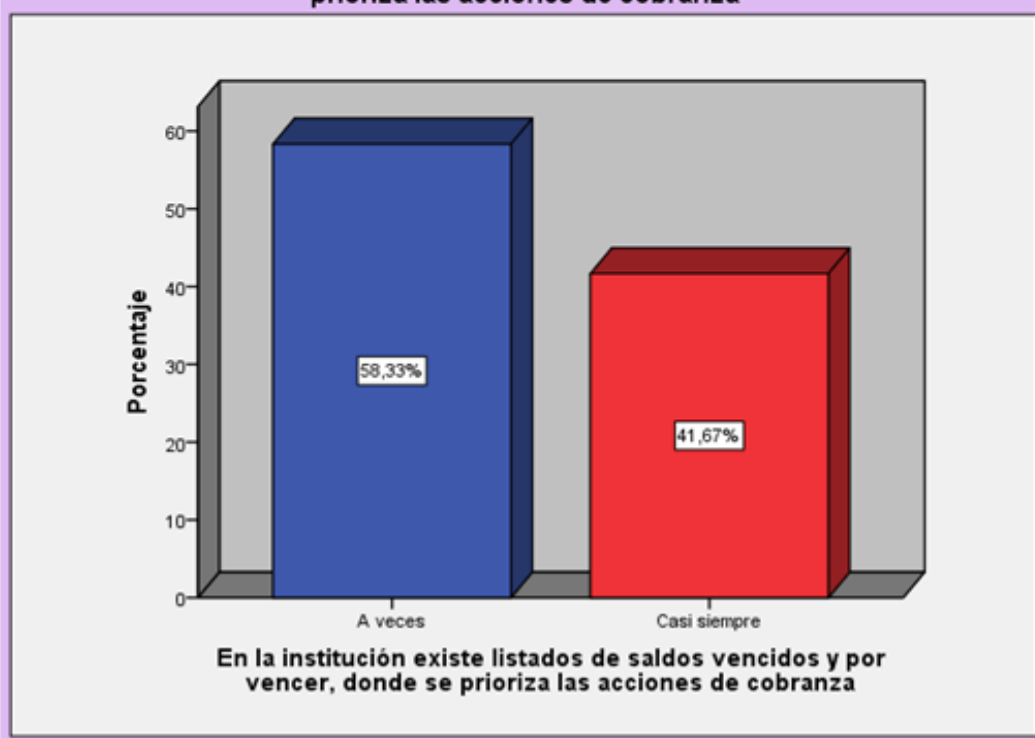


Gráfico N° 40.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 40, se observa que un 41.67% es ubicado en la opción “casi siempre” y un 58.33% se ubica en la opción “a veces”, es decir que para la mayoría confirman que si hay listados de saldos vencidos y por vencer, es menester de cada colaborador tomar las acciones de cobranza.

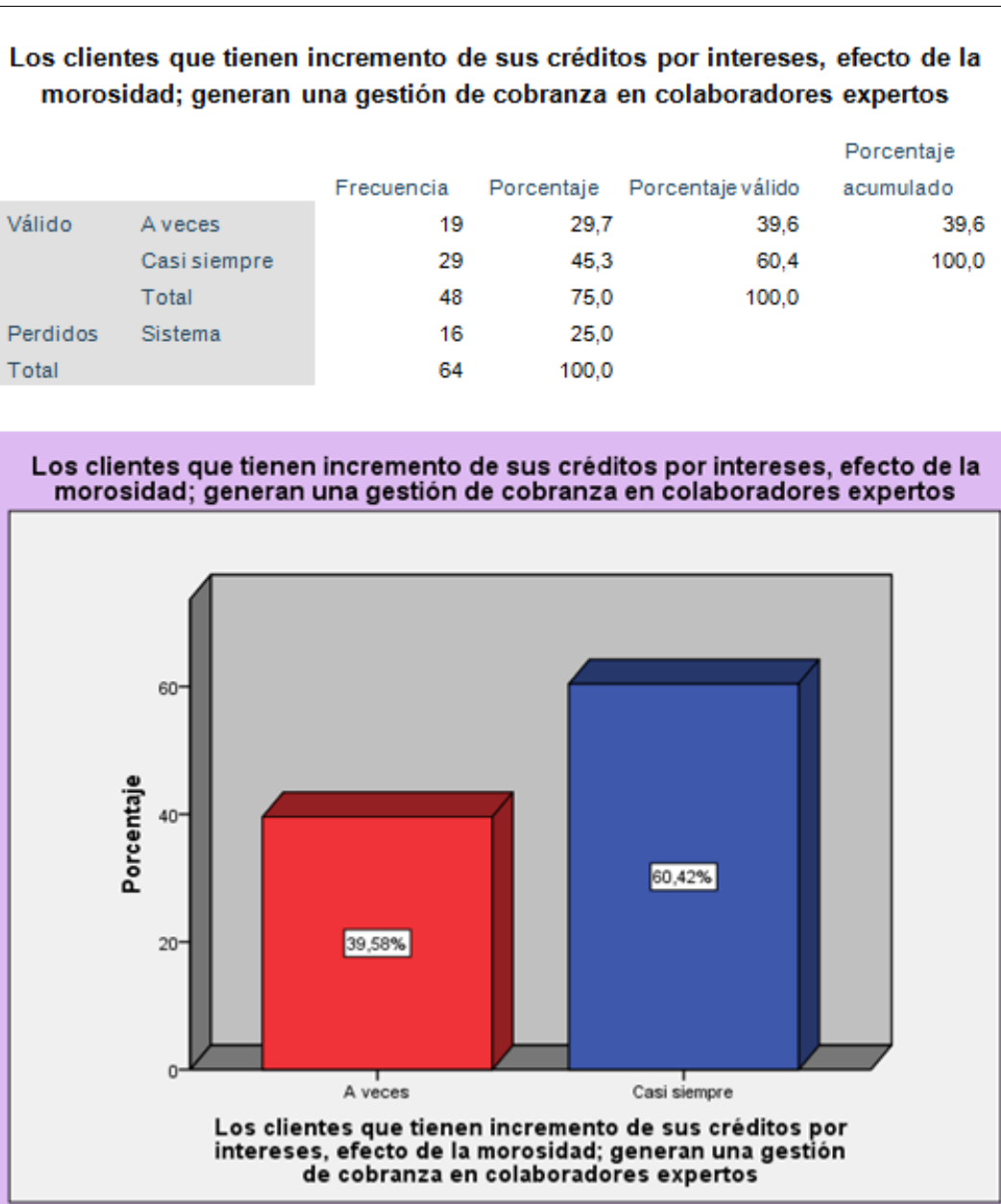


Gráfico N° 41.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 41, se observa que un 60.42% es ubicado en la opción “casi siempre” y un 39.58% se ubica en la opción “a veces”, es decir que para la mayoría confirman que los clientes que tienen incremento de sus créditos por intereses, por efectos de la morosidad, si generan una gestión de cobranza diferencial por colaboradores expertos.

**Los colaboradores de cobranza aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	27	42,2	56,3	56,3
	Casi siempre	21	32,8	43,8	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los colaboradores de cobranza aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de los clientes asignados a su cartera**

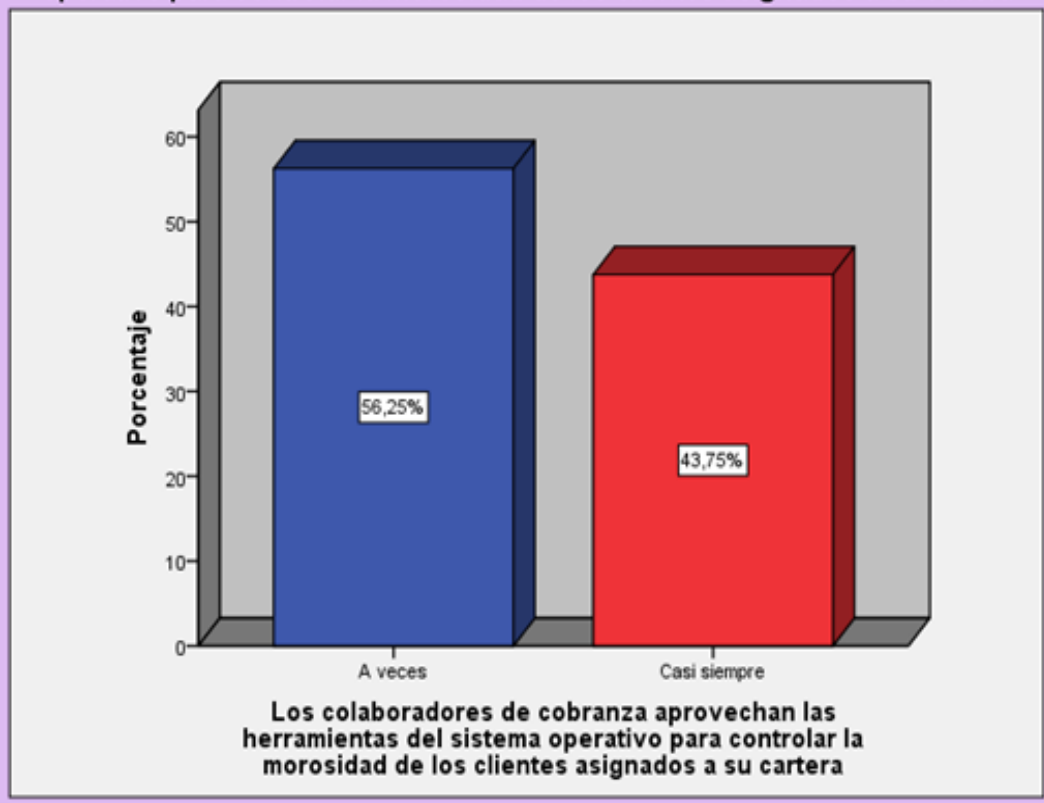


Gráfico N° 42.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 42, se observa que un 43.75% es ubicado en la opción “casi siempre” y un 56.25% se ubica en la opción “a veces”, es decir que la opinión está dividida, porque algunos colaboradores si aprovechan las herramientas del sistema operativo para controlar la morosidad de sus clientes.



**Descripción de los resultados de la dimensión 2 de morosidad:  
Incumplimiento contractual:**

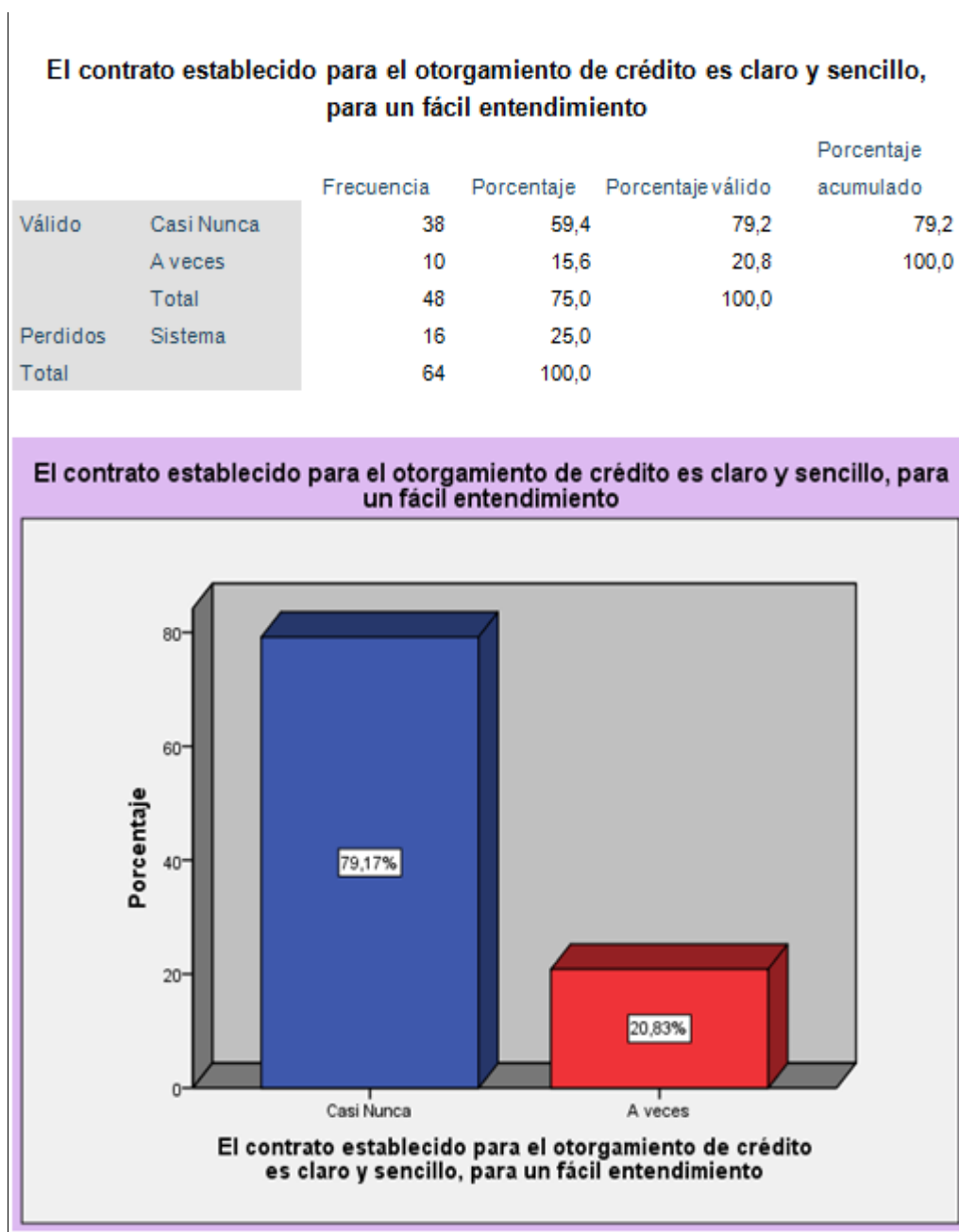


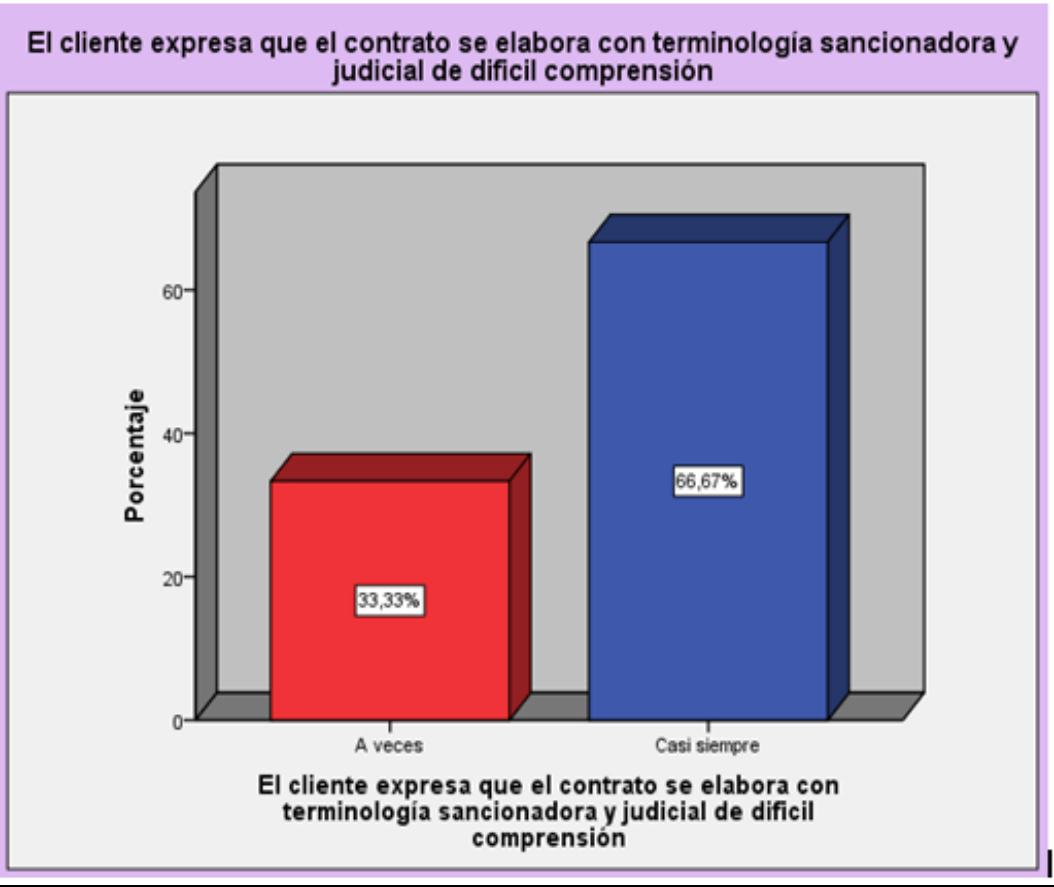
Gráfico N° 43.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 43, se observa que un 79.17% se ubica en la opción “casi nunca” y un 28.83% en “a veces”, donde se demuestra que el contrato establecido para el otorgamiento de crédito no es claro y sencillo para un fácil entendimiento.

**El cliente expresa que el contrato se elabora con terminología sancionadora y judicial de difícil comprensión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	25,0	33,3	33,3
	Casi siempre	32	50,0	66,7	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		



*Gráfico N° 44.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 44, se observa que un 66.67% se ubica en la opción “casi siempre” y un 33.33% en la opción “a veces”, donde se demuestra que el cliente constantemente expresa que el contrato se elabora con terminología sancionadora y judicial de difícil comprensión.

**Los clientes exigen la lectura e implementación de contrato para el otorgamiento de crédito para mayor confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	23	35,9	47,9	47,9
	Casi siempre	25	39,1	52,1	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los clientes exigen la lectura e implementación de contrato para el otorgamiento de crédito para mayor confiabilidad**

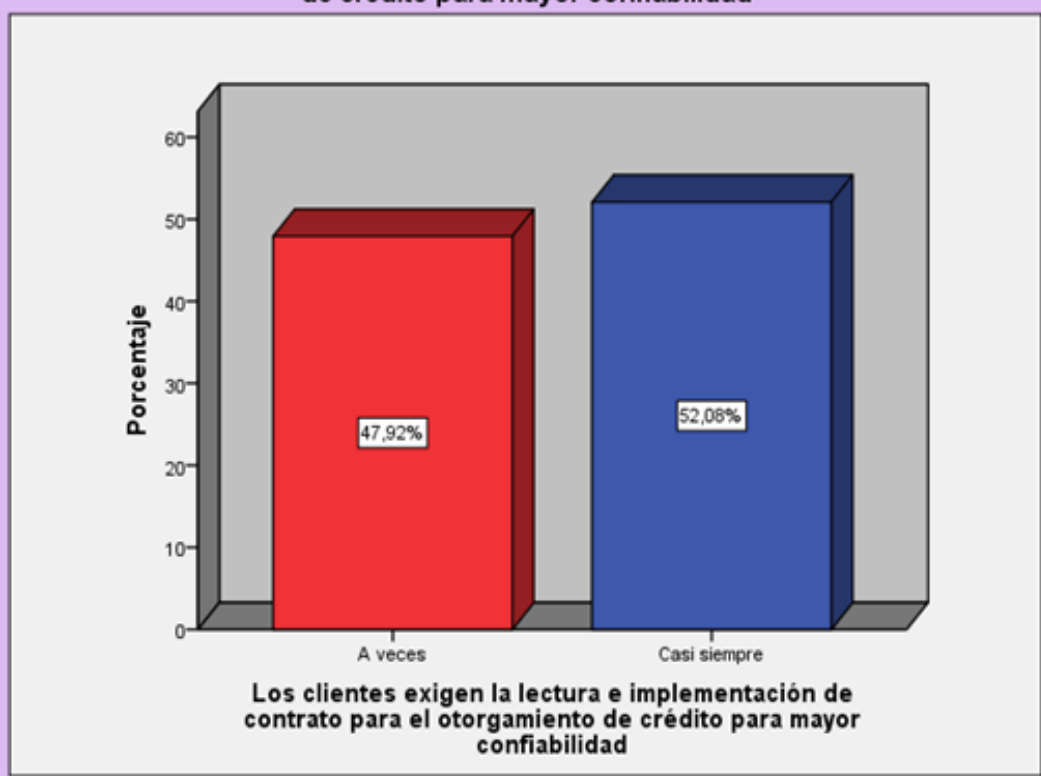


Gráfico N° 45.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 45, se observa que un 52.06% se ubica en la opción “casi siempre” y un 47.92% en la opción “a veces”, donde se demuestra que las opiniones se encuentran divididas, ya que con justa razón para mayor confiabilidad algunos clientes exigen la lectura e implementación de contrato para el otorgamiento de crédito.

**El grupo tiene establecida por política institucional elaborar contratos con marco normativo - legal sencillo de interpretar por el cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	33	51,6	68,8	68,8
	A veces	15	23,4	31,3	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**El grupo tiene establecida por política institucional elaborar contratos con marco normativo - legal sencillo de interpretar por el cliente**

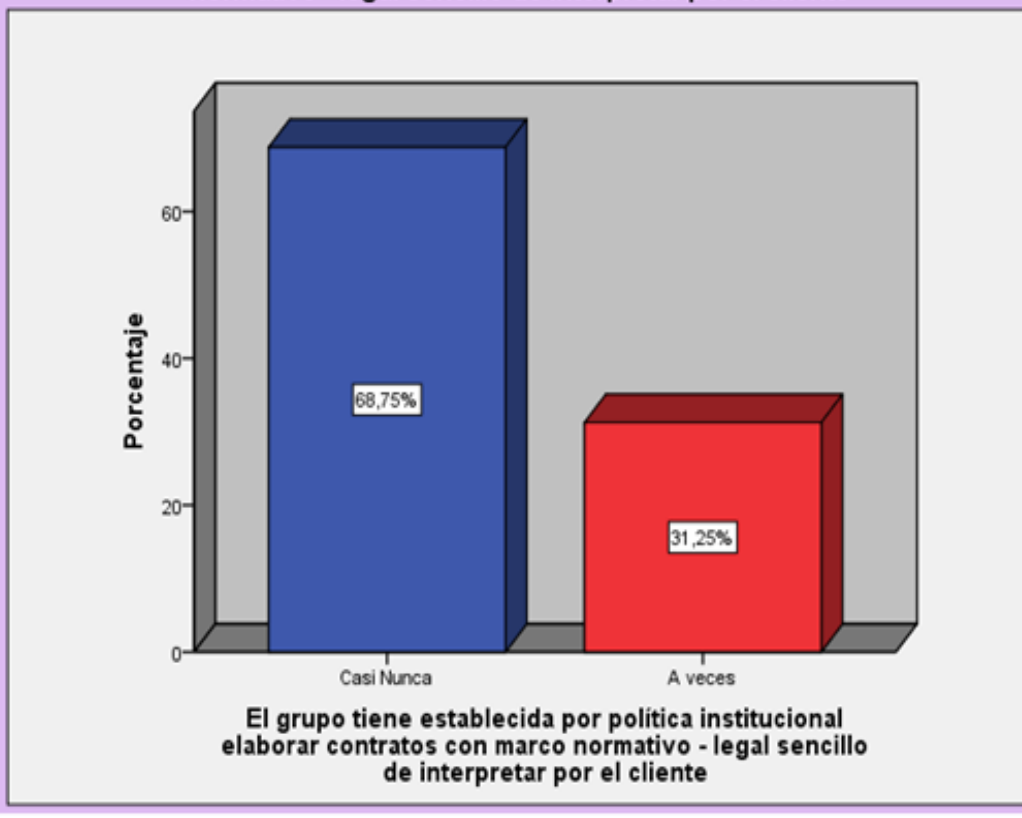


Gráfico N° 46.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el grupo 46, se observa que el 68.75% se ubica en la opción de “casi nunca” y el 31.25% con la opción de “a veces”, esto quiere decir que el Grupo no tiene establecida por política institucional elaborar contratos con marco normativo – legal sencillo de interpretar.

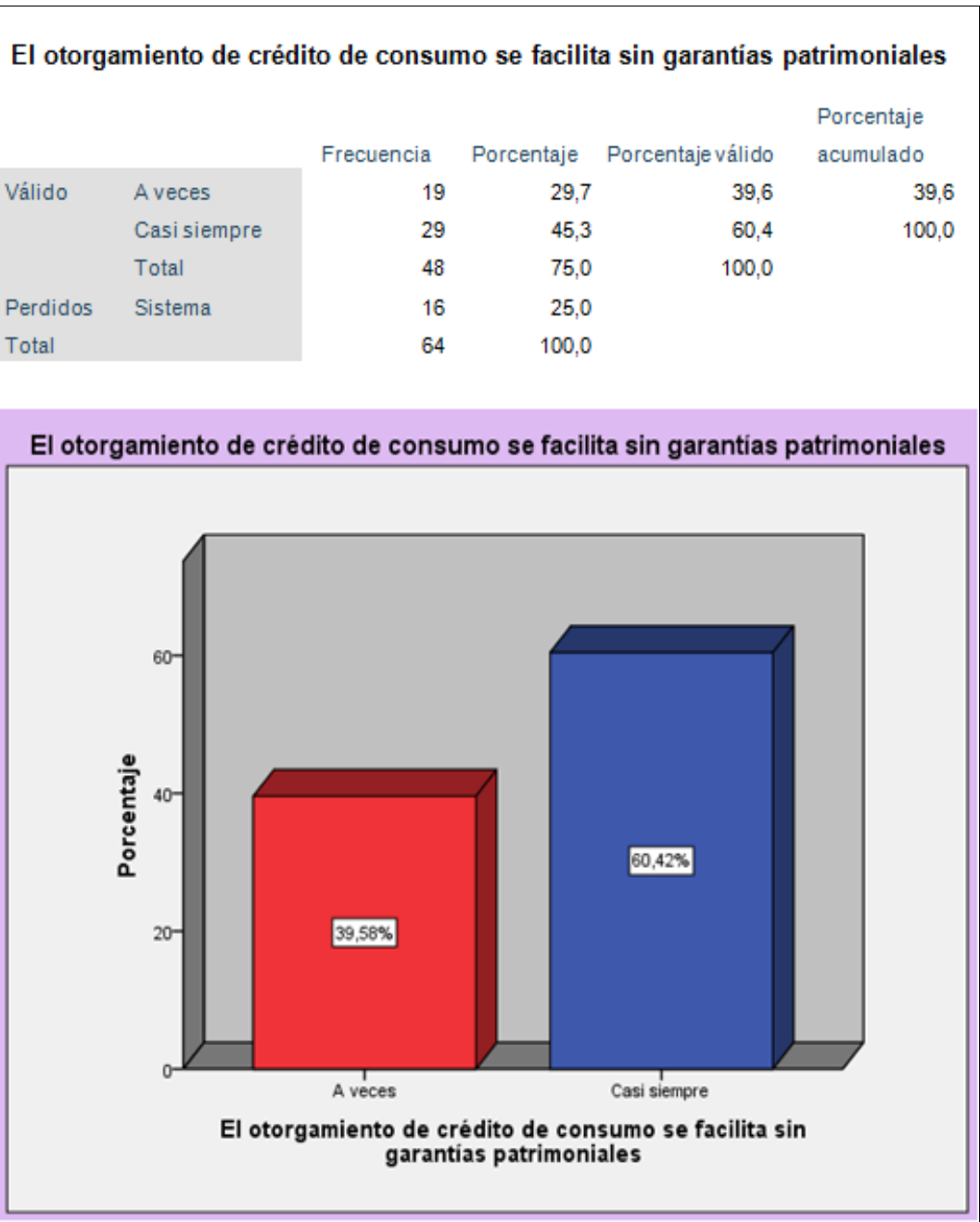
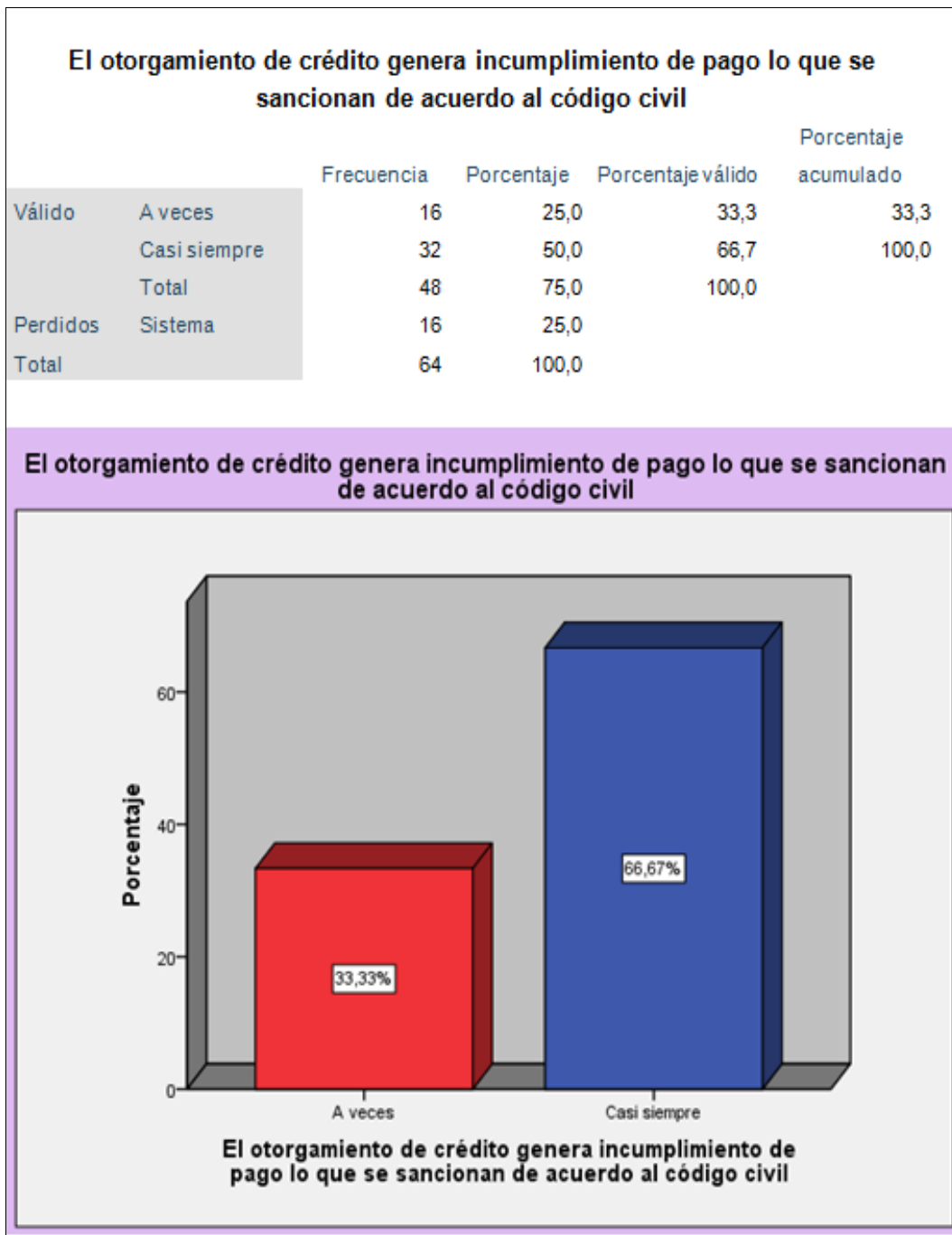


Gráfico N° 47.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 47, se observa que el 60.42% se ubica en la opción de “casi siempre” y un 39.58% con la opción de “a veces”, esto quiere decir que la mayoría es consiente que el otorgamiento de crédito de consumo se solicita sin garantías patrimoniales.



*Gráfico N° 48.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 48, se observa que el 66.67% se ubica en la opción de “casi siempre” y un 33.33% con la opción de “a veces”, esto quiere decir que la mayoría es consiente que por incumplimiento de pago a los morosos se sancionan de acuerdo al código civil.

**Los clientes potenciales aún con evidencia de morosidad acceden al crédito, pues no se exige garantías patrimoniales de pago**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	18,8	25,0	25,0
	A veces	36	56,3	75,0	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Los clientes potenciales aún con evidencia de morosidad acceden al crédito, pues no se exige garantías patrimoniales de pago**

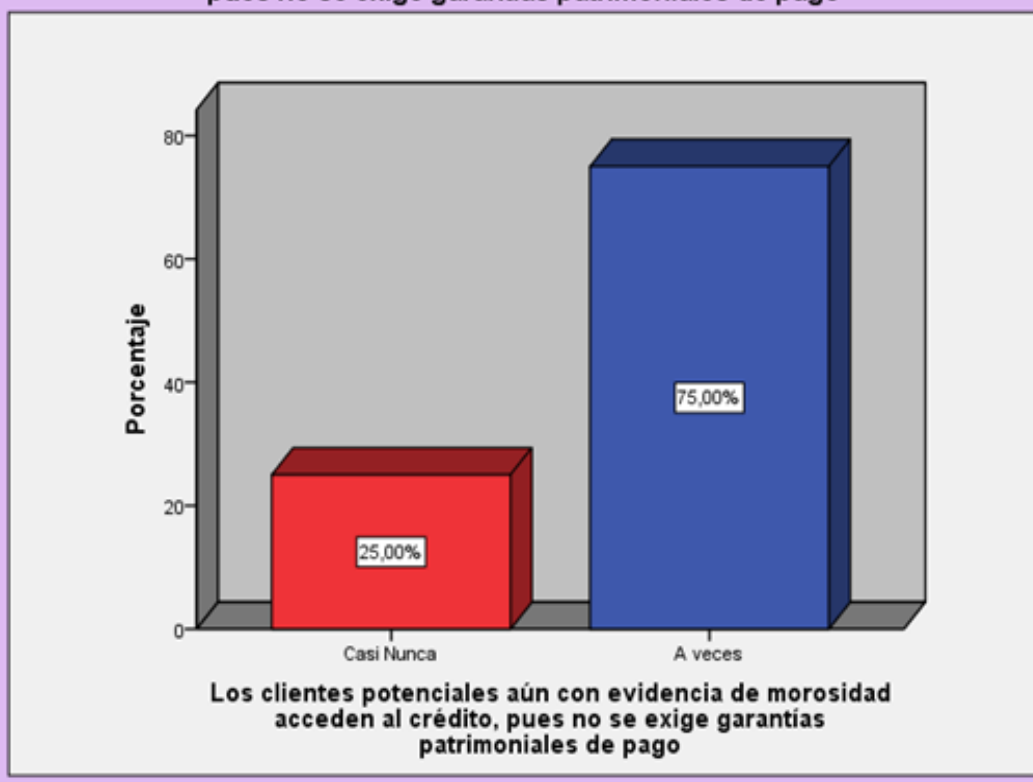


Gráfico N°49.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 49, se observa que el 75.00% se ubica en la opción de “a veces” y un 25.00% con la opción de “casi nunca”, esto quiere decir que algunos clientes potenciales aún con evidencia de morosidad siguen accediendo al crédito, ya que no se exige garantías patrimoniales.

**Las obligaciones de pago de los clientes son cumplidas pues los montos otorgados fueron excesivos en el análisis de su poder adquisitivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	21,9	29,2	29,2
	Casi siempre	34	53,1	70,8	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**Las obligaciones de pago de los clientes son cumplidas pues los montos otorgados fueron excesivos en el análisis de su poder adquisitivo**

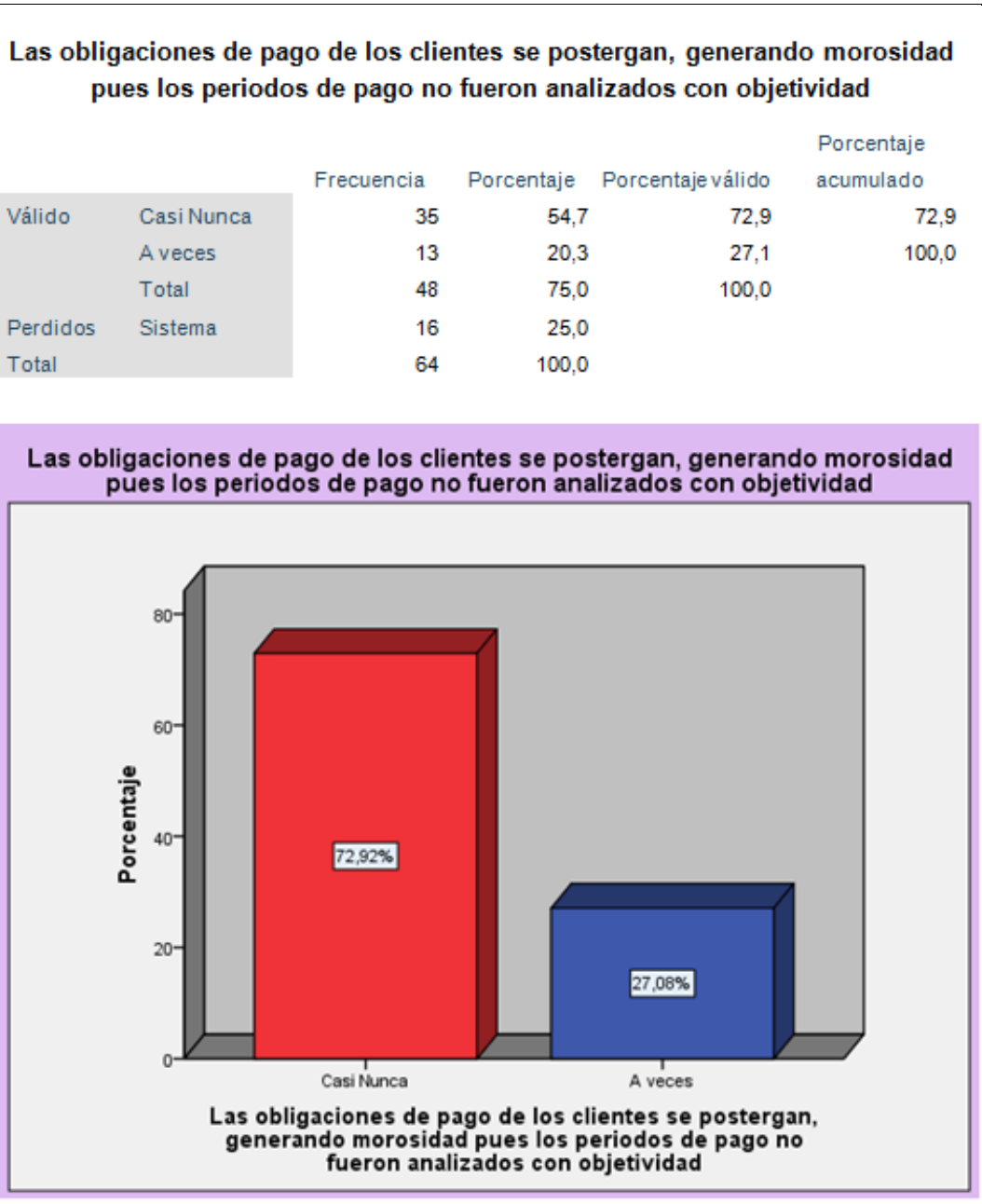


Gráfico N° 50.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 50, se observa que el 70.83% se ubica en la opción de “casi siempre” y un 29.17% con la opción de “a veces”, esto demuestra que la mayoría está de acuerdo que las obligaciones de pago no son cumplidas por un análisis forzado de algunos funcionarios.





*Gráfico N° 51.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 51, se observa que un 72.92% se ubica en la posición “casi nunca” y un 27.08% en la opción “a veces”, donde se puede apreciar que la mayoría piensa que la morosidad se genera por no haber sido analizado con objetividad los periodos de pago.

**A partir del momento de la entrega del préstamo de consumo y/o tarjeta de crédito, el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	7,8	10,4	10,4
	Casi siempre	35	54,7	72,9	83,3
	Siempre	8	12,5	16,7	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**A partir del momento de la entrega del préstamo de consumo y/o tarjeta de crédito, el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley**

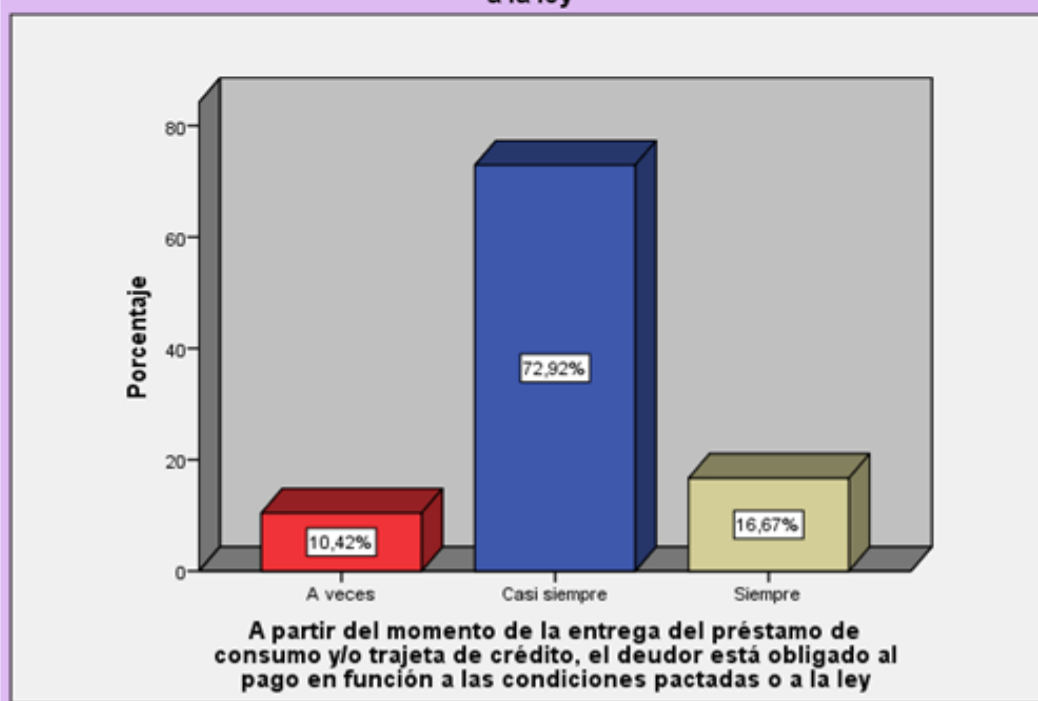


Gráfico N° 52.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 52, se observa que un 16.67% se ubica en la posición “siempre”, un 72.92% en la posición “casi siempre” y un 10.42% en la opción “a veces”, donde se puede apreciar que la mayoría está de acuerdo que el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas o a la ley a partir del momento de la entrega del préstamo de consumo y/o tarjetas de crédito.

**Descripción de los resultados de la dimensión 3 de morosidad: Cargas administrativas:**

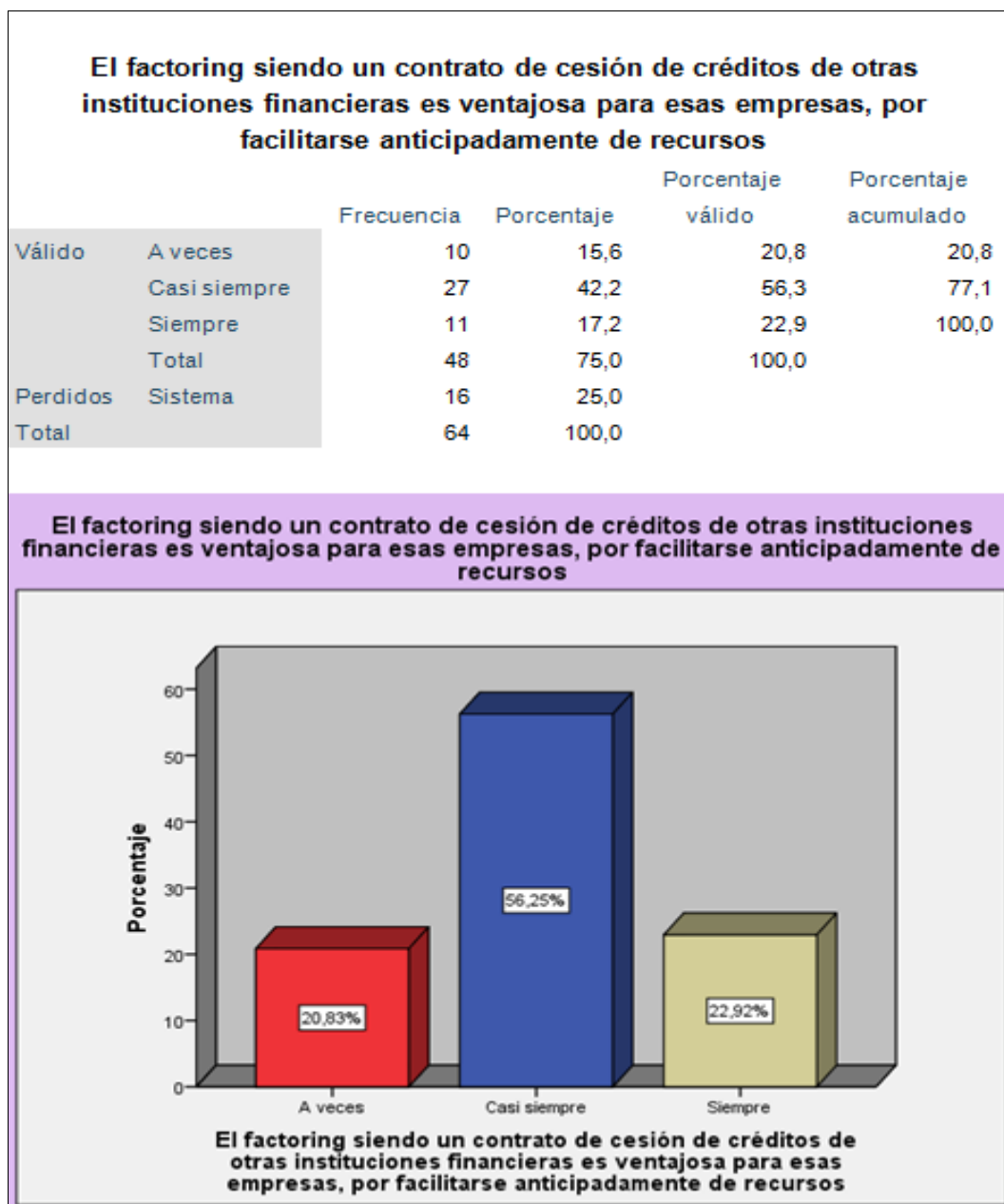
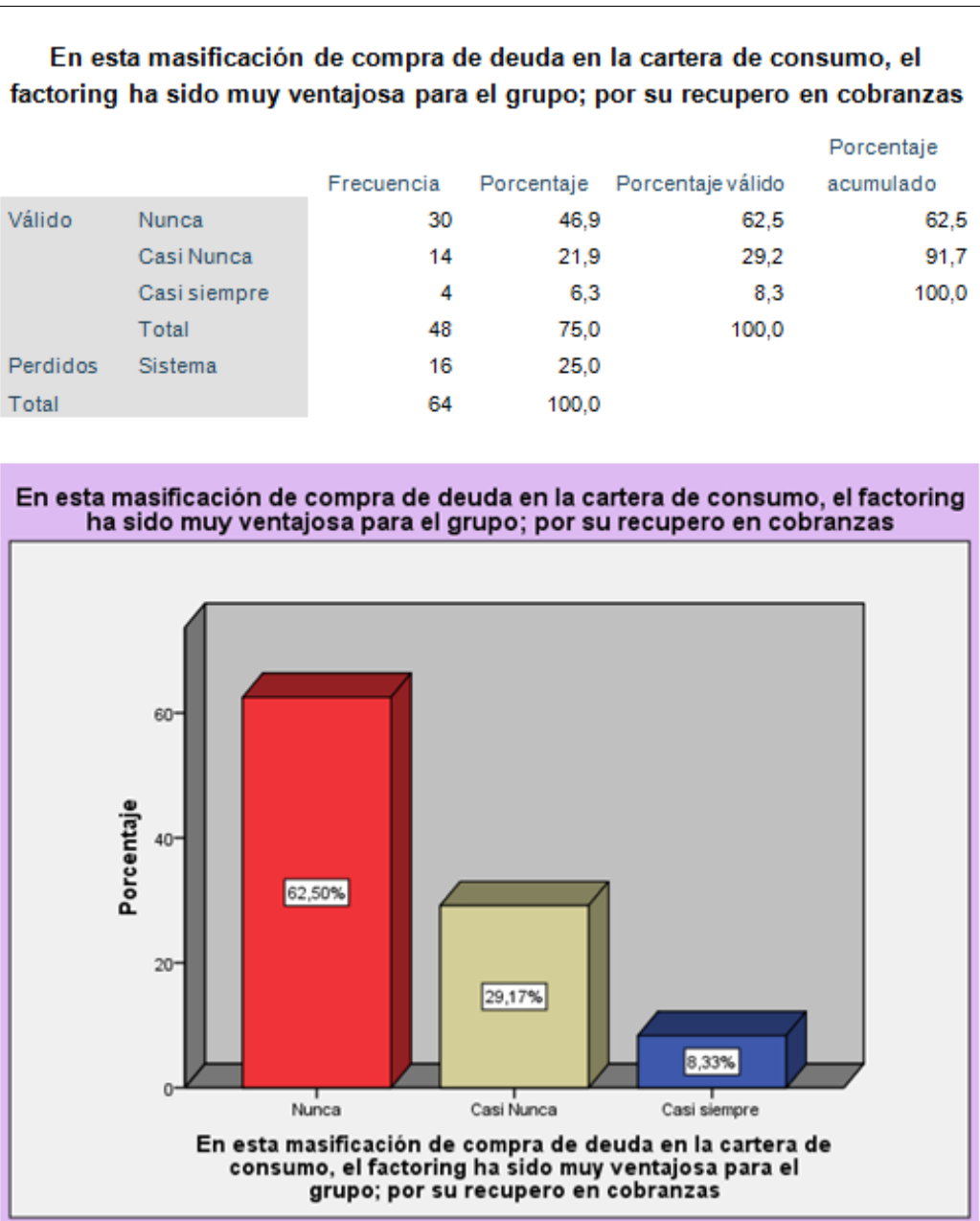


Gráfico N° 53.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 53, se tiene un 22.92% en la opción “siempre”, un 56.25% en la opción “casi siempre” y 20.83% en la opción “a veces”, esto quiere decir que la mayoría piensa que el factoring no es ventajosa para la institución, porque se comprobó que esos crédito cedidos son en su mayoría.



*Gráfico N° 54.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 54, se puede apreciar que un 62.50% se ubica entre las opciones “nunca”, un 29.17% se ubica en la opción “casi nunca” y 8.33% entre la opción “casi siempre”, se puede observar que la masificación de compra de deuda en la cartera de consumo, el factoring no ha sido muy ventajoso para el grupo, por su difícil recupero en cobranzas.

**En el grupo, es necesario el trabajo adicional de los outsourcing por tratarse del volumen de clientes. Sin mermar el trabajo de los colaboradores de cobranza SCI**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	25	39,1	52,1	52,1
	A veces	23	35,9	47,9	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		

**En el grupo, es necesario el trabajo adicional de los outsourcing por tratarse del volumen de clientes. Sin mermar el trabajo de los colaboradores de cobranza SCI**

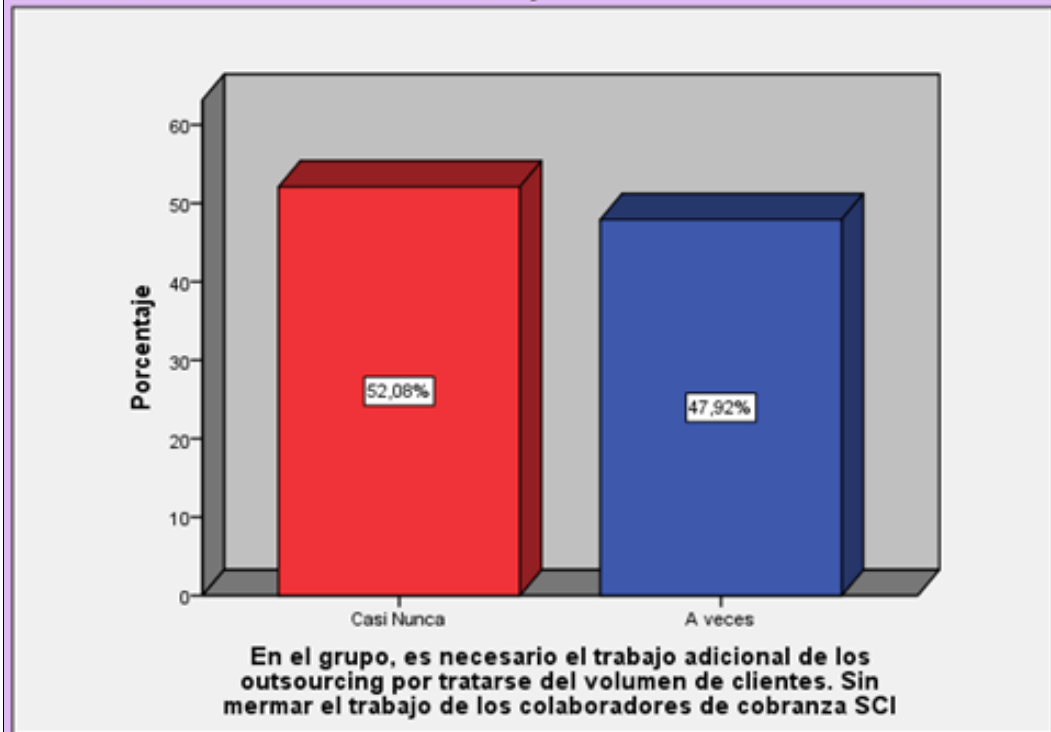


Gráfico N° 55.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 55, se puede apreciar que un 47.92% se ubica entre las opciones “a veces” y un 52.08% de la opción “casi nunca”, se puede observar un casi empate, pues la mitad piensa que los outsourcing son una amenaza para sus puestos de trabajo.

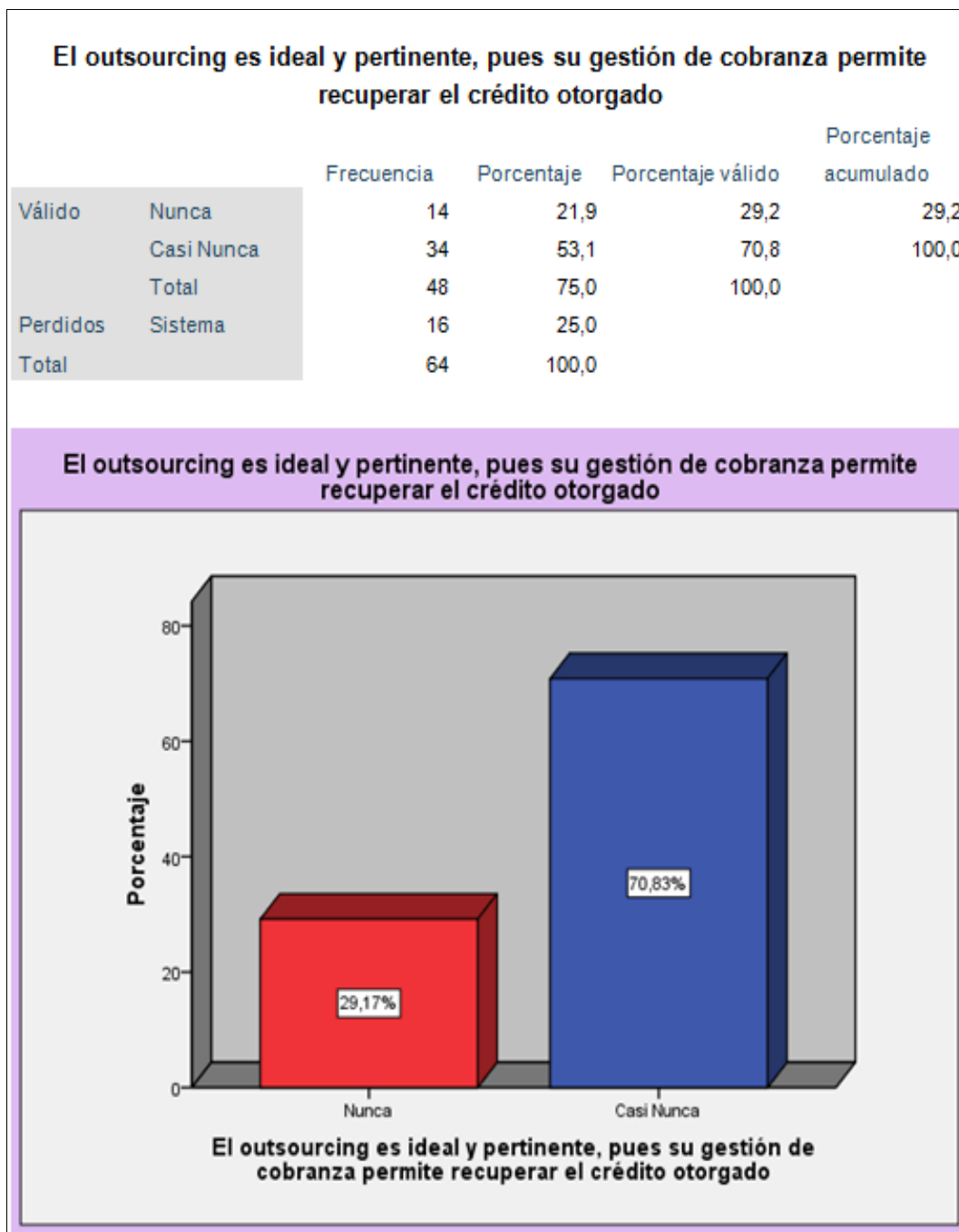
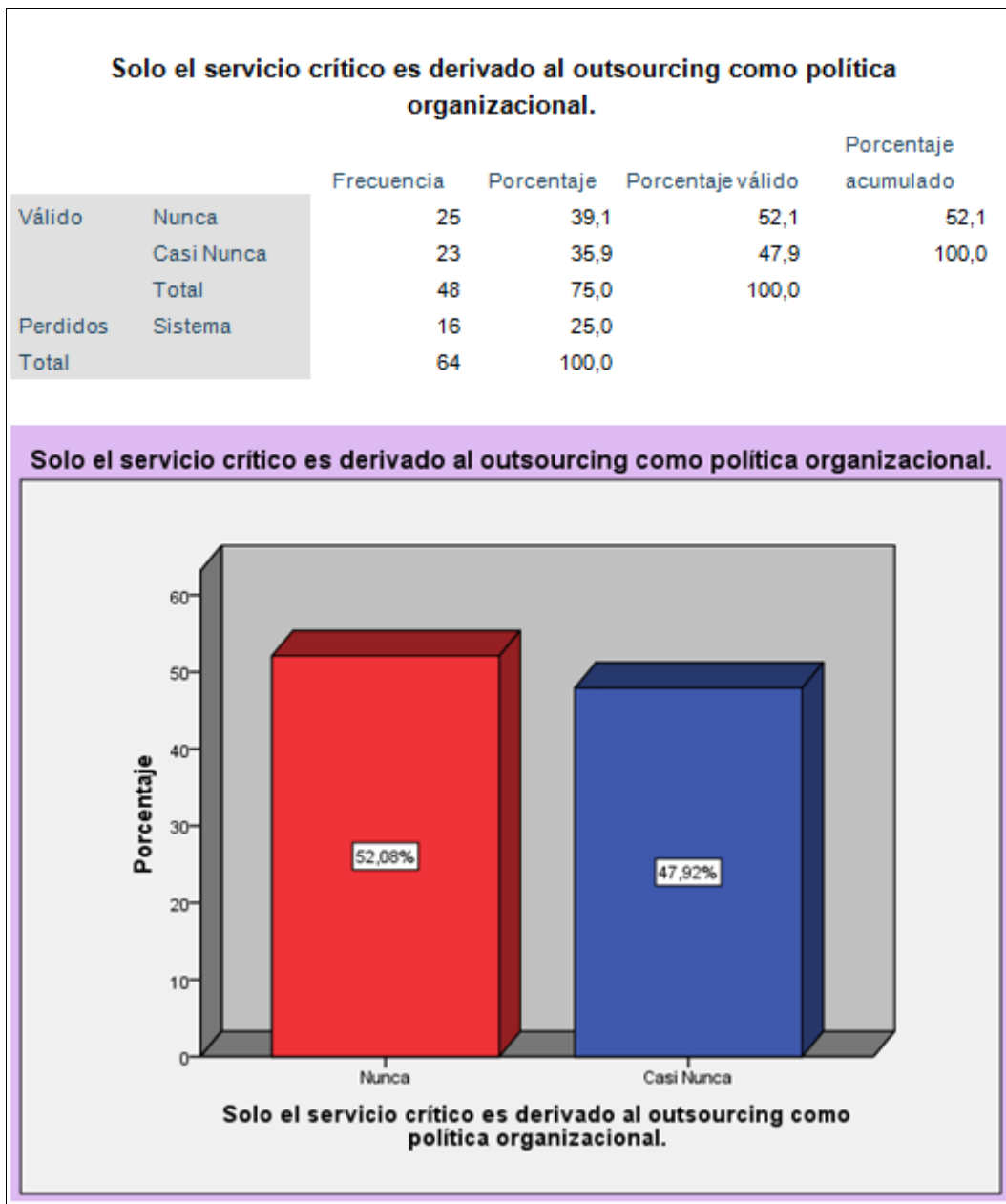


Gráfico N° 56.

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

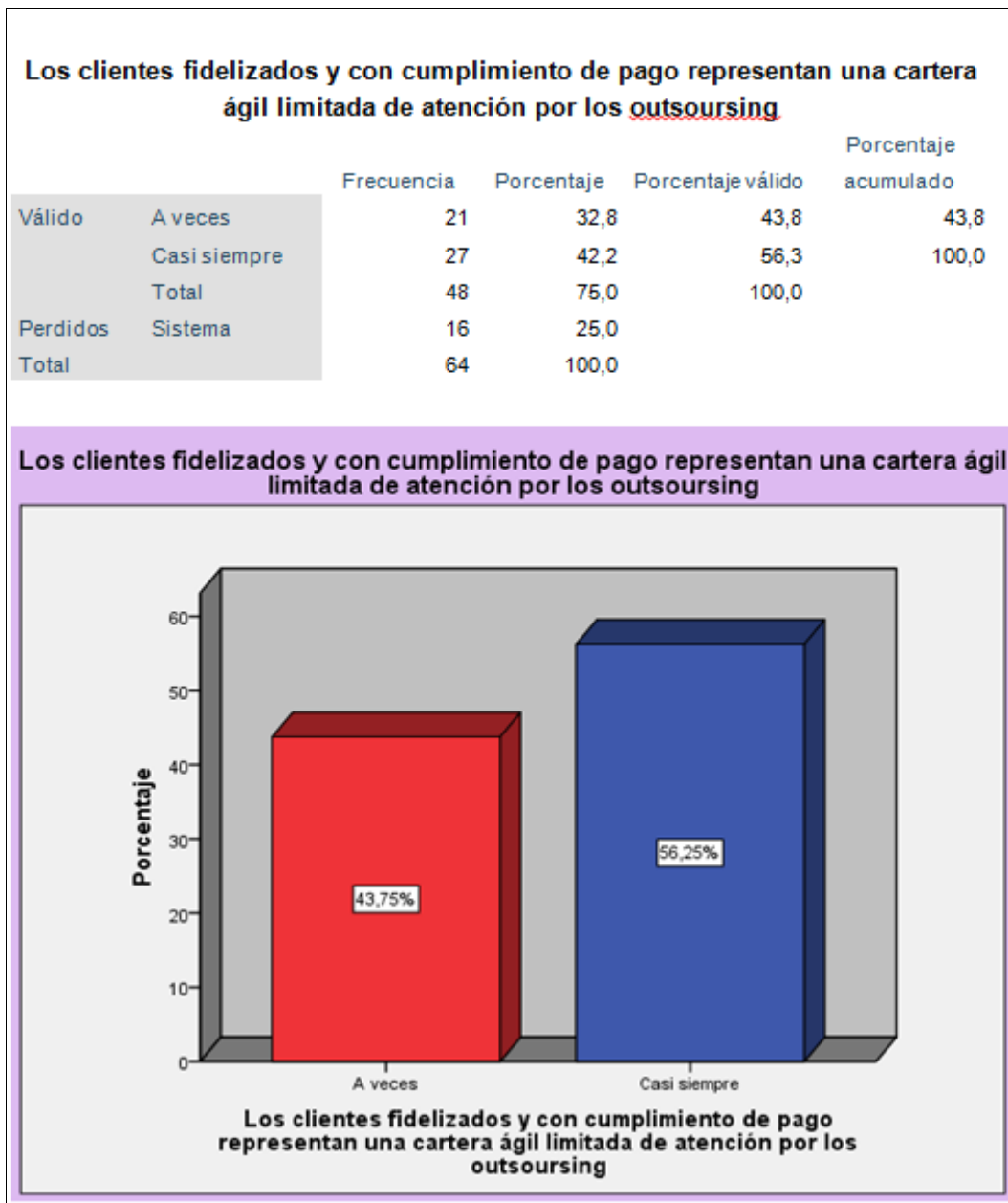
**Interpretación:** En el gráfico 56, se observa que un 29.17% se ubica en la opción “nunca” y un 70.83% en la opción “casi nunca”, esto quiere decir que los outsourcing no es el ideal y pertinente, pues sus gestiones de cobranza no necesariamente permite recuperar el crédito otorgado.



*Gráfico N° 57.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 57, se observa que un 47.92% de la opción “casi nunca” y un 52.08% en la opción “nunca”, esto quiere decir que casi unánime los colaboradores son testigos que las cuentas difíciles son trabajadas por los colaboradores de SCI y las cuentas frescas son derivadas a los outsourcing por política organizacional.

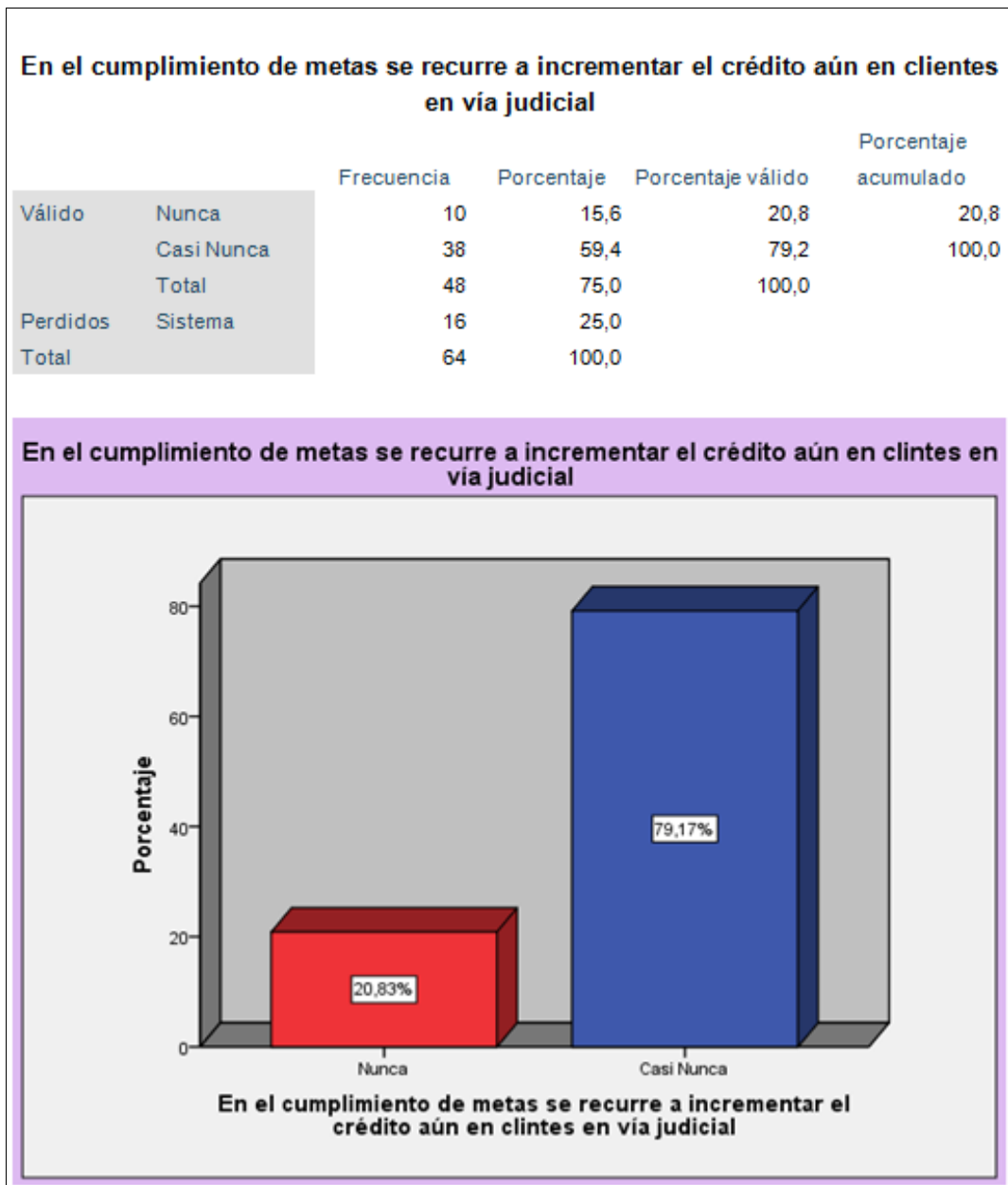


*Gráfico N° 58.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 58, se aprecia que un 56.25% de la opción “casi siempre” y un 43.75% en la opción “a veces”, se observa una opinión dividida pero al final se convencen que la cartera “fácil” lo trabajan los de outsourcing y las cuentas críticas por personal de SCI (cobranzas).





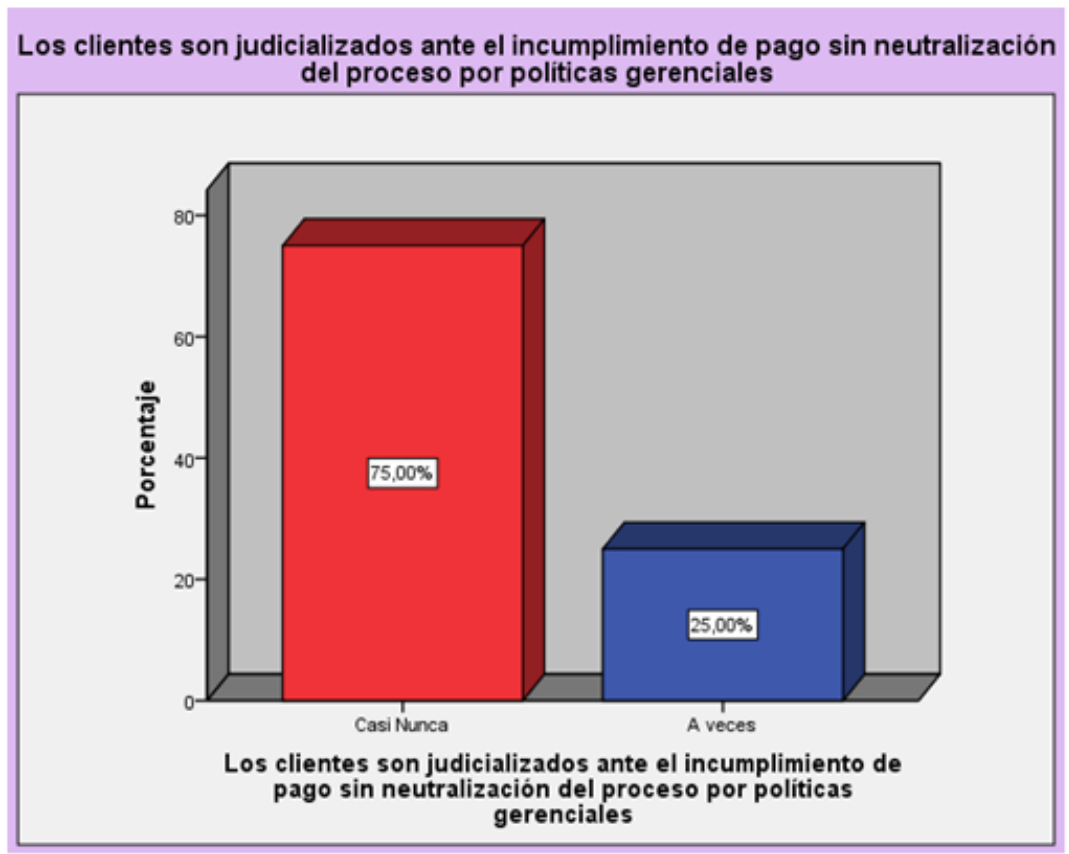
*Gráfico N° 59.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 59, se observa que un 79.17% de la opción “casi nunca” y un 20.83% en la opción “nunca”, se observa una clara tendencia a afirmar que clientes en vía judicial es difícil de otorgar más créditos, es por política no se puede realizar.

**Los clientes son judicializados ante el incumplimiento de pago sin neutralización del proceso por políticas gerenciales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	36	56,3	75,0	75,0
	A veces	12	18,8	25,0	100,0
	Total	48	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	25,0		
Total		64	100,0		



*Gráfico N° 60.*

Fuente: Encuesta suministrada a 48 colaboradores

**Interpretación:** En el gráfico 60, se tiene un 75.00% en la opción “casi nunca” y 25.00% en la opción “a veces”, esto quiere decir que los clientes no son neutralizados del proceso judicial por políticas gerenciales.

## **Norma Internacional de Contabilidad 36**

### ***Deterioro del Valor de los Activos***

#### **Objetivo**

---

El objetivo de esta Norma consiste en establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable. Un activo estará contabilizado por encima de su importe recuperable cuando su importe en libros exceda del importe que se pueda recuperar del mismo a través de su utilización o de su venta. Si este fuera el caso, el activo se presentaría como deteriorado, y la Norma exige que la entidad reconozca una pérdida por deterioro del valor de ese activo. En la Norma también se especifica cuándo la entidad revertirá la pérdida por deterioro del valor, así como la información a revelar.

#### **Alcance**

---

Esta Norma se aplicará para la contabilización del deterioro del valor de todos los activos, distintos de:

- (a) inventarios (véase la NIC 2 Inventarios);
- (b) activos surgidos de los contratos de construcción (véase la NIC 11);  
Contratos de Construcción;
- (c) activos por impuestos diferidos (véase la NIC 12 Impuesto a las Ganancias);
- (d) activos procedentes de beneficios a los empleados (véase la NIC 19 Beneficios a los Empleados);
- e) activos financieros que se encuentren incluidos en el alcance de la NIC 39);  
Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición;
- (f) propiedades de inversión que se valoren según su valor razonable (véase la NIC 40 Propiedades de Inversión);

(g) activos biológicos relacionados con la actividad agrícola, que se midan según su valor razonable menos los costos de venta (véase la NIC 41 Agricultura);

(h) costos de adquisición diferidos, así como activos intangibles derivados de los derechos contractuales de una aseguradora en contratos de seguros que estén dentro del alcance de la NIIF 4 Contratos de Seguro; y

(i) activos no corrientes (o grupos de activos para su disposición) clasificados como mantenidos para la venta de acuerdo con la NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos Para la Venta y Operaciones Discontinuas.

Esta Norma no es de aplicación a los inventarios, a los activos derivados de los contratos de construcción, a los activos por impuestos diferidos, a los activos que surgen de las retribuciones a los empleados ni a los activos clasificados como mantenidos para la venta (o incluidos en un grupo de activos para su disposición que se haya clasificado como mantenido para la venta) porque las Normas existentes aplicables a estos activos establecen los requisitos para su reconocimiento y medición.

## **Norma Internacional de Contabilidad 39**

### ***Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición***

#### **Objetivo**

---

El objetivo de esta Norma es el establecimiento de principios para el reconocimiento y la medición de los activos financieros y pasivos financieros, así como de algunos contratos de compra o venta de partidas no financieras. Los requerimientos para la presentación y revelación de información sobre los instrumentos financieros se establecen en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación. Los requerimientos relativos a la información a revelar sobre instrumentos financieros están en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar.

#### **Reconocimiento inicial**

Una entidad reconocerá un activo o un pasivo financiero en su balance cuando, y sólo cuando, se convierta en parte obligada, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

#### **Baja en cuentas de un pasivo financiero**

Una entidad eliminará de su balance un pasivo financiero (o una parte del mismo) cuando, y sólo cuando, se haya extinguido, esto es, cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o cancelada, o bien haya expirado.

#### **Medición inicial de activos y pasivos financieros**

Al reconocer inicialmente un activo o un pasivo financiero, una entidad lo medirá por su valor razonable más, en el caso de un activo o un pasivo

financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la compra o emisión del mismo.

*Valor razonable* es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

### **Baja en cuentas de un activo financiero**

El siguiente organigrama ilustra cuando y en qué medida se registra la baja en cuenta de un activo financiero.