



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Colocación de créditos mypes para la reducción del nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Inga Altamirano, Treesy Miluska (ORCID: 0000-0002-3069-6155)

**ASESOR:**

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (ORCID: 0000-0002-2469-9237)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**CHICLAYO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

La reciente tesis está dedicada con todo mi amor a mi hijo Matteo, mi madre Marcela Altamirano y mi padre Luis Inga, por brindarme apoyo, amor, motivación y ganas de superación; gracias a ellos estoy donde estoy.

A mis hermanos, quienes me apoyaron en todo este proceso.

*Treesy Inga*

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento a Dios, por brindarme sabiduría, salud, iluminación y paciencia, durante todo este camino hacia mi meta personal.

A mi familia por su constante ayuda, amigos y profesores que han sido participe de mi carrera profesional.

*Treesy Inga*

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
2.2. Variables y Operacionalización .....	21
2.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5. Procedimientos.....	25
2.6. Métodos de análisis de datos.....	25
2.7. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	56

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente .....	21
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente .....	22
Tabla 3. Población de Colaboradores de la Agencia Chiclayo .....	23
Tabla 4. Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	25
Tabla 5. Necesidad de capital de trabajo en las mypes de Chiclayo.....	27
Tabla 6. Existe un nivel alto de financiamiento de bienes muebles e inmuebles en el Banco Pichincha.....	28
Tabla 7. El nivel de créditos solicitados para la compra de bienes o el pago de proveedores se mantiene igual en el estado de emergencia .....	29
Tabla 8. Se aplica un análisis a través de proveedores, clientes, visitas al negocio para la evaluación de cliente que solicitan un crédito al Banco Pichincha durante el estado de emergencia .....	30
Tabla 9. La agencia bancaria prioriza el análisis de los reportes del balance general, ratios financieros, etc. Para la evaluación de clientes mypes.....	31
Tabla 10. Es frecuente el uso de sistemas de riesgo externos para la evaluación de clientes mype .....	32
Tabla 11. Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico.....	33
Tabla 12. Tiene conocimiento del nivel de créditos vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo .....	34
Tabla 13. Los procedimientos establecidos para clientes con créditos vencidos son aplicables mientras se da el estado de emergencia sanitaria.....	35
Tabla 14. El nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado debido al estado de emergencia sanitaria .....	36
Tabla 15. Todos los clientes mypes han sido aprobados para el refinanciamiento de créditos.....	37
Tabla 16. El estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos clientes sean calificados como créditos de alto riesgo .....	38
Tabla 17. En el Banco Pichincha se ha organizado acciones preventivas para reducir el nivel de créditos de alto riesgo .....	39
Tabla 18. Fases de la propuesta .....	47
Tabla 19. Resultados esperados.....	49
Tabla 20. Síntesis del presupuesto .....	50
Tabla 21. Clientes mypes en el Banco Pichincha.....	50
Tabla 22. Calificación de clientes según el Banco Pichincha y la SBS .....	51

## Índice de figuras

Figura 1. Etapas para la colocación de créditos mypes .....	13
Figura 2. Necesidad de capital de trabajo en las mypes de Chiclayo .....	27
Figura 3. Existe un nivel alto de financiamiento de bienes muebles e inmuebles en el Banco Pichincha .....	28
Figura 4. El nivel de créditos solicitados para la compra de bienes o el pago de proveedores se mantiene igual en el estado de emergencia .....	29
Figura 5. Se aplica un análisis a través de proveedores, clientes, visitas al negocio para la evaluación de cliente que solicitan un crédito al Banco Pichincha durante el estado de emergencia.....	30
Figura 6. La agencia bancaria prioriza el análisis de los reportes del balance general, ratios financieros, etc. Para la evaluación de clientes mypes.....	31
Figura 7. Es frecuente el uso de sistemas de riesgo externos para la evaluación de clientes mype .....	32
Figura 8. Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico.....	33
Figura 9. Tiene conocimiento del nivel de créditos vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo.....	34
Figura 10. Los procedimientos establecidos para clientes con créditos vencidos son aplicables mientras se da el estado de emergencia sanitaria .....	35
Figura 11. El nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado debido al estado de emergencia sanitaria .....	36
Figura 12. Todos los clientes mypes han sido aprobados para el refinanciamiento de créditos.....	37
Figura 13. El estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos clientes sean calificados como créditos de alto riesgo .....	38
Figura 14. En el Banco Pichincha se ha organizado acciones preventivas para reducir el nivel de créditos de alto riesgo .....	39
Figura 15. Calificación de clientes según el Banco Pichincha y la SBS .....	51

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que la aplicación de una propuesta de colocación de créditos Mypes reducirá el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo 2020. La metodología se basó en un estudio de enfoque mixto, cuyo propósito fue aplicado y de nivel explicativo con diseño no experimental-predictivo. Los resultados mostraron que al proyectar el nivel en que la aplicación de la propuesta de la colocación de créditos reduciría el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, se ha conocido que el impacto estaría representado por el 4.7% de clientes mypes registrados como morosos, siendo estos dudosos, deficientes, y calificados como problema potencial, la cual representa un nivel de créditos de S/ 7,579,675.00. se concluye que la elaboración de la propuesta de colocación de créditos mypes para el Banco Pichincha, Chiclayo, se ha realizado en función a las deficiencias y faces de solución: la identificación de necesidades, la metodología de evaluación crediticia, el sistema de soporte, y el seguimiento, control y monitoreo.

**Palabras clave:** Colocación de créditos, créditos mypes, nivel de morosidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine how the application of a Mypes loan placement proposal will reduce the level of delinquency in Banco Pichincha, Chiclayo 2020. The methodology was based on a mixed-focus study, the use of which was applied and explanatory level with a non-experimental-predictive design. The results projected at the project level in the application of the loan placement proposal reduce the level of delinquency in Banco Pichincha, the impact of 4.7% of clients registered as delinquent has been known, being these doubtful, deficient, and classified as a potential problem, which represents a credit level of S / 7,579,675.00. It is concluded that the preparation of the proposal for the placement of mypes credits for Banco Pichincha, Chiclayo, has been carried out based on the deficiencies and faces of solution: the identification of needs, the credit evaluation methodology, the support system, and follow-up, control and monitoring.

**Keywords:** Placement of credits, mypes credits, default level.



## I. INTRODUCCIÓN

La problemática de sobre la colocación de créditos y el nivel de morosidad en las mypes es presentada desde un contexto internacional, nacional, regional e institucional:

A nivel internacional

En España, en el Banco Santander, la morosidad desciende en el conjunto de la banca, como resultado de una de las entidades más grande de dicho país, se conoce que la integración del banco promovió el porcentaje de dudosos sobre el crédito total por encima de la media del sector, dicha situación generó que el ajuste contable se dispare hasta el 7% lo cual es superior a los demás bancos de España que han mantenido un promedio de 4.5% al 6% de morosidad, lo cual indica que la tasa de mora del Banco Santander ha sido 50% más alta que sus competidores. (Álvarez, 2019)

En este sentido, a pesar de la experiencia, el reconocimiento y la gran cobertura que puede tener un banco, siempre puede presentarse problemas de morosidad debido a diversos factores, como los externos, de los cuales difícilmente puede tener control, en algunos casos, dicho problema puede verse reflejado en la rentabilidad de la empresa.

En Chile, la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras, debido a que el Sistema Financiero Mundial ha sido protagonista de variadas crisis que han repercutido en las economías de diferentes países del mundo, es así que en Chile se tomaron algunas precauciones a través de diferentes normativas, así como de regulaciones que involucra que los bancos gestionen de manera eficiente a sus clientes con la finalidad de reducir las pérdidas o morosidad de los mismos. (Vidal, 2019)

Tal como el caso anterior, las acciones correctivas a través de estrategias bien planteadas deben tomarse a su debido tiempo, esto con la finalidad de evitar altos niveles de morosidad, así como se planteó en diversos bancos chilenos al

establecer mejor sus criterios de evaluación al igual que sus políticas para reducir el riesgo de impago por parte de sus clientes.

En Argentina, el Banco Galicia debido a un escenario crítico de la economía argentina, teniendo como una de las principales razones altas tasas de interés, ha causado que el banco tenga resultados negativos en el mercado financiero, dicha información fue difundido en febrero del 2019 por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), indicando que el crédito en el sector privado descendió un 23,5% respecto a febrero del 2018. (Kulfas, 2019)

Se puede decir que muchos de los factores externos son difíciles de controlar por las entidades financieras cuando éstas afectan directamente a sus clientes, situación que puede desvalorizar a la empresa debido a problemas de morosidad que afectan la rentabilidad de la empresa y su valor en el mercado financiero.

A nivel nacional.

Por otra parte, en Perú, en el año 2019, se reportó que los créditos directos del sistema financiero a las micro y pequeñas empresas (mype) en la Macro Región Sur ascendieron a S/ 9,275.4 millones en el mes de abril del 2019, el cual fue superior en 9.6% respecto al año 2018, de este modo, el Centro de Investigación Empresarial (CIE) indicó que existen regiones con altas tasas de morosidad, teniendo Puno con el 5% y al Cusco con el 4.9%, teniendo la mayor morosidad en la Macro Región Sur son las financieras Edpymes así como a las Cajas Municipales, con tasas que están desde el 8.2% y el 5.4%, respectivamente. (Agencia Peruana de Noticias, 2019)

La mayor parte de las mypes en algún momento llegan a requerir del financiamiento a través de la banca, para lo cual se le exige una serie de requisitos, que inicialmente puede tener, sin embargo, esto no garantiza que los pagos se realicen de manera puntual generando así un nivel de morosidad en la entidad financiera, pese a ello, siempre se lucha por superar dicha brecha, tratando de que los índices de morosidad sea lo menor posible en cada periodo.

En Perú, en el año 2019 la morosidad en las pymes, había subido casi un 0.5%, cifra que fue indicada por el gerente general de Kobsa, una reconocida empresa dedicada a la Gestión Integral de Cobranzas en Lima. Dicha situación fue debido a los efectos políticos y climatológicos del 2017 que generaron un sobreendeudamiento sobre empresas en diferentes sectores, de esta manera se mostró una alta fragilidad por parte de los empresarios cuando se presenta el impacto externo, situación que se debe a que no se ha considerado procesos consolidados que se basen en estructuras económicas, así como estructuras financieras que sean solventes ante las coyunturas externas. (Vera, 2018)

Los impactos externos, especialmente, los provocados por la naturaleza, pueden afectar de manera significativa a las pymes en diferentes sectores y que forman parte de la cartera de clientes de diferentes entidades financieras, para lo cual se debe tener planes de contingencia donde se establezca una estructura económica y financiera fuerte para garantizar la continuidad y el servicio con los clientes.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), reportó que los préstamos con atrasos superiores a los 120 días han llegado a sumar a S/ 932,7 millones a finales de junio del año 2019, debido a ello, la banca ha realizado acciones correctivas considerando nuevas políticas crediticias, con la finalidad de que los futuros préstamos puedan brindar un menor nivel de retraso. (Castillo, 2019)

El desarrollo de políticas confiables, tanto para la entidad financiera como para las pymes, es importante para el desarrollo de ambos, mismas que deben estar enfocadas en evitar niveles de morosidad altos debido a retrasos de pago por parte de las pymes.

A nivel regional.

En la Provincia de Chiclayo se mueve el 100% de los fondos financieros regionales, situación que se debe a la existencia de pocas plazas financieras fuera de la ciudad, de lo cual se puede ver algunas excepciones como el Banco de Crédito en la provincia de Lambayeque, también el Agrobanco en Mochumí, y el Banco de la Nación con una mayor cobertura a nivel nacional, así como otros bancos que se

encuentran presentes en diferentes provincias, sin embargo, dichas entidades financieras no que se encuentran fuera de la ciudad de Chiclayo no representan ni el 1% de todas las operaciones que se efectúan en la capital provincial.

Se sabe que la mayor concentración de entidades financieras se encuentra en la ciudad de Chiclayo, debido a que gran parte de las empresas y negocios se concentran en dicha ciudad, por ello, los esfuerzos de las entidades financieras en otorgar créditos han intensificado el nivel de competencia entre los bancos y cajas.

En el caso de Caja Trujillo con su oficina en Chiclayo, los índices de morosidad y cartera de alto riesgo son más bajos que los que presenta la Caja Piura, según sus reportes de noviembre del 2019, en la cual indica que el nivel de morosidad ha sido del 5.95%, siendo esta menos -0.34% en el caso de Caja Trujillo, esto a partir del segundo trimestre del año 2018, donde la participación de la cartera de créditos en clasificación de riesgos normal de Caja Trujillo se incrementó, por lo cual se ubicó por encima del sistema de Caja Piura. (Caja Trujillo, 2018)

El esfuerzo por las entidades financieras en reducir sus niveles de morosidad es cada vez más estricto, por ello, muchas pymes no pueden acceder a créditos financieros debido a que no cumplen con los requisitos. Debido a la eficiente gestión de riesgos que manejan las entidades financieras es que se puede mantener un nivel de morosidad bajo.

Por otra parte, en el caso del Banco GNB Perú, con su filial en Chiclayo, el nivel de morosidad se redujo gradualmente desde el año 2013 donde tuvo una morosidad de 2.43%, la cual era superior al promedio del sistema, hasta obtener un ratio de morosidad para el 2019 de 2.08%, situación que permitió que esté por debajo del promedio del sistema, de esta manera se pudo evidenciar los resultados de una adecuada gestión de cartera y de riesgos de crédito de GNB Perú. (Banco GNB Perú, 2019)

Cada acción realizada para evitar que el nivel de morosidad se incremente, viene a ser parte de diferentes estrategias bien planificadas y ejecutadas, por ello es que varios bancos reconocidos presentan bajos niveles de morosidad en relación a sus competidores más cercanos.

A nivel institucional.

En el contexto local, el Banco Pichincha, apostó al segmento de las mypes, desarrollando un producto especializado y de acuerdo a sus necesidades de los clientes con la finalidad de poder contribuir al desarrollo y crecimiento de las mypes, a través del otorgamiento de financiamientos. En este caso, a pesar de que se trata de un mercado que resulta ser de alta competencia, el Banco Pichincha mantiene una gran participación en relación a la colocación de créditos mypes en el mercado de Chiclayo siendo uno de sus productos principales, sin embargo, pese a que la colocación de créditos mypes se mostraban en aumento, la cartera morosa también estaba en aumento, por ello, los datos mostrados por la empresa en su Agencia de Chiclayo, indicó un 3.8% de mora al finalizar el año 2019.

En la investigación se inclina al análisis de la colocación de créditos Mypes y su relación con el nivel de la morosidad en el Banco Pichincha, debido al incremento de la morosidad en los últimos meses del año 2019, por lo que se ha creído conveniente analizar los procesos de la colocación, supervisión el cual genera el aumento en el nivel de morosidad.

En el desarrollo de la investigación se ha identificado los trabajos previos relacionados al presente estudio tanto internacionales como nacionales:

Illanes (2018), Chile, realizó un estudio sobre la “Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile”, la misma que tuvo como objetivo la caracterización del financiamiento en Chile que se otorga a las pymes. De esta manera, a través de los resultados se ha obtenido a factores que inciden en el ROE de las pequeñas empresas teniendo como muestra la información de los años 2016, 2017 y 2018 realizada haciendo uso de encuestas Longitudinales, de esta manera se tuvo que las pequeñas empresas en su mayoría cuentan con acceso y facilidades para obtener financiamiento, sin embargo, mucho no todos cumplen a su debido tiempo con la realización de los pagos debido a diversos factores como la estacionalidad del negocio, la falta de experiencia en lograr la sostenibilidad de la empresa, entre otros; por otra parte, las acciones tomadas ante dicha situación ha sido a través de incentivos para lograr la recuperación de las deudas. Se concluye que de acuerdo a la información obtenida a un mayor

porcentaje de activos fijos con los que puede contar la empresa esto favorece a que pueda obtener un mayor financiamiento, puesto que estos sirven de garantía para las entidades financieras, y el caso de los que no cuentan con los requisitos necesarios obtienen una menor cantidad de crédito, asimismo, existen empresas que no requieren el financiamiento externo sino que hacen uso de recursos propios con lo que pueden sacar a delante sus negocios.

Rodríguez (2019), Argentina, en su investigación relacionada con el “Financiamiento de Pymes Industriales y Dificultades en el acceso al crédito”, tuvo por objetivo realizar un análisis de todas las limitaciones que puede tener una Pymes para que logre tener acceso a un financiamiento así como el resultado que esto puede tener en sus diferentes proyectos de crecimiento. Para el desarrollo del estudio, la metodología fue a través de un enfoque cuantitativo siguiendo un tipo de investigación descriptivo-correlacional. De los resultados se tuvo que existe niveles pequeños de pesimismo por parte de las empresas en relación al financiamiento externo, sin embargo, se reconoce que estas dependen en cierta medida del crédito, así como de cada uno de los productos que ofrecen para lograr el financiamiento de sus diferentes proyectos y así lograr un crecimiento económicamente estable. De esto concluye que la relación entre Pymes - Bancos - Estado se produjo una evolución que se dio a lo largo del tiempo, sin embargo, todavía se presentan diferentes falencias que producen que, esas relaciones desaparezcan, o que logren condicionar en algún momento el desarrollo futuro de las pequeñas empresas.

Mancheno (2018), Ecuador, en su investigación sobre los “Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador”, que tuvo como objetivo encontrar las determinantes de la morosidad sectorial en Ecuador, para ello desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo dentro de un nivel descriptivo haciendo uso de diversas técnicas como el análisis de documentos, encuestas y entrevistas estructuradas. Al culminar el estudio los resultados mostraron que las determinantes de la morosidad están dadas por factores externo que afectan de manera directa las pequeñas empresas, así como la falta de experiencia para el desarrollo de las mismas, ya que en algunos casos ya se vuelve insostenible la continuidad del negocio, de esta manera se obtuvo que existe una relación positiva entre el nivel de endeudamiento sectorial y la aceleración de la morosidad en el caso de 17 sectores productivos del

país. Al finalizar concluyó que el índice de morosidad en el sistema bancario ecuatoriano está siendo influida por factores que afectan el costo del crédito, así como por aquellos factores que intervienen en la capacidad de pago de los créditos sumado a la capacidad de gestión de los empresarios para lograr el desarrollo del negocio y evitar la morosidad en los casos de financiamiento de proyectos empresariales por ello se identificó que la falta de pago tiene un comportamiento anti cíclico, es decir, que esta se reduce durante la fase expansiva por auge económico, asimismo se demostró además, que los determinantes del índice de incumplimiento tienen una conducta cíclica.

Moncada y Rodríguez (2018), Lima, en su investigación sobre el “Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbank”, la que tuvo como objetivo realizar un análisis de los factores que suelen afectar la morosidad de la cartera Pyme en el Banco Interbank. Para el desarrollo del estudio la metodología ha sido de nivel descriptiva al igual que correlacional. De los resultados se tuvo que existen factores de gran relevancia que las empresas no toman en cuenta cuando adquieren un financiamiento a través del banco tales como la planificación, la ampliación del negocio, la falta de proyección a largo plazo, la desorganización, entre otros factores que inciden el que se genere la morosidad de las pymes. De ello concluye que los factores que afectan la morosidad de la cartera Pymes en el Banco Interbank son: la escasa planificación financiera de las empresas, también la falta de organización e interés para realizar los pagos, los análisis de riesgo ineficaces ya que muchos de los negocios son manejados por una sola persona, la mala gestión de cobranza de las pymes, situaciones que generan el incumplimiento de los pagos programados por los clientes.

Nicho y Meza (2018), Lima, en su investigación sobre “La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2011 al 2015”, y que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables colocación de créditos mypes con los niveles de morosidad. Para el estudio se desarrolló la metodología de acuerdo a un enfoque cuantitativo, haciendo uso del análisis documental y la encuesta para recolectar los datos. A través de los resultados se logró mostrar que el coeficiente de determinación de R cuadrado fue

de 0.8888, cuya interpretación indica que el 88% de la variación del índice de morosidad que se presentó en los años del 2011 al 2015, ha sido debido a la variación de la colocación de créditos en el sector mype. Después del análisis realizado pudo concluir que la colocación de créditos mype tiene una relación importante, así como directamente con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano en el periodo: 2011 – 2015.

Becerra (2019), Arequipa, en su investigación sobre un “Estudio de los factores que determinan la morosidad del sector mype en el sistema bancario peruano”, la que tuvo como objetivo determinar cada factor que incrementan la morosidad de los créditos Mype del Perú, del mismo modo el propósito estuvo en lograr determinar el nivel de correlación entre factores. La metodología utilizada para el estudio se dio por un enfoque cuantitativo, teniendo como nivel de estudio al descriptivo y correlacional obteniendo la información a través de cuestionarios. Los resultados obtenidos por medio de la correlación de variables mostraron que los factores de riesgo sí afectan a la morosidad del sector mype ya sea de forma directa o indirecta, situación que permitió dar validez al modelo presentado sobre los factores de la morosidad de las mypes. Al culminar con la investigación el autor concluye que la morosidad de los créditos mypes son afectados por la tasa de interés activa con correlación inversa de -0.88 (fuerte) y el IPC con correlación directa de 0.86 (fuerte).

## **II. MARCO TEÓRICO**

De esta manera, el estudio parte de la fundamentación teórica a partir de diferentes autores que respaldan el desarrollo de la presente investigación:

Teoría Moderna de Carteras, la que plantea lo siguiente:

A través de las características de riesgo, así como de rentabilidad de una inversión no tendrían que observarse en el vacío, sino en relación a un conjunto de una cartera de inversión, de esta manera la teoría demuestra que un inversionista lograría la construcción de una cartera con diferentes activos que extenderán la rentabilidad total de la cartera considerando un nivel de riesgo determinado; asimismo, considerando un nivel preciso de rentabilidad, el inversionista sería



capaz de construir una cartera con el riesgo más bajo posible con la finalidad de poder lograr sus expectativas (Fabozzi & Grant, 2001). Esto quiere decir que, la importancia no se encuentra en el riesgo o en la rentabilidad de un activo concreto, sino que el riesgo se encuentra en el total de la cartera.

A través de diversas medidas estadísticas tales como la varianza, así como con las correlaciones, el inversionista puede llegar a concluir que la rentabilidad obtenida por un activo en específico puede ser menos importante que determinar la forma en que se comporta el activo en relación al conjunto de la cartera, es así que la teoría Moderna de Carteras indica que a los inversores no les puede gustar el riesgo, razón por la cual se tiene preferencia por una cartera con bajo riesgo en relación a otra con más riesgo, teniendo en cuenta el mismo nivel de rentabilidad que puede obtener (Fabozzi & Grant, 2001). En este sentido, la situación implica que un inversionista sólo estaría dispuesto a asumir un mayor riesgo si tiene la expectativa de que va a lograr una mayor rentabilidad.

Conceptos de la colocación de créditos:

Ascino (2017), indica que la colocación de créditos para las mypes se trata de un tipo de crédito especializado otorgado a la micro y pequeña empresa en la cual se requiere de la evaluación de la persona, así como del negocio. De ello, se puede decir que la colocación de créditos requiere de un procedimiento diferente en el caso de las micros y pequeñas empresas en relación a la evaluación que la financiera realiza, siendo esta más profunda debido al riesgo.

Cada banco cuenta con políticas crediticias generales, de esta manera es posible crear una base para la creación e implementación de políticas específicas para cada segmento de clientes (Ascino, 2017). En este caso, las políticas tienen que ser dinámicas y estas tienen que ajustarse a la realidad de la situación en el que se encuentra el mercado debiendo ser validadas a través de diferentes modelos estadísticos.

La colocación de créditos permite dar las empresas la posibilidad de contar con un capital de trabajo con la finalidad de obtener el mayor aprovechamiento de los fondos y cerrar brechas en el flujo de efectivo, o en su efecto lograr la expansión

del negocio aprovechando oportunidades sin tener la necesidad de vaciar los ahorros, lo cual permitiría que el negocio: (i) tener fondos para el financiamiento de compras de mercaderías, así como de materia prima o insumos que servirán para la comercialización, (ii) también permitiría tener el financiamiento para activos fijos, (iii) el financiamiento para la compra de mercadería, al igual que otras inversiones del negocio (Escoto, 2018). En este sentido, es válido decir que a través de la colocación de créditos las micro y pequeñas empresas pueden tener la posibilidad de reducir sus brechas de inversión y aprovechar las oportunidades identificadas para el crecimiento del negocio.

Características, en relación a la colocación de créditos:

Los bancos y cajas pueden crear acuerdos con diferentes asociaciones de empresarios, con la finalidad de poder ofrecer líneas de financiación en condiciones preferenciales, y en relación a ello, las características son las siguientes: (i) tienen un interés de referencia que es más bajo que los productos crediticios habituales, (ii) también se tiene un mayor ahorro de intereses, (iii) asimismo, se cuenta con plazos de carencia con mayor amplitud, pudiendo ser hasta los dos años, con la finalidad de poder facilitar la devolución del crédito a las mypes, (iii) del mismo modo, se cuenta con comisiones más bajas en relación a otros productos financieros, (iv) los plazos de amortización tienen una mayor flexibilidad en relación a los pagos mensuales, (v) cuenta con adaptados importantes que han sido adecuados a las necesidades del negocio, (vi) en el caso de algunos créditos no se requiere de un aval puesto que la garantía representa la propia validez del negocio, (vii) en cuanto a los créditos especiales empresas nuevas, representa una ayuda para realizar las primeras inversiones (Barajas y Hunt, 2018). Se puede destacar que en relación a la colocación de créditos la caracterización toma una dirección diferente a los créditos que reciben las grandes empresas, puesto que las necesidades de financiamiento son diferentes, así como las condiciones que requieren para ello, además de requerir de una mayor cantidad de garantías para la entidad financiera que espera el retorno del capital más los intereses generados.

## Etapas para la colocación de créditos mypes:

Ascino (2017) explica que todo analista de créditos, o en todo caso un funcionario de negocios en el segmento mype mantienen funciones precisas que son encaminadas por etapas que han sido sintetizadas en la figura 1:

Etapa 1. Identificación de necesidad de créditos: En esta etapa, el analista o funcionario de negocios viene a ser el punto de partida como primer contacto con los posibles deudores y sus negocios, y es a partir de esta interacción que se puede lograr obtener la información válida y necesaria con la que se va a tomar las decisiones respecto al financiamiento de capital de trabajo, financiamiento para activo fijo, o los créditos comerciales, debido a ello, es que el correcto desarrollo de sus roles es importante para lograr el éxito del segmento que se está atendiendo (Ascino, 2017). De esta manera se resalta la importancia que tiene la participación del funcionario o del analista de créditos en la primera experiencia que se tiene con el cliente para evitar que este se convierta en un deudor.

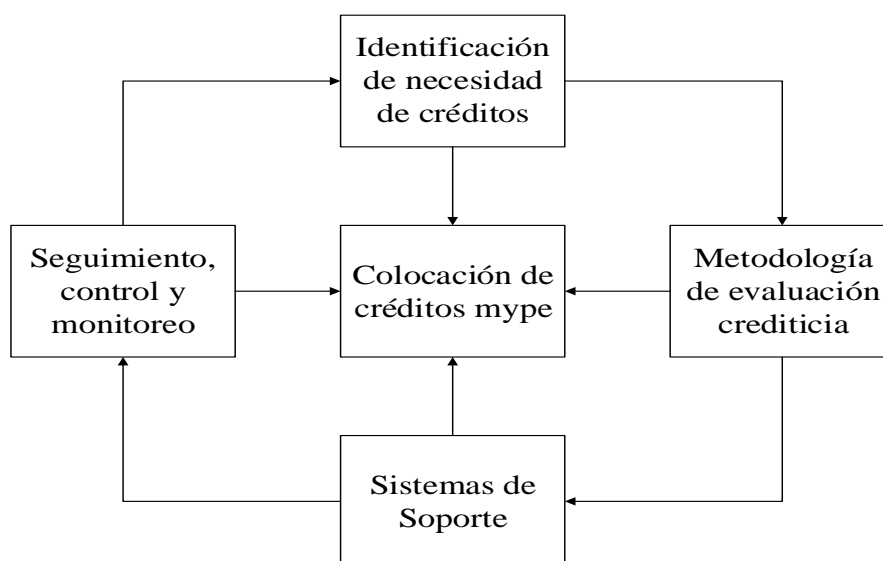
Etapa 2. Metodología de evaluación crediticia: se requiere de un estricto análisis cualitativo, el cual se puede realizar a través de proveedores, clientes, visitas al negocio, entre otros, asimismo, se requiere del análisis cuantitativo donde se puede tener como referencias el balance general, los estados de ganancias y pérdidas, ratios e indicadores, además, se tiene como una de las referencias a los volúmenes de ventas que generan los negocios, y en caso de las empresas pequeñas, la situación es diferente puesto que sus necesidades tienen poca complejidad, en este caso, para la evaluación crediticia se considera lo siguiente: dar un mayor énfasis en la unidad de negocio y un menor énfasis en la unidad familiar, tener diferentes referencias comerciales en el entorno de la actividad y el sector del negocio a través de proveedores, o también, a través de referencia de clientes, se evalúa la capacidad de pago del negocio, evaluación que se realiza a través de la estimación de los flujos de caja, también se considera el uso del dinero del negocio en relación a las necesidades familiares, se evalúa las necesidades de capital de trabajo, así como las necesidades activos fijos (Ascino, 2017). Al respecto, cada entidad financiera cuenta con su propia metodología de evaluación

crediticia, y todas enfocadas en asegurar que el crédito más los intereses se paguen a su debido tiempo para no generar morosidad.

Etapa 3. Sistemas de Soporte: Se puede realizar a través de centrales de riesgo externas, donde el segmento mype ya ha sido evaluado, (ii) asimismo, se ejecuta las funciones en relación al análisis de la información financiera que posee cada negocio, (iii) se considera los aplicativos que sirven y refuerzan la evaluación financiera, (iv) se considera el uso de aplicativos que muestren modelos financieros (Score, ratings, macros), (v) Se requiere un registro detallado de los datos del deudor (Ascino, 2017). De esto, toda entidad financiera cuenta con sistemas de soporte propios o tercerizados para un diagnóstico del cliente en relación a su historial crediticio con lo cual pueden analizar a detalle su comportamiento de pago en el corto plazo o largo plazo dependiendo de las políticas y procedimiento que tiene la entidad para el análisis del cliente.

Etapa 4. Seguimiento, control y monitoreo: Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico, ya que, se trata de la última etapa a seguir, el analista de créditos en los bancos es quien realiza el seguimiento de los clientes, es decir, que realiza un análisis de todo el proceso crediticio desde la colocación del crédito hasta el pago oportuno de la deuda, con lo cual podrá evaluar si se está generando un nivel de rentabilidad en relación al crédito brindado (Ascino, 2017). En esta etapa se mencionan tres puntos importantes una vez que el crédito ha sido aprobado y otorgado, teniendo como principales pilares a realizar un seguimiento del cliente, a establecer los criterios de control que se tendrán en cuenta con el cliente y al monitoreo del comportamiento de pago del cliente donde se pueden considerar diversos factores como fechas en los que realiza el pago, el tiempo del crédito, los días de atraso, entre otros.

Figura 1. Etapas para la colocación de créditos mypes



Fuente: Elaboración propia en base a etapas para la colocación de créditos mypes (Ascino, 2017)

Teoría del Pecking Order, donde se describe el fundamento teórico en relación a la variable nivel de morosidad.

La teoría se centra en diversos supuestos que afirman la inexistencia de una adecuada estructura de capital, sino por el contrario, son los gerentes de las empresas los que utilizan las jerarquías de preferencias en el momento que van a tomar una decisión de inversión; lo que significa que primero buscan lograr el financiamiento con fondos propios ya que en estos no existe irregularidad en la información, como segunda opción plantean recurrir al endeudamiento y como última opción la emisión de acciones, por ello el fundamento de esta teoría se centra que muchas empresas del mercado actual ya no buscan un equilibrio óptimo entre deuda y capital, sino más bien buscan reducir su apalancamiento e incursionar en nuevas inversiones con recursos propios (Myers & Majluf, 1984). Contextualizando, esta teoría actualmente tiene una gran importancia en grandes y pequeñas organizaciones, ya que en su mayoría buscan nuevos nichos de negocio o nuevas formas de invertir reduciendo su nivel de apalancamiento y recurrir a sus propios recursos y a la reinversión de sus utilidades.

Conceptos de nivel de morosidad:

El nivel de morosidad mide la gestión financiera de una organización y la capacidad de toma de decisiones para mantener un óptimo equilibrio en las cuentas por cobrar, enfocando el concepto a la banca, la morosidad es un ratio que resulta de dividir créditos atrasados en su totalidad entre la totalidad de créditos vigentes durante un periodo de tiempo; para los bancos este indicador es la más eficiente medición de la gestión del riesgo (Olcese, 2016). El equilibrio que busca toda entidad financiera debe estar respaldada por buenas decisiones de quienes la dirigen, por ello, es fundamental definir de manera eficiente los indicadores que se tomarán en cuenta para la evaluación del cliente.

La morosidad bancaria refleja el riesgo cuando los deudores no cumplen en los plazos estimados con sus pagos programados, al hablar de deudores se hace referencia a aquellas personas naturales o jurídicas que solicitan un crédito a una entidad bancaria, además, mide la relación entre las operaciones realizadas como colocación de créditos y los morosos, que son aquellos que no cumplen con sus obligaciones de pago (Pampillón y Cuesta, 2017). Es en el caso de los deudores que las entidades tratan de todas las formas posibles que se genere un nivel de morosidad debido al atraso que se puede dar en las cuotas programadas para el cliente, sin embargo, teniendo un proceso para asegurarse de la recuperación de la deuda, también se pueden presentar situaciones que dificultan el pago, para ello, establecen procedimiento diferentes brindando otras alternativas de pago más favorables para el cliente.

El porcentaje de créditos impagos sobre fechas vencidas se define como nivel de morosidad, una obligación (deuda) ya programada que no ha sido saldada habiendo pasado ya tres meses, se puede considerar dentro de la cartera de créditos con alto índice de morosidad (Fernández, 2019). En este sentido, cada entidad financiera establece tiempos distintos para determinar un nivel de morosidad que perjudica el historial crediticio del cliente, es ahí que se reporta dicha situación con la finalidad de concientizar al deudor para el cumplimiento de sus pagos.

Características del nivel de morosidad planteadas por Pampillón y Cuesta (2017):

De acuerdo a lo establecido por Pampillón y Cuesta (2017) el nivel de morosidad puede identificarse por una serie de características, entre las cuales destacan: (i) Representa un riesgo habitualmente generado por causas externas (factores del entorno que influyen en la falta de pago de los morosos) o internas (inadecuado manejo de la gestión de cobranza y colocación de créditos); (ii) un alto nivel de morosidad es señal de la suspensión de créditos para aquellos clientes con pagos atrasados por más de tres meses; (iii) exige la necesidad de implementar medidas de solución para reducir el nivel de mora y evitar que la tendencia de esta se incremente en el tiempo; (iv) una morosidad crónica refleja en muchas ocasiones la falta de disciplina del cliente al que se le otorgó el crédito, así como una deshonestidad al incumplir con su cronograma de pagos previamente acordado entre el financiador y el cliente; (v) el crecimiento de la cartera de morosidad en un banco es resultado no solo de la falta de responsabilidad del cliente, sino también refleja una deficiencia en las políticas de cobranza del banco, y sobre todo la falta de protocolos óptimos para la colocación de créditos (Pampillón & Cuesta, 2017). En resumen, las principales características están determinadas por el tiempo de impago del cliente en relación al crédito adquirido, para lo cual se requiere de medidas que se desarrollan de acuerdo a un procedimiento establecido y estudiado por la entidad financiera con la finalidad de que el nivel de morosidad se reduzca y crear una mayor conciencia de pago y responsabilidad con el cliente sin que este se vea afectado.

Factores influyentes del nivel de morosidad descritos por Becerra (2019):

Becerra (2019) en uno de sus estudios afirma que existen factores que influyen en el nivel de morosidad de diversas mypes del sector bancario peruano, entre las cuales enumera los siguientes:

a. Tasa de interés activo: Este factor refleja el interés que exigen los diversos intermediarios financieros a sus clientes por otorgar préstamos, es decir, es el dinero que el banco cobra por el dinero que presta.

b. Índice de precios al consumidor: Representa el cálculo del costo de vida dentro de un país. Cuando se pierde o se reduce el nivel del poder adquisitivo de la población es producto de la inflación ya que genera incrementos en los precios de bienes y servicios, esto genera fluctuaciones en el índice de precios alterando los presupuestos de las familias que en muchas ocasiones perjudica su cumplimiento con obligaciones financieras.

c. Inflación: Es el incremento sostenido de los precios de bienes y servicios en el mercado durante un plazo determinado, cuando hay inflación muchos indicadores financieros sufren fluctuaciones negativas que influyen en el nivel de morosidad, y exigen que exista un mejor control de la colocación de créditos y de las políticas de cobro.

d. Tasa de desempleo: Mide el nivel de población que no se encuentra laborando, es decir, que no pertenece a la población económicamente activa de un país, es aquella parte de la población que a pesar de tener disposición y condiciones para realizar un trabajo no encuentra un empleo.

e. Tipo de cambio: Representa la tasa o relación que existe entre el valor de una moneda y otra, expresa cuantas unidades de una divisa se requieren para tener una unidad de la otra. Este factor influye en el nivel de morosidad, ya que es un indicador altamente volátil, y en ocasiones representa incrementos en los créditos, capitales o intereses.

f. Tipo de cambio real: Es el precio relativo al consumo, mide el poder adquisitivo en el extranjero de la moneda. Es el precio de diversos bienes en diferentes países.

Dimensiones e indicadores de medición del nivel de morosidad:

Olcese (2016) describe las dimensiones e indicadores del nivel de morosidad, entre las cuales detalla las siguientes:

Dimensión 1: Morosidad de crédito vencida. Representa la cartera total del crédito vencido frente a la proporción de la cartera total de créditos asignados, es decir, se trata del índice de morosidad (IMOR) es uno de los indicadores que reflejan con mayor exactitud el riesgo de una cartera crediticia.



Nivel de cartera Atrasada: Se obtiene de la suma total de los créditos que están vencidos y que tienen intermediación de cobranza judicial entre aquellos créditos directos otorgados en un periodo determinado.

Dimensión 2: Morosidad de crédito refinanciada. Refleja la extensión del plazo de pago de una deuda, se da cuando se llega a un acuerdo con el cliente para refinanciar el crédito en un plazo mayor de modo que las cuotas se reduzcan y este pueda pagarlas según el cronograma establecido.

Indicador de refinanciamiento. Es un indicador que se refleja en el porcentaje de los créditos totales directos otorgados que luego han sido refinanciados o reestructurados por el cliente ante un atraso en el pago.

Dimensión 3: Morosidad de crédito de alto riesgo. Representa una alta negativa del cliente por cumplir con los pagos del crédito otorgado por la entidad bancaria, sobre todo en los microcréditos que son de fácil acceso y cuyas políticas de colocación no son las más óptimas ni cuentan con estrategias de cobranza eficientes.

Indicador de cartera de alto riesgo: Es el resultado de la suma de todos aquellos créditos que fueron reestructurados o refinanciados y que requirieron medidas judiciales entre los créditos totales directos otorgados por la entidad en un periodo de tiempo.

En la presente investigación, se planteó como problema de investigación: ¿De qué manera la aplicación de una propuesta de colocación de créditos Mypes reducirá el nivel de morosidad en el Banco Pichincha?

En cuanto a la justificación del estudio, se planteado desde un punto de vista científico, institucional, y social tal como se muestra a continuación:

Desde un punto de vista científico la justificación radica en lograr una demostración de la importancia del presente estudio, así como lograr un aporte a la comunidad académica, de esta manera a través de los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación se tuvo un material importante y de referencia para la realización de otras futuras investigaciones. En este caso, científicamente el aporte

que brindó esta investigación radica en la entrega de un aporte sobre el desarrollo de las variables a través del fundamento teórico conceptual con lo cual se tuvo un estudio sólido y coherente de acuerdo al desarrollo del método científico.

La relevancia institucional del proyecto estuvo en el desarrollo de este trabajo, puesto que sirvió como guía de referencia para que la empresa tenga conocimiento sobre las mejoras que debe tener en cuenta en cuanto a temas de morosidad. En este caso, se brindó posibles soluciones ante la morosidad presentada en el Banco Pichincha que desarrolla sus operaciones en Chiclayo.

Socialmente el aporte que la investigación brindó fue importante para no sólo conocer la problemática del Banco Pichincha en relación al nivel de morosidad, sino que mostró cómo piensa un cliente en relación al pago de los créditos y los factores que influyen en su comportamiento de mora. Por este lado, el presente trabajo de investigación ha aportado un mayor conocimiento a la entidad bancaria estudiada.

La hipótesis alternativa planteó que la implementación de la propuesta de colocación de créditos Mypes permitirá reducir el nivel de morosidad en el Banco Pichincha Chiclayo, 2019.

Se ha planteado como objetivo determinar la manera en que la aplicación de una propuesta de colocación de créditos Mypes reducirá el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo 2020.

De esta manera los objetivos específicos han sido los siguientes: (i) analizar la colocación de créditos y el nivel de morosidad de los créditos Mypes en el Banco Pichincha, Chiclayo; (ii) elaborar la propuesta de colocación de créditos Mypes para el Banco Pichincha, Chiclayo; y (iii) proyectar el nivel en que la aplicación de la propuesta de colocación de créditos reduciría el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación:

Según Hernández y Mendoza (2018) los estudios mixtos se refiere a una metodología emergente de investigación que promueve la integración sistemática, o mezcla, de datos cuantitativos y cualitativos dentro de una sola investigación o programa de investigación sostenido.

Se ha desarrollado un estudio de enfoque mixto, puesto que, en relación a la problemática del Banco Pichincha de Chiclayo, se ha formulado un problema, se plantearon los objetivos, se estableció la hipótesis, describió las variables estudiadas, en este caso la colocación de créditos pymes y el nivel de morosidad, a través de cuestionarios, lo cual se interpretó de acuerdo a la experiencia de la investigadora.

Por el propósito fue aplicada, puesto que, a través del conocimiento que han contribuido diferentes autores, se ha aplicado las teorías relacionadas a la Colocación de Créditos Mypes y el Nivel de Morosidad en el Banco Pichincha.

Por el nivel de alcance es explicativa, puesto que a través de los resultados se ha proyectado la forma en que la colocación de créditos reducirá el nivel de morosidad en los créditos mypes en el Banco Pichincha de Chiclayo.

Diseño de investigación:

Hernández y Mendoza (2018) explican que el diseño no experimental-predictivo significa que hay una variable predictora o un grupo de sujetos que no puede ser manipulado por el experimentador, sin embargo, es posible elaborar una propuesta como solución a un problema identificado.

El diseño de investigación fue no experimental-predictivo, puesto que se analizó la problemática de la colocación de créditos y el nivel de morosidad tal como se presentó en su contexto natural, además, se proyectó los posibles resultados de la aplicación de la propuesta de colocación de créditos en el nivel de morosidad del Banco Pichincha de Chiclayo.

De acuerdo a lo anterior, el diseño del estudio ha sido el siguiente:

$T_1$              $T_2$   
M            O            P            RE

Dónde:

M: Muestra (Trabajadores del Banco Pichincha, Chiclayo)

O: Encuesta a trabajadores del Banco Pichincha, Chiclayo.

P: Propuesta de colocación de créditos.

$T_1$ : Mayo del 2020.

$T_2$ : Diciembre del 2021.

RE: Resultados estimados de la implementación de la propuesta.

## 2.2. Variables y Operacionalización

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Sub dimensión</b>	<b>Descripción</b>	<b>Técnica</b>	<b>Informante</b>	<b>Ítem</b>
Variable independiente: <b>Colocación de créditos mypes</b>	Identificación de necesidad de créditos	Financiamiento al capital de trabajo	Se requiere cuando se presenta necesidad de capital de trabajo.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	1
		Financiamiento activo fijo	El financiamiento puede ser de Bienes Muebles o Inmuebles.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	2
		Créditos comerciales	Se utiliza para la compra de bienes o el pago a proveedores.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	3
	Metodología de evaluación crediticia	Análisis cualitativo	Se realiza a través de proveedores, clientes, visitas al negocio, entre otros.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	4
		Análisis cuantitativo	Se tiene como referencias el balance general, los estados de ganancias y pérdidas, ratios e indicadores, volúmenes de ventas.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	5
	Sistemas de Soporte	Sistemas de evaluación de ingresos y egresos	Se puede realizar a través de centrales de riesgo externas, y sistemas internos que posee el negocio.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	6
	Seguimiento, control y monitoreo	Análisis de la gestión de riesgos	Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico.	Encuesta	Asesores de crédito y gestor de cobranza	7

Fuente: Elaboración propia en base a un análisis bibliográfico.

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Técnica</b>	<b>Fuente / Informante</b>	<b>Ítem</b>
Variable dependiente <b>Nivel de Morosidad</b>	Morosidad de crédito vencida	Nivel de cartera Atrasada	Tiene conocimiento del nivel de créditos vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo. Los procedimientos establecidos para clientes con créditos vencidos son aplicables mientras se da el estado de emergencia sanitaria.		Revisión documentaria/Encuesta	Reporte documentario/ Asesores de crédito y gestor de cobranza	8, 9
	Morosidad de crédito refinanciada	Nivel de refinanciamiento	El nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado debido al estado de emergencia sanitaria. Todos los clientes mypes han sido aprobados para el refinanciamiento de créditos.	1: Total Desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indiferente 4: Acuerdo 5: Total Acuerdo	Revisión documentaria/Encuesta	Reporte documentario/ Asesores de crédito y gestor de cobranza	10, 11
	Morosidad de crédito de alto riesgo	Nivel de cartera de alto riesgo	El estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos clientes sean calificados como créditos de alto riesgo En el Banco Pichincha se ha organizado acciones preventivas para reducir el nivel de créditos de alto riesgo.		Revisión documentaria/Encuesta	Reporte documentario/ Asesores de crédito y gestor de cobranza	12, 13

Fuente: Elaboración propia en base a un análisis bibliográfico.

### 2.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Unidad de análisis: Asesores de crédito y gestor de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha.

Población: Para el caso de la investigación, la población total estuvo conformada por 44 asesores de crédito y gestores de cobranza que pertenecen a la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha, los cuales se distribuyen en 40 asesores de crédito y 4 gestores de cobranza. Asimismo, se consideró el registro de documentos de clientes morosos de créditos vencidos, refinanciados, y de alto riesgo.

Hernández y Mendoza (2018) explican que una población es el conjunto completo del que se extrae una muestra estadística, es decir, es una observación agregada de sujetos agrupados por una característica común.

Tabla 3.

*Población de Colaboradores de la Agencia Chiclayo.*

Condición	Colaboradores
Asesores de crédito	40
Gestores de cobranza	4
Total	

*Fuente:* Elaboración propia con información del Banco Financiero 2020.

Muestra: Para el caso de estudio, la muestra estuvo conformada por los 44 asesores de crédito y gestores de cobranza, entre ellos 40 asesores de crédito y 4 asesores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha debido a que la cantidad de la población no amerita que se realice un tratamiento estadístico para ser calculada, en este caso, se ha considerado la totalidad de la población. Además, el registro de documentos de clientes morosos de créditos vencidos, refinanciados, y de alto riesgo.

Hernández y Mendoza (2018) indican que una muestra se refiere a una versión más pequeña y manejable de un grupo más grande, es un subconjunto que contiene las características de una población más grande.

Muestreo: es de tipo censal, ya que, se ha seleccionado el total de la población puesto que se ha considerado como un grupo manejable a la cual se ha tenido acceso.

Hernández y Mendoza (2018) indica que el muestreo es un proceso utilizado en el análisis estadístico en el que se toma un número predeterminado de observaciones de una población más grande.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas:

Como primera técnica de recolección de datos se ha considerado la encuesta, misma que ha sido aplicada a 44 trabajadores de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha, entre ellos 40 asesores de crédito y 4 asesores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha con el propósito de conocer los factores relacionados en relación a la problemática de la investigación.

Como segunda técnica se ha considerado la revisión documentaria, en este caso con el propósito de analizar la colocación de créditos mypes y el nivel de morosidad en la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha. Para ello, se tuvo el registro de documentos de clientes morosos de créditos vencidos, refinanciados, y de alto riesgo.

Instrumentos:

Como primer instrumento se ha tenido el cuestionario elaborado con los ítems establecidos de acuerdo a la operacionalización de variables con el propósito de obtener la información que se necesitaba para el desarrollo de la presente investigación.

Como segundo instrumento se ha tenido la hoja de trabajo (anexo 4) donde se ha registrado la información obtenida del análisis documental de los reportes de créditos mypes en la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha para cumplir con el análisis de la colocación de créditos a mypes y el análisis del nivel de morosidad en dicha entidad bancaria.



Validez y confiabilidad:

La validez del instrumento se ha realizado por juicio de expertos, para lo cual se ha considerado factores como la formación profesional, su experiencia en el campo laboral y las especializaciones del experto que ya evaluado el instrumento para dar conformidad a su aplicación.

La confiabilidad se ha realizado a través de un indicador estadístico, en este caso, de acuerdo al instrumento utilizado se aplicó el alfa de cronbach de lo cual se ha tenido los siguientes resultados:

Tabla 4.

*Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	14

## **2.5. Procedimientos**

El procedimiento de recolección de datos se ha realizado mediante la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a los modelos seleccionados para el estudio y cada variable. En el caso del instrumento se aplicó directamente a la muestra de estudio, es decir, los asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha para obtener la información de las variables. A través del instrumento se evaluó cada uno de los indicadores establecidos en el instrumento seleccionado y así se obtuvo los resultados que se necesitaron para el estudio. De esta manera se procedió a la tabulación de los datos para obtener los resultados a través de la estadística descriptiva, de lo cual se ha obtenido las conclusiones y recomendaciones del estudio.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa SPSS versión 25, de tal manera que se tabuló la información obtenida a través del instrumento aplicado a los asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo

del Banco Pichincha con el fin de obtener los resultados de la investigación. Dichos resultados fueron analizados y representados en tablas y figuras estadísticas para su respectiva interpretación.

Para explorar y cuantificar la relación entre las variables, se utilizó el análisis de regresión lineal simple, en el caso, una relación funcional entre ambas variables que puede ser establecida por una expresión lineal, es decir, su representación gráfica es una línea recta. En resumen, se está en presencia de una regresión lineal simple cuando una variable independiente ejerce influencia sobre otra variable dependiente.

En este sentido, la regresión lineal simple se utilizó para determinar la relación entre las variables de la investigación, con el fin de determinar el comportamiento de una variable a través de otra.

## **2.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos son descritas por Castillo, Olivares y Gonzáles (2014), de las cuales se ha tenido en cuenta para la presente investigación las siguientes:

El Consentimiento Informado, puesto que los asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha, tuvieron conocimiento sobre su participación en la investigación ya que se tiene la conformidad de entidad bancaria.

La Confidencialidad, puesto que la identidad de los asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha fueron protegidas, ya que, los instrumentos se aplicaron de manera anónima para brindar seguridad y protección al trabajador.

La Observación Participante, ya que, se intervino con prudencia por la ética profesional, asumiendo la responsabilidad de los resultados que se presentaron en la investigación durante el acopio de datos.

#### IV. RESULTADOS

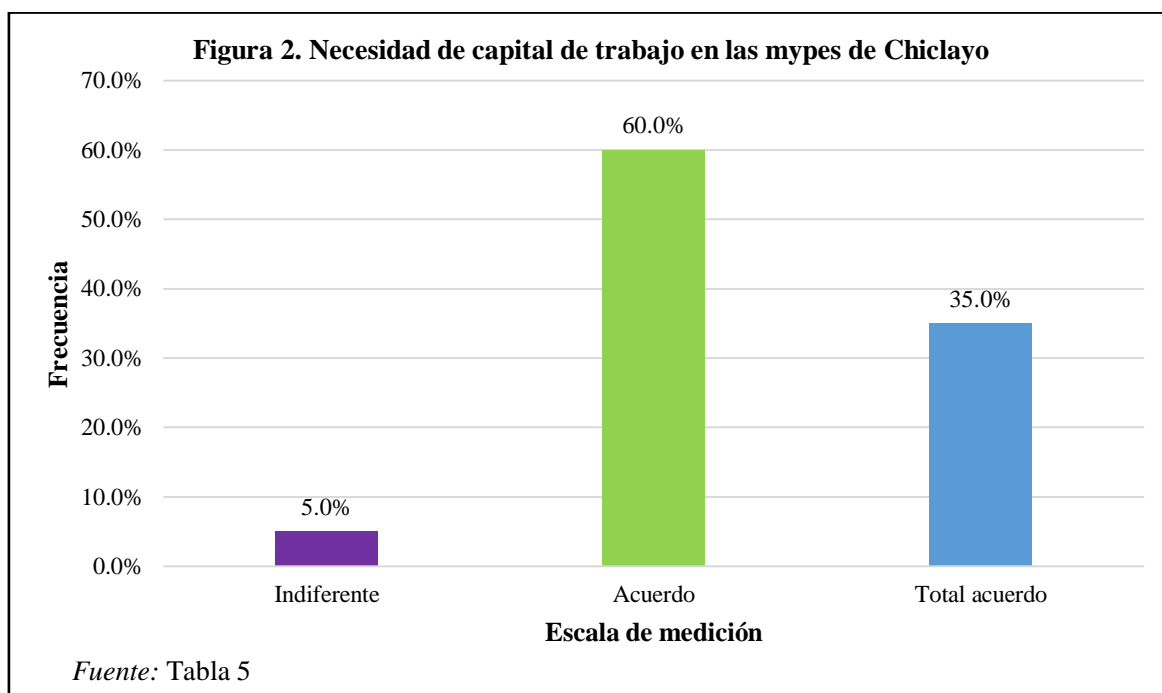
**Objetivo 1: Analizar la colocación de créditos y el nivel de morosidad de los créditos Mypes en el Banco Pichincha, Chiclayo.**

Tabla 5.

*Necesidad de capital de trabajo en las mypes de Chiclayo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
Acuerdo	24	60.0	60.0	65.0
Total acuerdo	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 2, se evidencia que el 95% está de acuerdo en que existe un nivel de necesidad de capital de trabajo por parte de las mypes de Chiclayo, de acuerdo a los asesores de crédito y gestores de cobranza.

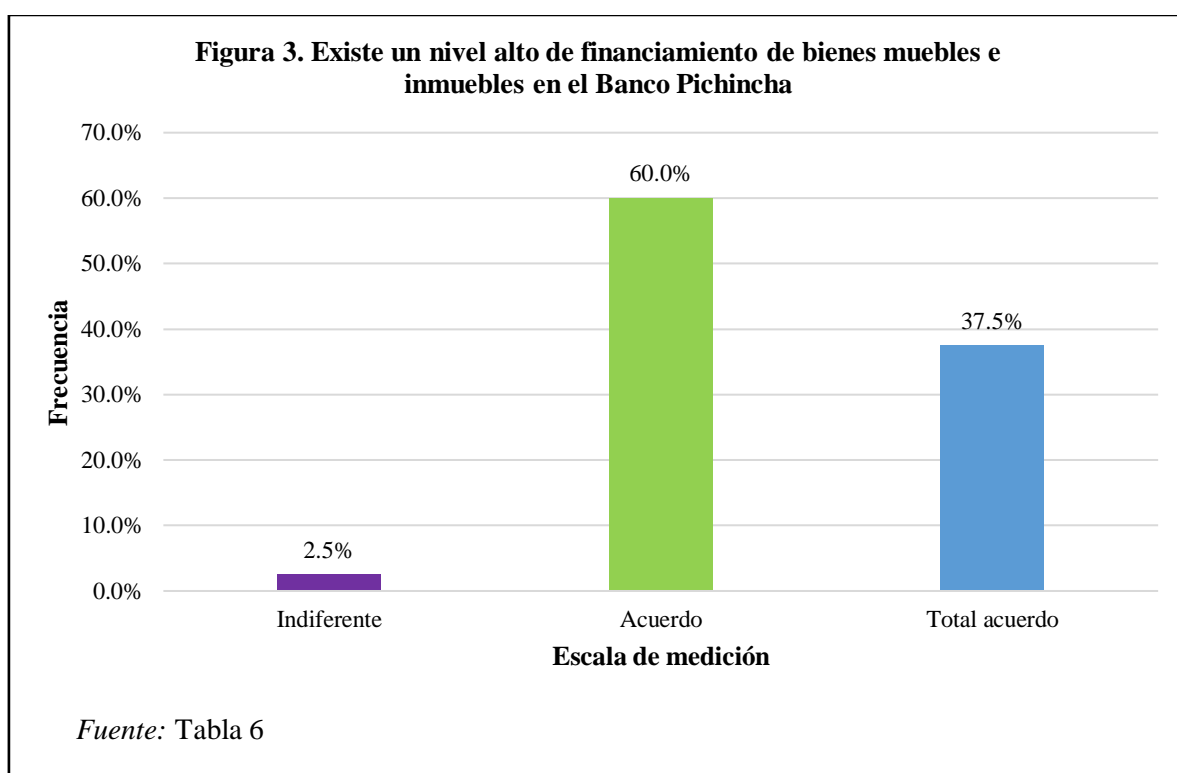
Esto quiere decir que las mypes de Chiclayo suelen utilizar el financiamiento a través de una entidad bancaria, tal como el Banco Pichincha, donde se presentan muchas solicitudes de crédito para mypes, situación que es de conocimiento para los asesores de crédito y los gestores de cobranza.

Tabla 6.

*Existe un nivel alto de financiamiento de bienes muebles e inmuebles en el Banco Pichincha*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	2.5	2.5	2.5
Acuerdo	24	60.0	60.0	62.5
Total acuerdo	15	37.5	37.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 3, se tiene un acuerdo del 97.5% respecto a que el nivel de financiamiento de bienes muebles e inmuebles en el Banco Pichincha es alto, y tan sólo un 2.5% que es indiferente.

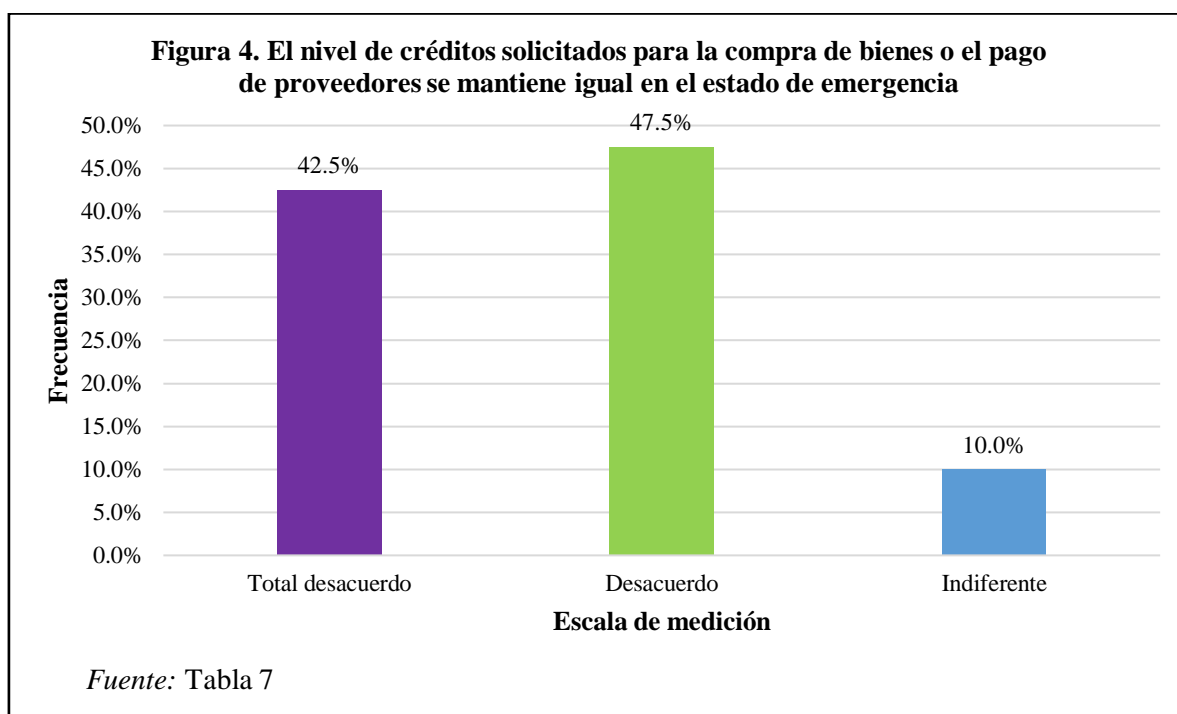
Esto quiere decir que el Banco Pichincha tiene una amplia cartera de clientes mypes que solicitan financiamiento para diversos proyectos que sus clientes solicitan, en este caso, se trata de clientes mypes que optan como una opción viable el financiamiento a través de una entidad bancaria.

Tabla 7.

*El nivel de créditos solicitados para la compra de bienes o el pago de proveedores se mantiene igual en el estado de emergencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	17	42.5	42.5	42.5
Desacuerdo	19	47.5	47.5	90.0
Indiferente	4	10.0	10.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 4, se observa un desacuerdo del 90% respecto a que el nivel de créditos para la compra de bienes o pago de proveedores se mantiene igual durante el estado de emergencia, asimismo, se tiene un 10% de indiferentes sobre el tema.

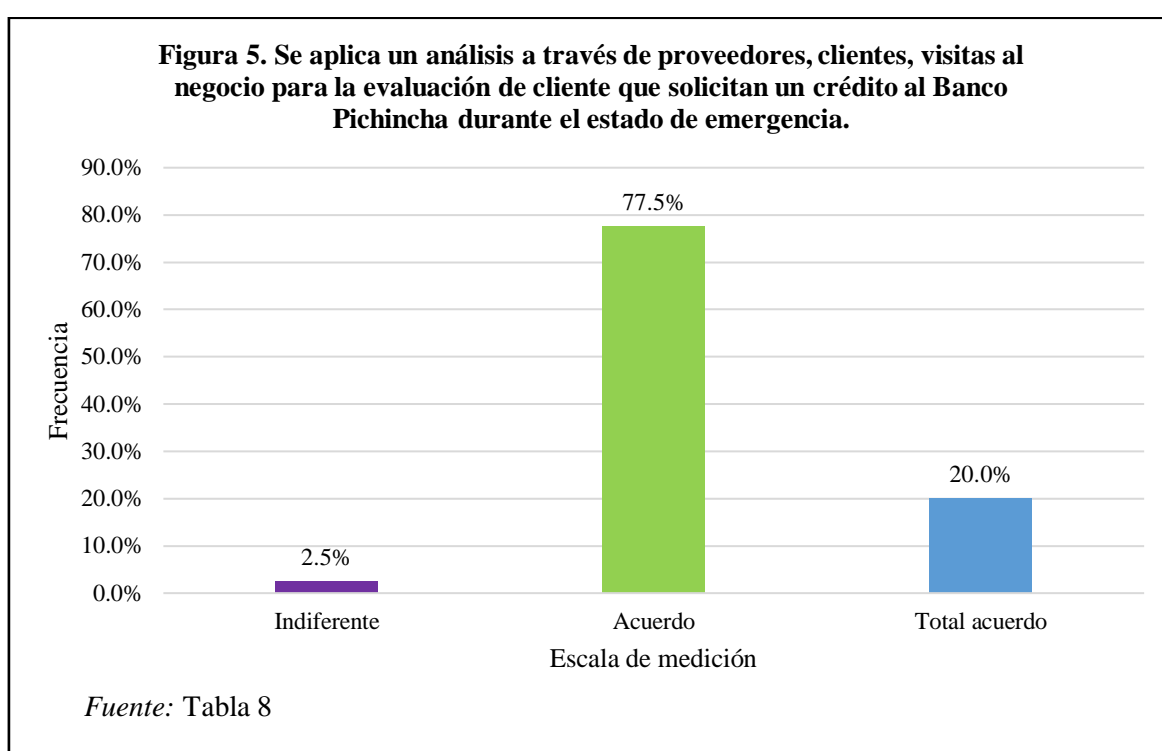
En este caso, se evidencia que el nivel de créditos que se suelen solicitar para la compra de bienes o el pago de proveedores se ha reducido de manera considerable en la agencia del Banco Pichincha de Chiclayo, situación que incide de manera negativa en los ingresos que genera el banco debido principalmente al estado de emergencia y a que las actividades empresariales se detuvo en la mayoría de los sectores.

Tabla 8.

*Se aplica un análisis a través de proveedores, clientes, visitas al negocio para la evaluación de cliente que solicitan un crédito al Banco Pichincha durante el estado de emergencia.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	2.5	2.5	2.5
Acuerdo	31	77.5	77.5	80.0
Total acuerdo	8	20.0	20.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 5, se tiene un acuerdo del 97.5% respecto a la aplicación de un análisis de proveedores, clientes y visitas al negocio para la evaluación de créditos, y se tiene un 2.5% de indiferentes respecto al tema.

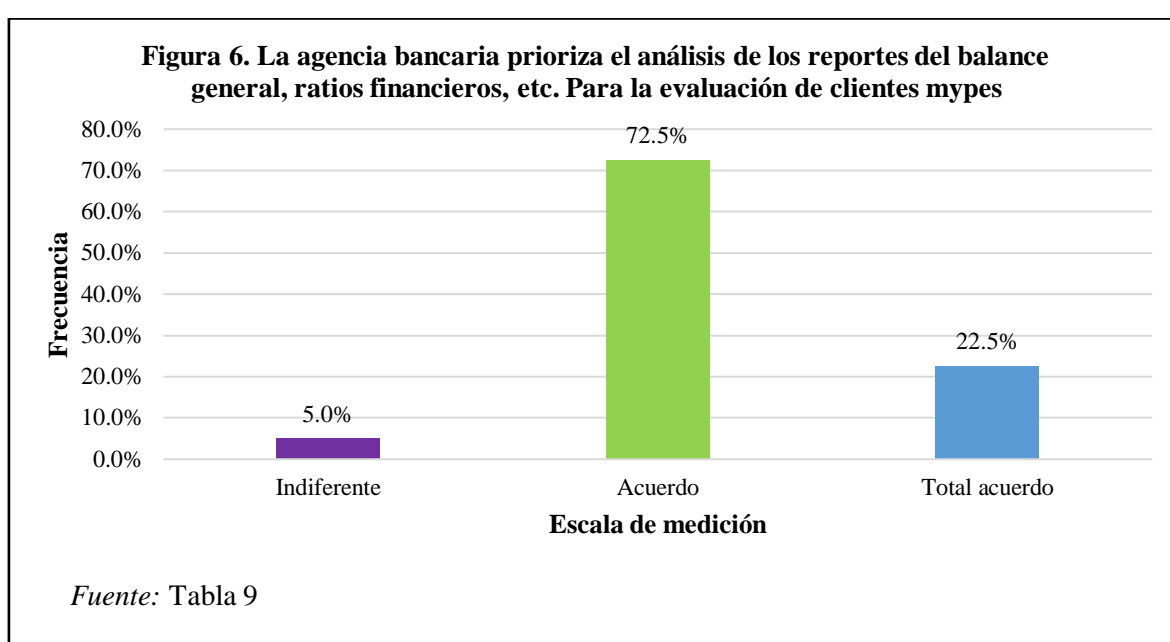
Por lo tanto, se evidencia que el análisis de clientes que solicitan créditos en la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo, considera como un factor importante de evaluación la situación del que solicita el crédito con sus proveedores, clientes y la observación de la actividad del negocio como indicadores que inciden en la evaluación de los créditos mypes.

Tabla 9.

*La agencia bancaria prioriza el análisis de los reportes del balance general, ratios financieros, etc. Para la evaluación de clientes mypes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	2	5.0	5.0	5.0
Acuerdo	29	72.5	72.5	77.5
Total acuerdo	9	22.5	22.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 6, se tiene un 95% de acuerdo en que la agencia bancaria realiza un análisis detallado del balance general, ratios financieros, entre otros indicadores para colocar un crédito a clientes mypes según lo afirmaron los asesores de crédito y gestores de cobranza; y solo un 5% se mostró indiferente.

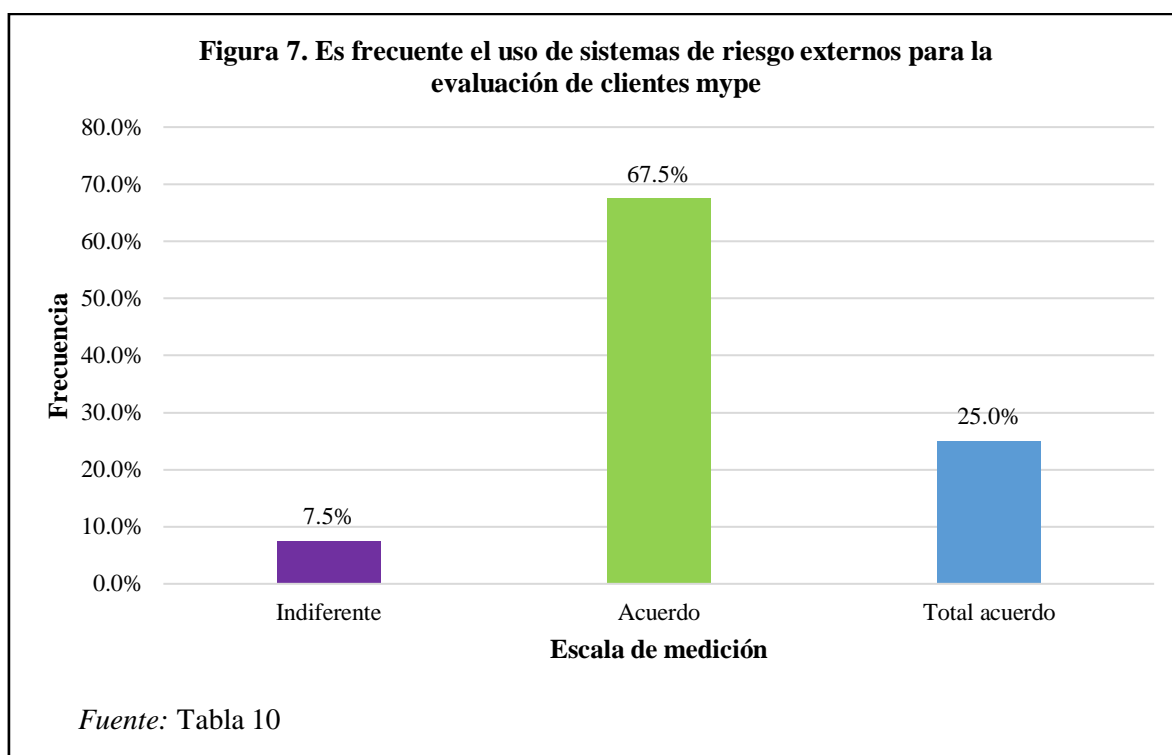
En este sentido, la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo cuenta con un protocolo de verificación para la colocación de créditos que según los asesores y gestores financieros se cumple, ya que todo cliente que solicita un crédito mype debe presentar su información contable financiera y en función a estos indicadores la agencia bancaria toma la decisión de otorgar o no el crédito; sin embargo, ello no garantiza el cumplimiento de pagos por parte del cliente pues existen diversos factores externos que pueden influir en el impago de sus cuotas programadas.

Tabla 10.

*Es frecuente el uso de sistemas de riesgo externos para la evaluación de clientes mype*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	7.5	7.5	7.5
Acuerdo	27	67.5	67.5	75.0
Total acuerdo	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 7, se muestra que el 92.5% de los gestores y asesores de créditos de la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo están de acuerdo con que es frecuente el uso de sistemas de riesgo externos para evaluar a los clientes mype previo a la otorgación de un crédito, mientras que solo un 7.5% opina lo contrario.

El resultado indica que en la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo los asesores de créditos utilizan sistemas de calificación de riesgo externo para evaluar a los solicitantes de préstamos mypes, y el resultado de dicha evaluación es un indicador de decisión para otorgar dicho crédito, el sistema de riesgo externo permite que se evalué un posible escenario de morosidad del cliente y se tome una decisión que no perjudique a la agencia bancaria.

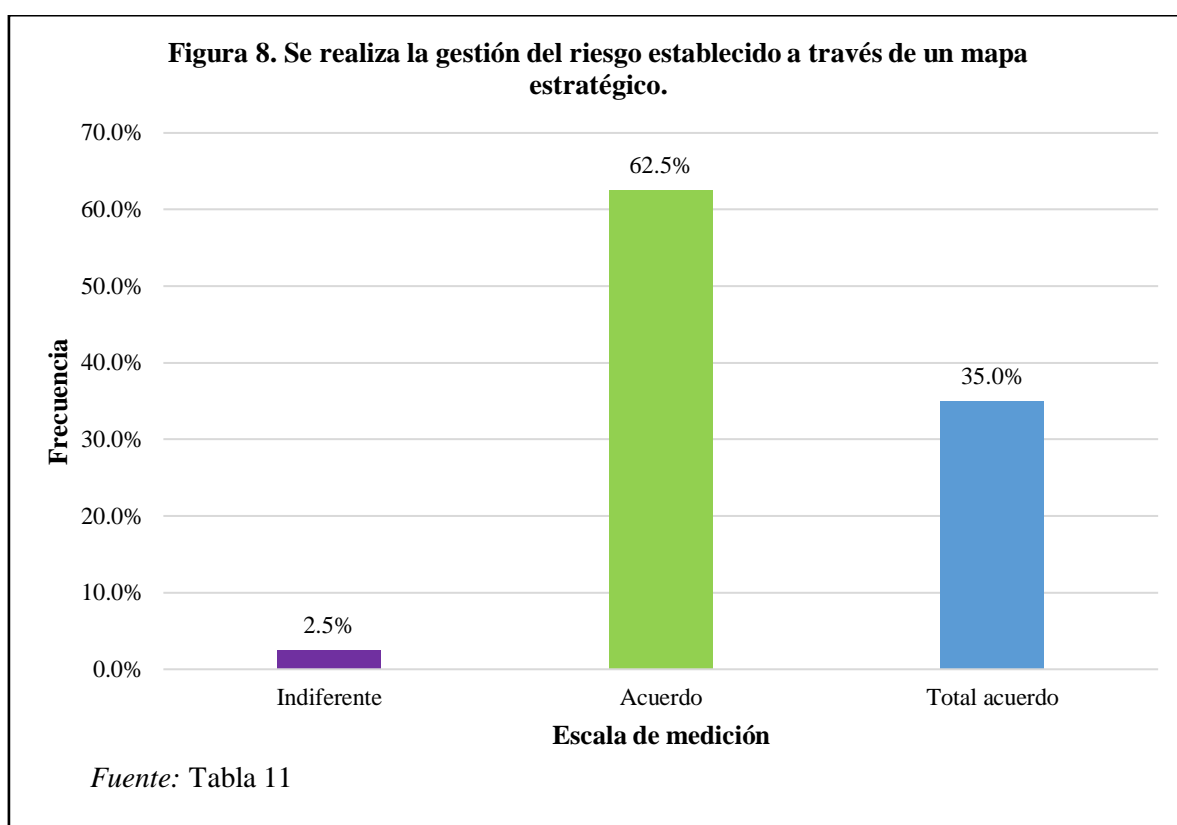


Tabla 11.

*Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	2.5	2.5	2.5
Acuerdo	25	62.5	62.5	65.0
Total acuerdo	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 8, se muestra que el 97.5% afirma que en la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo se realiza una gestión del riesgo mediante un mapa estratégico para la colocación de créditos, y un 2.5% afirma lo contrario.

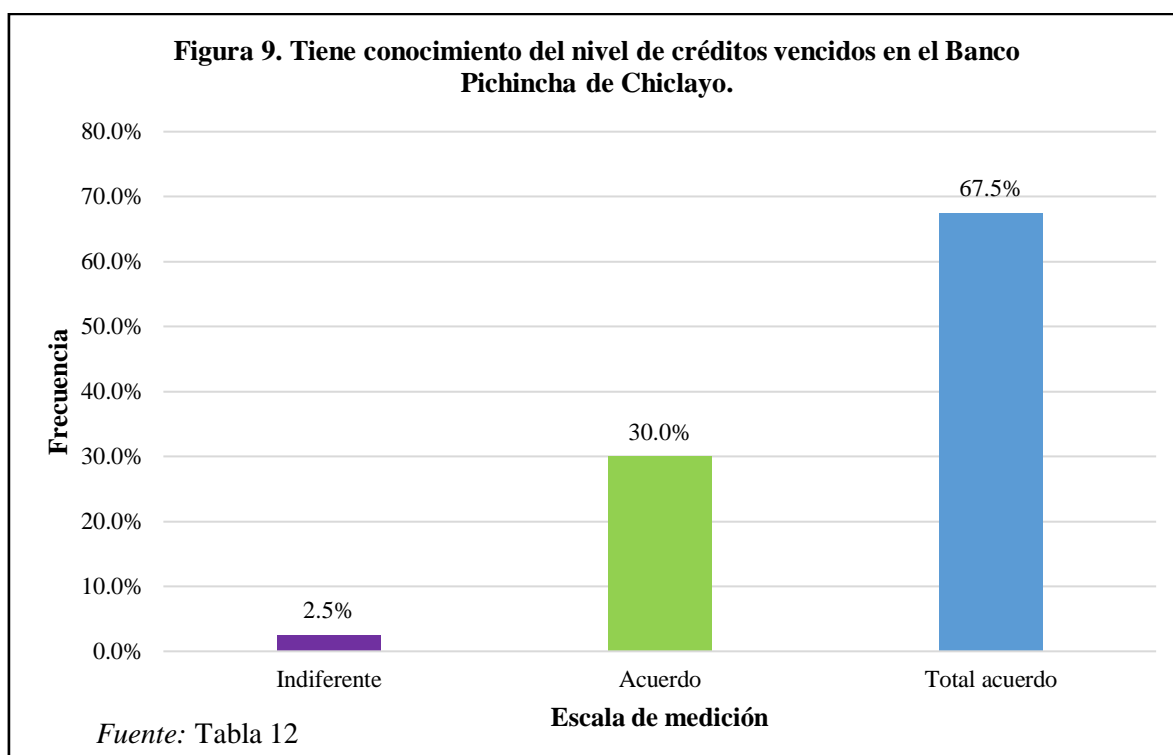
En este sentido, el mapa estratégico para la gestión de riesgos que utiliza la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo permite atenuar debilidades importantes en el proceso de colocación de créditos, muestra las etapas que siguen los asesores de créditos mype desde la evaluación del cliente hasta la entrega del crédito; sin embargo, debido a la problemática presentada en el banco respecto al nivel de morosidad, el mapa estratégico de gestión del riesgo requiere mejoras objetivas.

Tabla 12.

*Tiene conocimiento del nivel de créditos vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	2.5	2.5	2.5
Acuerdo	12	30.0	30.0	32.5
Total acuerdo	27	67.5	67.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 9, se evidencia que el 97.5% de los gestores y asesores de créditos de la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo tiene conocimiento sobre el nivel de créditos vencidos, y solo un 2.5% es indiferente a este tipo de información.

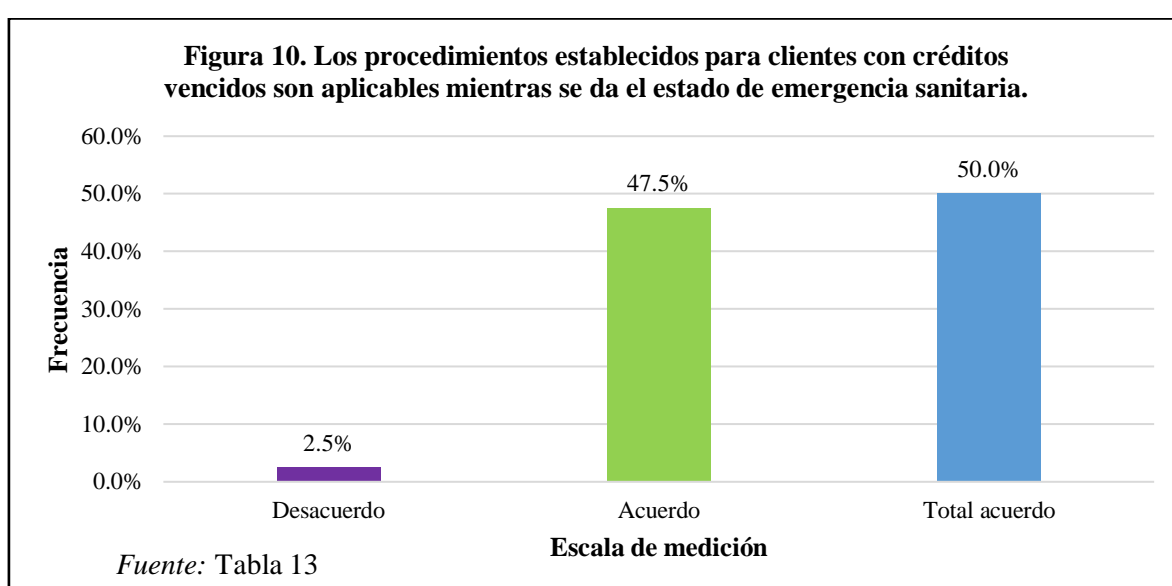
El resultado revela que los asesores de crédito y los gestores de cobranza conocen la realidad del nivel de cartera vencida de créditos mype en la agencia bancaria, considerando que es un indicador de efectividad que permite evaluar la cantidad de clientes que no están cumpliendo con sus compromisos de pago, en este sentido, la propuesta de colocación de créditos debe incluir el compromiso, participación y responsabilidad de todo el personal del área de créditos mype con el fin de que se logre reducir eficazmente el nivel de morosidad.

Tabla 13.

*Los procedimientos establecidos para clientes con créditos vencidos son aplicables mientras se da el estado de emergencia sanitaria.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	2.5	2.5	2.5
Acuerdo	19	47.5	47.5	50.0
Total acuerdo	20	50.0	50.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 10, el resultado muestra que existe un 97.5% de acuerdo en relación a que los procedimientos establecidos en la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo para clientes que tienen créditos vencidos se aplican eficazmente durante el estado de emergencia sanitaria que atraviesa el país, solo un 2.5% indicó estar en desacuerdo.

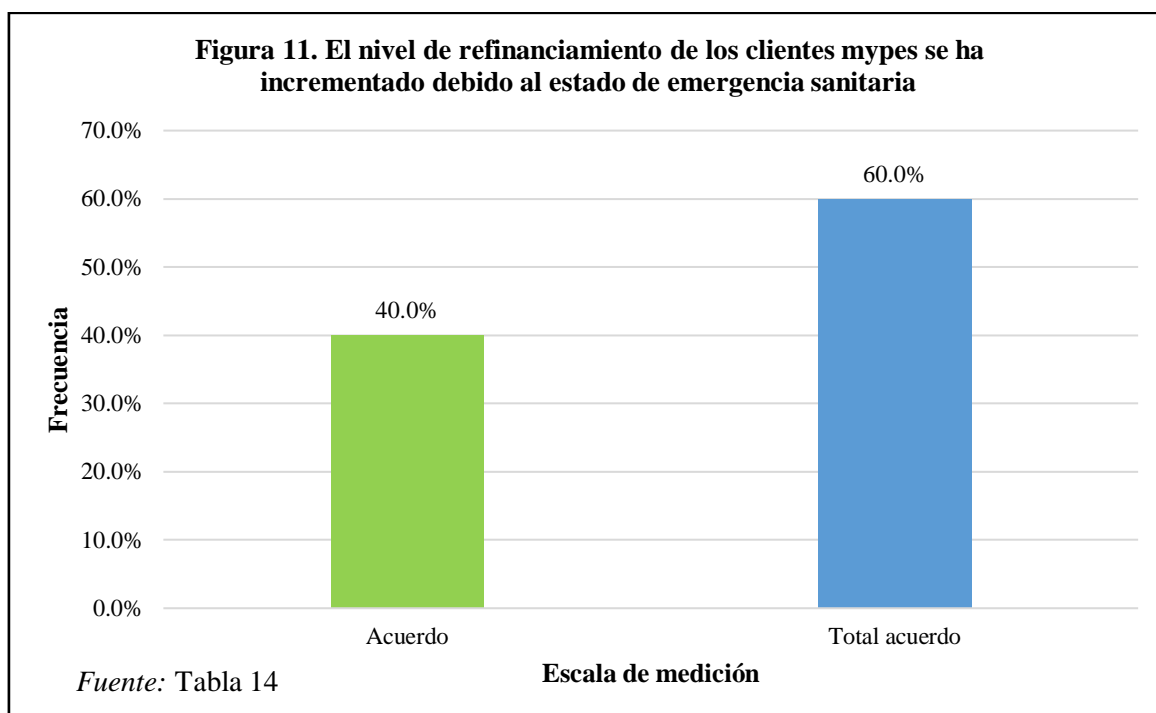
Por tal, la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo al igual que otras agencias bancarias del país está aplicando un procedimiento de control para mitigar los créditos vencidos y mostrar su apoyo a los clientes cuyos ingresos se han visto perjudicados producto de la paralización de sus actividades económicas; estas medidas se consideran dentro de la propuesta de colocación de créditos como medidas de contingencia ante escenarios pesimistas; los procedimientos incluyen aplazar cuotas de pago, renegociar créditos, otorgar meses de gracia, entre otros.

Tabla 14.

*El nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado debido al estado de emergencia sanitaria*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	16	40.0	40.0	40.0
Total acuerdo	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 11, se muestra que el 100% de gestores y asesores de créditos de la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo afirman estar en acuerdo que el nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado como consecuencia de la pandemia mundial que azota al país.

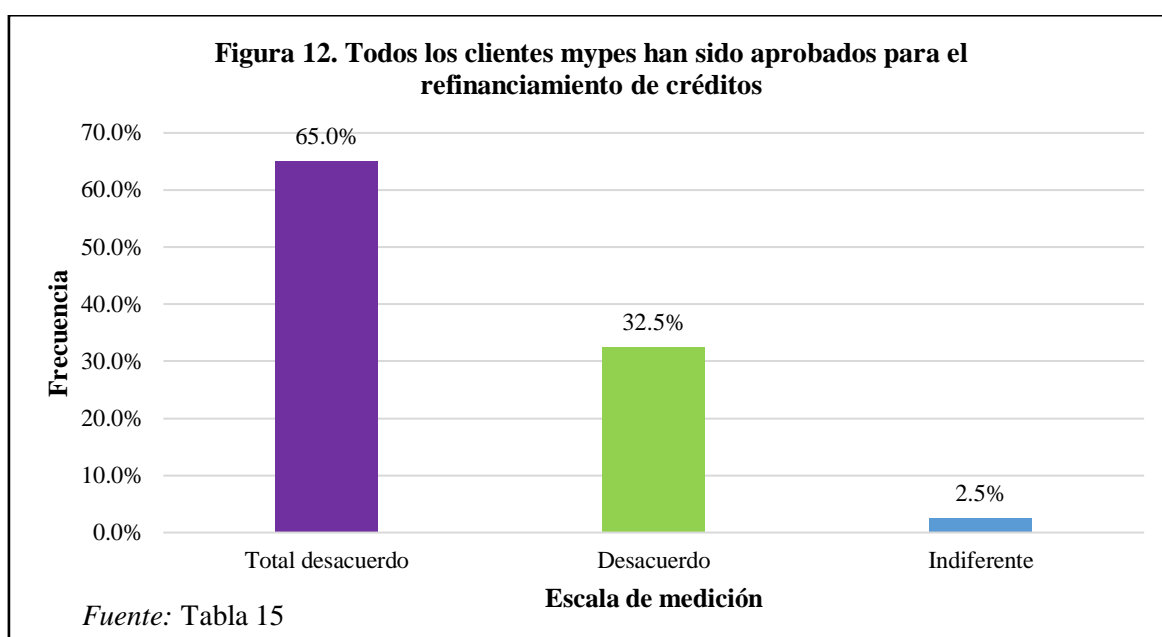
En este sentido, la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo espera un aumento en su nivel de morosidad de créditos mype como consecuencia de la emergencia sanitaria, por ello ha implementado como medida de control el refinanciamiento de los préstamos otorgados y mitigar el impacto negativo que puede generar en sus resultados económicos. Así mismo, realza sus políticas de apoyo social e imagen institucional, mostrando ser una agencia con enfoque humanista.

Tabla 15.

*Todos los clientes mypes han sido aprobados para el refinanciamiento de créditos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	26	65.0	65.0	65.0
Desacuerdo	13	32.5	32.5	97.5
Indiferente	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 12, el resultado muestra que el 97.5% de gestores y asesores de créditos de la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo afirman que no todos los clientes mypes han sido aprobados para refinanciar sus créditos, mientras que un 2.5% es indiferente.

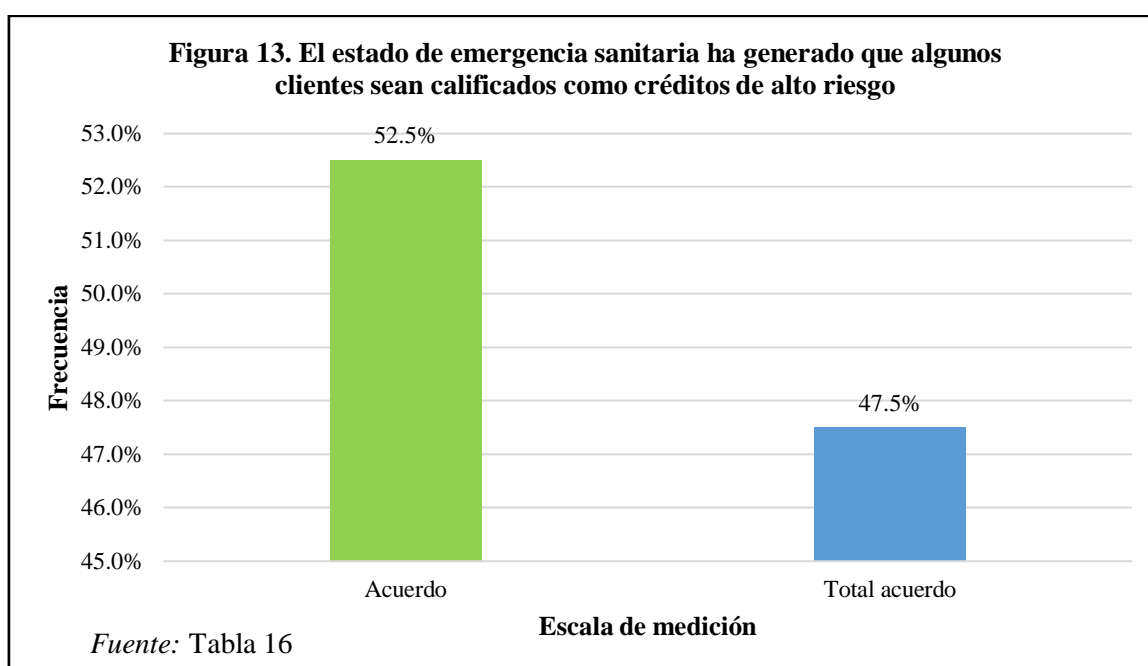
Por tal, el resultado obtenido indica que existen clientes mype que no han logrado acceder al refinanciamiento de sus créditos, lo que puede desencadenar un nivel de morosidad alto en este porcentaje de clientes no beneficiados; de acuerdo a los gestores de cobranza el refinanciamiento se otorgó a clientes que han cumplido con sus obligaciones de manera puntual desde meses anteriores a la emergencia sanitaria; sin embargo, hay clientes que tienen cuotas vencidas desde periodos atrás que no han demostrado interés ni compromiso en cumplir con sus obligaciones de pago.

Tabla 16.

*El estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos clientes sean calificados como créditos de alto riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	21	52.5	52.5	52.5
Total acuerdo	19	47.5	47.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 13, se evidencia que el 100% de encuestados afirmaron que el estado de emergencia sanitaria que atraviesa el país ha generado que algunos clientes sean recalificados como créditos de alto riesgo.

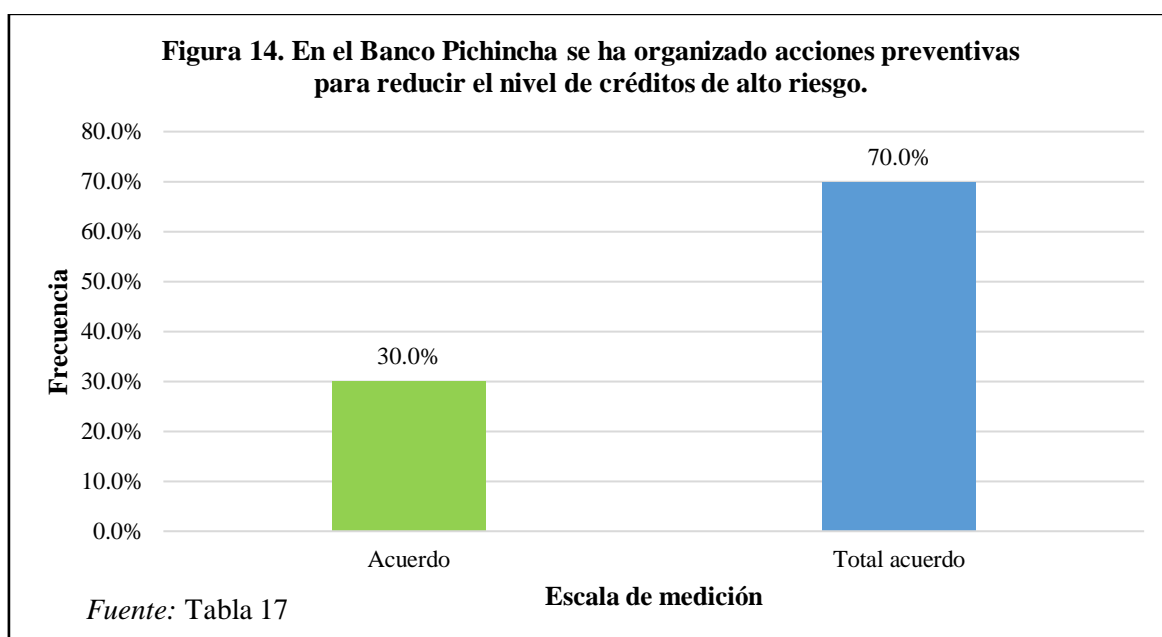
En este sentido, la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo ha pronosticado un escenario negativo para ciertos clientes, calificándolos como créditos de alto riesgo, producto que por la emergencia sanitaria varias empresas de los diversos sectores económicos del país han tenido que paralizar sus actividades lo que limita sus ingresos; frente a esta situación el nivel de morosidad es una variable altamente sensible a la situación de la economía actual, por tal en la propuesta de colocación de créditos se considera en el mapa estratégico de riesgos reducir el impacto de la morosidad que genera la falta de ingresos en las empresas por la emergencia sanitaria actual.

Tabla 17.

*En el Banco Pichincha se ha organizado acciones preventivas para reducir el nivel de créditos de alto riesgo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	12	30.0	30.0	30.0
Total acuerdo	28	70.0	70.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

*Fuente:* Proceso de encuesta a trabajadores.



En la figura 14, el resultado revela que el 100% de los gestores y asesores de créditos de la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo considera que si se han realizado acciones preventivas para lograr reducir el nivel de créditos de alto riesgo durante el periodo de emergencia sanitaria y posteriores acontecimientos que influyan de manera negativa en el pago oportuno de los créditos otorgados a clientes mype.

En este sentido, dichas medidas preventivas diseñadas por la agencia bancaria Pichincha de Chiclayo para reducir el nivel de morosidad de los créditos mype se consideraron en el diseño de la propuesta de colocación de créditos con el fin de evitar incrementar el nivel de morosidad vigente durante este primer trimestre del año, estas medidas incluyen una mejor gestión del proceso de colocación de créditos y una eficiente evaluación de los clientes mypes que solicitan un crédito a la agencia.

## V. DISCUSIÓN

Se ha tenido los resultados sobre la dimensión morosidad de crédito vencida, respecto al indicador nivel de cartera atrasada, de lo cual la síntesis del resultado, en la figura N° 9 se muestra respecto al nivel de conocimiento de cartera de créditos atrasados o vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo que el 67.5% de encuestados si conoce cuál es el porcentaje de cartera atrasada en el banco, un 30% también se mostró en acuerdo y solo un 2.5% es indiferente, lo que indica que en su mayoría los asesores y gestores de créditos de la entidad si manejan información relevante sobre la cartera de créditos y los niveles de cumplimiento de pago de los clientes.

Las causales del resultado encontrado se deben a que el Banco Pichincha de Chiclayo mantiene un adecuado flujo de información entre las áreas de créditos y cobranzas, así como un adecuado manejo de las fechas y compromisos de pago de los clientes, por lo cual el personal encargado de los créditos otorgados conoce los niveles de cartera atrasada que existen en el banco; sin embargo, es necesario que esa información sea utilizada para lograr mejorar los protocolos y procedimientos de cobranza y reducir el nivel de morosidad en el banco.

Las consecuencias si no se llegara a implementar medidas de control en los procesos que implican gestionar los riesgos de carteras atrasadas en el Banco Pichincha de Chiclayo, en el mediano o corto plazo se incrementará el nivel de créditos vencidos y la entidad corre el riesgo de aumentar sus pasivos de corto plazo, afectando el cumplimiento oportuno de sus obligaciones internas y externas.

En tendencia con la propuesta, una de las metas establecidas en el desarrollo de las actividades diseñadas fue realizar un adecuado análisis de la gestión de riesgos en los pagos de los créditos otorgados con el fin de reducir el nivel de la cartera vencida y otorgarle a los gestores y asesores de créditos información confiable y actualizada sobre la situación de pago de los clientes, con esta estrategia se logrará mantener una adecuada línea de comunicación y de información entre el personal del banco para una mejor gestión de los riesgos en los productos financieros que otorga el Banco Pichincha de Chiclayo.



Analizando el marco teórico, los resultados encontrados se corroboran con Ascino (2017) quien indica en su teoría sobre la importancia de un adecuado sistema de soporte que brinde un eficiente flujo de información entre las áreas en una entidad financiera con el objetivo de mantener actualizado los indicadores de cartera vencida o por vencer y establecer acciones de cobranza efectivas que reduzcan el nivel de morosidad.

Sobre la dimensión morosidad de crédito refinanciada en cuanto al indicador nivel de refinanciamiento, la síntesis del resultado, en la figura N° 11 se observa que el nivel de refinanciamiento de los clientes mypes a raíz del estado de emergencia sanitaria se ha incrementado según el 60% de encuestados que afirmaron estar en total acuerdo y un 40% en acuerdo; así mismo en la figura N° 12 se observa que el 65% de encuestados manifiesta que no todos los clientes han aprobado para refinanciar sus créditos; esto significa que a pesar que no son todos los clientes quienes gozan del beneficio de refinanciamiento, la mayoría si ha logrado refinanciar su crédito, ya que en estos momentos están atravesando una desestabilidad económica lo que les obliga a reestructurar sus presupuestos familiares y a postergar sus compromisos de pago con la entidad bancaria.

Las causales del resultado encontrado se centran en que el mercado y la economía peruana se está viendo altamente afectada por la situación de emergencia sanitaria que estamos atravesando lo que ha generado el refinanciamiento de créditos en el banco y ha aumentado el nivel de morosidad, esta situación exige una propuesta de mejora en los procesos de colocación de créditos.

Las consecuencias que se presentan a causa de un aumento en el nivel de morosidad de créditos refinanciados tienen un impacto directamente negativo en las finanzas del banco, aumentando las cuentas pendientes de cobro y reduciendo sus márgenes de ganancias.

Bajo este contexto y en tendencia con la propuesta diseñada en la presente investigación, se estableció como una de las estrategias dar seguimiento y control permanente a los créditos otorgados a las mypes, con el fin de mantener indicadores de monitoreo actualizados sobre las cuentas por vencer de créditos

refinanciados y así evitar que esto impacte de manera negativa en la morosidad general de créditos mypes que otorga el Banco Pichincha de Chiclayo.

Analizando el marco teórico en función de los resultados encontrados, Olcese (2016) afirma que un adecuado sistema de seguimiento y control en entidades bancarias favorece y optimiza los indicadores de medición de cumplimiento de compromisos de pago, a pesar que el cliente puede atrasarse en sus cuotas por diversos factores, cuando la entidad establece procedimientos efectivos de cobranza o de refinanciamiento y lo controla con monitoreo constante se logra reducir el nivel de morosidad de créditos otorgados.

En la dimensión morosidad de crédito de alto riesgo, sobre el indicador nivel de cartera de alto riesgo, la síntesis del resultado, en la figura N° 13, se observa que el 52.5% de encuestados manifiesta que el estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos de los clientes de créditos mypes sean calificados como créditos de alto riesgo debido a la paralización de sus actividades comerciales, frente a esta situación en la figura N° 14 se observa que el 100% de los encuestados indica que el banco ha organizado medidas preventivas que reduzcan el riesgo de impago de los créditos otorgados.

Entre las causas principales del resultado encontrado, se puede enumerar la reestructuración de los presupuestos de gastos en las mypes, la priorización de pago de sus obligaciones internas (trabajadores) y la necesidad de ahorrar capital para los futuros meses de emergencia sanitaria, por estas razones se estima que los créditos otorgados se recategoricen como de alto riesgo frente a la posibilidad de impago en las fechas establecidas por el banco.

Las consecuencias que se presentan en el banco al mantener una cartera de clientes con calificaciones de alto riesgo, se centran en el aumento de su nivel de morosidad y en la tendencia negativa de sus resultados económicos para estos dos primeros trimestres del año que fueron azotados por la emergencia sanitaria, lo que pone en riesgo sus proyecciones y planes a futuro planificados a inicios de año.

En tendencia con la propuesta presentada en la presente investigación, se planteó como una estrategia en la colocación de créditos establecer una metodología de evaluación crediticia eficiente de los clientes mediante un análisis

cualitativo y cuantitativo que permita reducir la incertidumbre de retrasos en los pagos.

Corroborando el resultado con el marco teórico se encontró que Becerra (2019) manifiesta que existen factores que influyen en el nivel de morosidad en los créditos mypes del sector bancario peruano, como tasas de interés, índices de precios, inflación, desempleo, entre otros; sin embargo, es responsabilidad de la empresa saber gestionar este tipo de riesgos implementando estrategias de evaluación eficientes y actividades de cobranza óptimas que permitan reducir los niveles de morosidad en los créditos y evitar ser calificados como de alto riesgo o e incluso incobrables, por ello la propuesta de colocación de créditos basada en una metodología de evaluación eficaz es una herramienta de solución frente a la morosidad en carteras de crédito mypes de la banca actual.

## VI. CONCLUSIONES

1. Al analizar la colocación de créditos y el nivel de morosidad de los créditos mypes en el Banco Pichincha se determinó que existe un alto nivel de necesidad de créditos de capital de trabajo, así como para la adquisición de activos fijos; sin embargo, debido al estado de emergencia sanitaria a nivel nacional y mundial, ha causado que la colocación de créditos se reduzca de manera considerable al generar inestabilidad en los negocios locales, dicha situación también ha generado el incremento del nivel de morosidad de los créditos pymes.
2. La elaboración de la propuesta de colocación de créditos mypes para el Banco Pichincha, Chiclayo, se ha realizado en función a las deficiencias y faces de solución: la identificación de necesidades, la metodología de evaluación crediticia, el sistema de soporte, y el seguimiento, control y monitoreo.
3. Al proyectar el nivel en que la aplicación de la propuesta de la colocación de créditos reduciría el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, se ha conocido que el impacto estaría representado por el 4.7% de clientes mypes registrados como morosos, siendo estos dudosos, deficientes, y calificados como problema potencial, la cual representa un nivel de créditos de S/ 7,579,675.00.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los colaboradores considerar la información obtenida en la investigación para que los asesores de crédito y gestores de cobranza puedan conocer otros detalles importantes sobre la colocación de créditos y el nivel de morosidad en el Banco Pichincha por parte de los clientes mypes, de tal manera que se puedan tomar mejores decisiones al respecto. Asimismo, a los investigadores continuar con estudios relacionados a colocación de créditos y el nivel de morosidad, de lo cual se puede tener como referencia la presente investigación.
2. Se recomienda a la administración del Banco Pichincha de Chiclayo, considerar la propuesta establecida en la investigación con la finalidad de dar a conocer a los asesores de créditos y gestores de cobranza, de tal manera que se pueda hacer de conocimiento las faces establecidas para la colocación de créditos en el Banco.
3. Se recomienda a la administración del Banco Pichincha de Chiclayo, de considerar la implementación de la propuesta, se podrá ver beneficios en el corto y mediano plazo al regularizar los pagos de clientes mypes morosos, para lo cual se recomienda realizar una retroalimentación de los resultados con la finalidad de observar algunas deficiencias que puedan presentarse en el desarrollo de la propuesta e implementar acciones correctivas.
4. Se recomienda a los investigadores que realicen estudios sobre la colocación de créditos y el nivel de morosidad de los clientes mypes continuar con los hallazgos que se puede obtener a través de otras entidades financieras donde se presenten casos similares a los que aquí se plantea, de esta manera se continuará aportando al conocimiento científico en relación al tema investigado.

## **VIII. PROPUESTA**

**Objetivo 2: Elaborar la propuesta de colocación de créditos Mypes para el Banco Pichincha, Chiclayo.**

**Propuesta de colocación de créditos mypes para el Banco Pichincha**

### **Síntesis del problema**

La propuesta de colocación de créditos desarrollado para el Banco Pichincha se basa en las fases de solución establecidos en la operacionalización de la variable independiente que parte del marco teórico, teniendo como base el problema identificado respecto al nivel de morosidad que se ha generado en el Banco Pichincha debido a diferentes factores producidos por la emergencia sanitaria a nivel nacional. Para ello se ha considerado las siguientes fases:

Identificación de necesidad de créditos

Metodología de evaluación crediticia

Sistemas de Soporte

Seguimiento, control y monitoreo.

De esta manera se ha establecido los objetivos para cada fase, así como las actividades, los indicadores que se tomarían en cuenta, las metas establecidas, el periodo de desarrollo y el responsable para el desarrollo de cada una de las actividades establecidas para el desarrollo de la propuesta.

### **Objetivo de la propuesta**

Establecer las acciones a considerar en la colocación de créditos mypes y el análisis de la morosidad de dicho sector para agilizar su evaluación y recuperación de deuda.

Tabla 18.

*Fases de la propuesta*

<b>N°</b>	<b>Fases</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Periodo</b>	<b>Responsable</b>
1	Identificación de necesidad de créditos	Identificar las necesidades de crédito de los clientes mypes así como el tipo de financiamiento que requieren	Identificar los clientes mypes con financiamiento al capital de trabajo.	N° de clientes con financiamiento de capital de trabajo.	60%	1 semana	Analista de crédito
			Identificar los clientes mypes con financiamiento activo fijo.	N° de clientes mypes con financiamiento activo fijo.	40%	1 semana	Analista de crédito
			Identificar los clientes mypes con créditos comerciales.	N° de clientes mypes con créditos comerciales.	80%	1 semana	Analista de crédito
2	Metodología de evaluación crediticia	Establecer una metodología de evaluación crediticia eficiente de clientes.	Análisis cualitativo de clientes mypes	N° de criterios cualitativos del cliente mype a evaluar	80%	2 semanas	Analista de créditos
			Análisis cuantitativo de clientes mypes	N° de indicadores cuantitativos en los	100%	1 semana	Analista de créditos

---

				que califica el cliente mype			
3	Sistemas de Soporte	Brindar un sistema de soporte adicional para los trabajadores que evalúan los créditos en el Banco Pichincha	Solicitar un análisis de sistema de evaluación de ingresos y egresos utilizado por la mype.	N° de reportes del sistema de ingresos y egresos de las mypes	80%	1 semana	Analista de crédito
4	Seguimiento, control y monitoreo	Establecer un sistema de evaluación crediticia que brinde resultados en una menor morosidad de los clientes mypes	Análisis de la gestión de riesgos permanente.	Porcentaje de clientes que califica o no a productos financieros del Banco Pichincha	100%	1 semana	Gestor de cobranza

---



Tabla 19.

*Resultados esperados*

<b>Item</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Período</b>	<b>Fundamentación</b>
1	N° de clientes con financiamiento de capital de trabajo.	100%	1 mes	Se puede identificar el número de clientes con financiamiento de capital de trabajo, si los trabajadores involucrados en el proceso tienen acceso para obtener información de manera oportuna.
2	N° de clientes mypes con financiamiento activo fijo.	100%	1 mes	Se puede identificar el número de clientes con financiamiento de activo fijo, si los trabajadores involucrados en el proceso tienen acceso para obtener información de manera oportuna.
3	N° de clientes mypes con créditos comerciales.	100%	1 mes	Se puede identificar el número de clientes con financiamiento de créditos comerciales, si los trabajadores involucrados en el proceso tienen acceso para obtener información de manera oportuna.
4	N° de criterios cualitativos del cliente mype a evaluar	100%	2 semanas	Se puede definir los criterios cualitativos del cliente siempre que se involucre al trabajador de campo para realizar aportes al respecto siendo un conocedor del campo de acción.
5	N° de indicadores cuantitativos en los que califica el cliente mype	100%	1 semana	La documentación presentada por el cliente debe ser la última actualizada, y verificada con la información de otras entidades financieras como un sistema de apoyo dentro del sector.
6	N° de reportes del sistema de ingresos y egresos de las mypes	100%	1 semana	El valor de un sistema de gestión de ingresos y egresos en una mype no es muy utilizado, sin embargo al iniciar una relación con la entidad bancaria se puede asesorar al respecto para mantener información del cliente respecto a su capacidad de pago.
7	Porcentaje de clientes que califica o no a productos financieros del Banco Pichincha	100%	1 semana	Los clientes que todavía no califican para la entidad bancaria pueden convertirse en futuros clientes si reciben un asesoramiento profesional para el crecimiento de sus negocios.

Tabla 20.

*Síntesis del presupuesto*

<b>Recurso</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario S/</b>	<b>Sub Total S/</b>
Papel	Millar	10	25.00	250.00
Tinta para impresión	Unid.	20	45.00	900.00
Movilidad	Unid.	30	10.00	300.00
Viáticos	Unid.	30	10.00	300.00
Material impreso	Millar	5	80.00	400.00
Material para orientación comercial	Millar	5	200.00	1000.00
Tablets para analistas y asesores	Unid.	15	600.00	9000.00
<b>Total:</b>				<b>12,150.00</b>

**Objetivo 3: Proyección del nivel en que la aplicación de la propuesta de colocación de créditos reduciría el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo.**

Tabla 21.

*Clientes mypes en el Banco Pichincha*

	<b>n</b>	<b>%</b>
Clientes capital de trabajo	1062	42.9%
Activo fijo	1160	46.8%
Comerciales	255	10.3%
<b>Total de clientes mypes</b>	<b>2477</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Banco Pichincha*

De acuerdo a la data del Banco Pichincha, con actualización a noviembre del 2020, de lo cual se conoce que el 42.9% de clientes mypes de capital de trabajo, el 46.8% son por activos fijos, el 10.3% son clientes comerciales, mismos que el banco denomina cliente emprendedor. En ese caso, la mayor parte de los

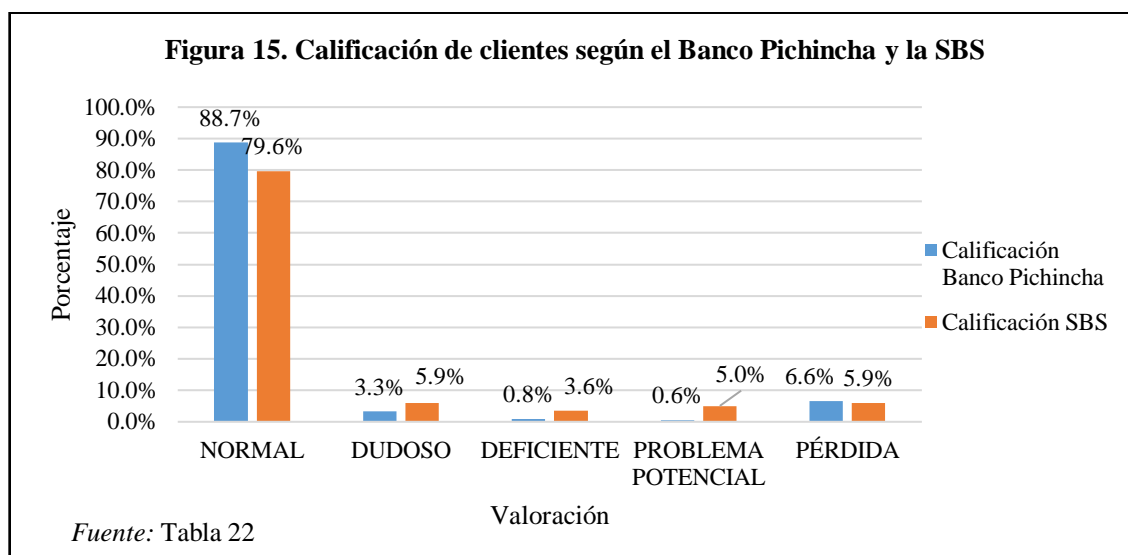
clientes son por capital de trabajo o activo fijo con la mayor parte de los créditos mypes.

Tabla 22.

*Calificación de clientes según el Banco Pichincha y la SBS*

	Calificación Banco Pichincha		Calificación SBS	
Normal	2198	88.7%	1972	79.6%
Dudoso	82	3.3%	146	5.9%
Deficiente	20	0.8%	88	3.6%
Problema potencial	14	0.6%	125	5.0%
Pérdida	163	6.6%	146	5.9%
	2477	100%	2477	100%

Fuente: Banco Pichincha



De acuerdo a la data del Banco Pichincha, la calificación de los clientes mypes, en el 88.7% es normal, y el 11.3% representa una calificación dudosa, deficiente, como problema potencial o pérdida. Estas cifras tienen una leve variación con la calificación de la SBS debido a que la actualización de datos por la Superintendencia de Banca y Seguros se da cada dos meses, lo cual genera la variación que se observa en la figura.

Como se ve, el porcentaje de clientes morosos en el banco representa el 11.3%, sin embargo, parte de ello ya se ha calificado como pérdida, exactamente el 6.6%, por lo que la cifra que estaría considerada para una

recuperación dentro del corto y mediano plazo sería el 4.7%. Aparentemente, parecería una cifra poco significativa, pero para el Banco Pichincha representa la cantidad de S/ 7,579,675.00 en créditos que no se pagan según las fechas programadas. El principal objetivo de la propuesta es que los pagos se regularicen y las cuotas se paguen de manera regular conforme se ha programado a cada cliente mype.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias. (2019). *Diario Andina*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-creditos-a-micro-y-pequenas-empresas-regiones-del-sur-aumentaron-96-720104.aspx>
- Álvarez, J. (2019). *La mora de Santander pasa del 7% en España y supera en un 50% la de sus competidores*. Obtenido de [https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-08-02/santander-morosidad-banca-cobertura-credito\\_2157995/](https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-08-02/santander-morosidad-banca-cobertura-credito_2157995/)
- Ascino, D. (2017). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú. *Universidad Nacional de Piura*, 45.
- Banco GNB Perú. (2019). *Informe de estados financieros*. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/GNB-AUDITADO-201912-PRE-FF%20BC%20BS%20CD%20DCP%20DLP.pdf>
- Barajas, S., & Hunt, P. (2018). *Las finanzas como instrumento de gestión de las pymes*. España: Libros de Cabecera SL.
- Becerra, H. (2019). *Estudio de los factores que determinan la morosidad del sector mype en el sistema bancario peruano*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9610/UPbemaha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, H. (2019). *Estudio de los factores que determinan la morosidad del sector mype en el sistema bancario peruano*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9610/UPbemaha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caja Trujillo. (2018). *Memorial anual, Caja Trujillo*. Obtenido de [https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA\\_CAJA\\_TRUJILLO%202018.pdf](https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/doc/memoria/MEMORIA_CAJA_TRUJILLO%202018.pdf)
- Castillo, N. (2019). <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-suben-niveles-record-noticia-544175-noticia/>. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-suben-niveles-record-noticia-544175-noticia/>
- Escoto, R. (2018). *Banca comercial*. Costa Rica: Editorial EUNED.

- Fabozzi, F., & Grant, J. (2001). *Modern Portfolio Theory, Capital Market Theory, and Asset Pricing Models*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/272157556\\_Modern\\_Portfolio\\_Theory\\_Capital\\_Market\\_Theory\\_and\\_Asset\\_Pricing\\_Models](https://www.researchgate.net/publication/272157556_Modern_Portfolio_Theory_Capital_Market_Theory_and_Asset_Pricing_Models)
- Fernández, A. (2019). *Manual de Morosidad Bancaria*. España: Editorial Aranzadi.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores.
- Illanes, L. (2018). *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145690/Illanes%20Za%E2%94%9C%E2%96%92artu%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kulfas, M. (2019). *Créditos: por la crisis, se triplicó la morosidad de las empresas*. Obtenido de <https://www.lavoz.com.ar/negocios/creditos-por-crisis-se-triplico-morosidad-de-empresas>
- Mancheno, D. (2018). *Determinantes de la morosidad sectorial en el Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8670/1/UDLA-EC-TEC-2018-05.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/228467099\\_Meyer\\_and\\_Allen\\_Model\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_Measurement\\_Issues](https://www.researchgate.net/publication/228467099_Meyer_and_Allen_Model_of_Organizational_Commitment_Measurement_Issues)
- Moncada, J., & Rodríguez, B. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA\\_PJ%20%26%20RODRIGUEZ\\_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%20%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Myers, S., & Majluf, N. (1984). Corporate Financing and Investment Decisions When Firms Have Information that Investors do not Have. *Journal of Financial Economics*(13), 187-221. Obtenido de <http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/2068/SWP-152315376412.pdf;jsessionid=1C74E8DF960E46E73FAFA4DAB8636941>

- Nicho, D., & Meza, L. (2018). *La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2011 al 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2920/NICHO%20SALVADOR%20Y%20MEZA%20BAZALAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olcese, J. (2016). *Morosidad en el sistema financiero*. México: Interamericana Editores.
- Pampillón, F., & Cuesta, M. (2017). *Sistema Financiero en Perspectiva*. Madrid: UNED.
- Rodríguez, K. (2019). *Financiamiento de Pymes Industriales y Dificultades en el acceso al crédito*. Obtenido de <http://dspace.biblio.ude.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/20/Tesis%20Financiamiento%20de%20Pymes%20industriales%20y%20dificultades%20en%20el%20acceso%20al%20credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, A. (2018). Obtenido de ¿Por qué ha subido la morosidad en las pymes?: <https://gestion.pe/economia/subido-morosidad-pymes-242132-noticia/?ref=gesr>
- Vidal, S. (2019). *La morosidad y la rentabilidad de los bancos de Chile*. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>VI:</b> Colocación de créditos Mypes.	La colocación de créditos para las mypes se trata de un tipo de crédito especializado otorgado a la micro y pequeña empresa en la cual se requiere de la evaluación de la persona, así como del negocio. De ello, se puede decir que la colocación de créditos requiere de un procedimiento diferente en el caso de las micros y pequeñas empresas en relación a la evaluación que la financiera realiza, siendo esta más profunda debido al riesgo. (Ascino, 2017)	Se trata de los créditos que se otorgan a las mypes de acuerdo a las necesidades para las que se requiere pasando por un proceso de evaluación para su aprobación.	Identificación de necesidad de créditos	Financiamiento al capital de trabajo  Financiamiento activo fijo  Créditos comerciales	Ordinal
			Metodología de evaluación crediticia	Análisis cualitativo  Análisis cuantitativo	Ordinal
			Sistemas de Soporte	Sistemas de evaluación de ingresos y egresos	Ordinal
			Seguimiento, control y monitoreo	Análisis de la gestión de riesgos	Ordinal
<b>VD:</b> Nivel de morosidad.	El nivel de morosidad mide la gestión financiera de una organización y la capacidad de toma de decisiones para mantener un óptimo equilibrio en las cuentas por cobrar, enfocando el concepto a la banca, la morosidad es un ratio que resulta de dividir créditos atrasados en su totalidad entre la totalidad de créditos vigentes durante un periodo de tiempo; para los bancos este indicador es la más eficiente medición de la gestión del riesgo (Olcese, 2016).	Es el nivel de atraso generado por el usuario debido al impago de cuotas o créditos vencidos que han adquirido en la entidad financiera.	Morosidad de crédito vencida	Nivel de cartera Atrasada	Ordinal
			Morosidad de crédito refinanciada	Nivel de refinanciamiento	Ordinal
			Morosidad de crédito de alto riesgo	Nivel de cartera de alto riesgo	Ordinal



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**Instrucciones:** Lea cada uno de los ítems y responda marcando con una "X" la respuesta que crea conveniente considerando lo siguiente: 1: Total Desacuerdo; 2: Desacuerdo; 3: Indiferente; 4: Acuerdo; 5: Total Acuerdo.

Por favor indique cuál es su función en la entidad bancaria:

( ) Asesor de crédito

( ) Gestor de cobranza

Ítems	1	2	3	4	5
Existe un nivel de necesidad alto de capital de trabajo de las mypes de Chiclayo					
Existe un nivel alto de financiamiento de bienes muebles e inmuebles en el Banco Pichincha					
El nivel de créditos solicitados para la compra de bienes o el pago de proveedores se mantiene igual en el estado de emergencia					
Se aplica un análisis a través de proveedores, clientes, visitas al negocio para la evaluación de cliente que solicitan un crédito al Banco Pichincha durante el estado de emergencia.					
La agencia bancaria prioriza el análisis de los reportes del balance general, ratios financieros, etc. Para la evaluación de clientes mypes					
Es frecuente el uso de sistemas de riesgo externos para la evaluación de clientes mype					
Se realiza la gestión del riesgo establecido a través de un mapa estratégico.					
Tiene conocimiento del nivel de créditos vencidos en el Banco Pichincha de Chiclayo.					
Los procedimientos establecidos para clientes con créditos vencidos son aplicables mientras se da el estado de emergencia sanitaria.					
El nivel de refinanciamiento de los clientes mypes se ha incrementado debido al estado de emergencia sanitaria					
Todos los clientes mypes han sido aprobados para el refinanciamiento de créditos					
El estado de emergencia sanitaria ha generado que algunos clientes sean calificados como créditos de alto riesgo					
En el Banco Pichincha se ha organizado acciones preventivas para reducir el nivel de créditos de alto riesgo.					



### Anexo 3: Matriz de consistencia

Nombre: Inga Altamirano Treesy Miluska.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
“Colocación de créditos mypes para la reducción del nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo”	¿De qué manera la aplicación de una propuesta de colocación de créditos Mypes reducirá el nivel de morosidad en el Banco Pichincha?	La implementación de la propuesta de colocación de créditos Mypes permitirá reducir el nivel de morosidad en el Banco Pichincha Chiclayo, 2019.	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la manera en que la aplicación de una propuesta de colocación de créditos Mypes reducirá el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> i) Analizar la colocación de créditos y el nivel de morosidad de los créditos Mypes en el Banco Pichincha, Chiclayo (ii) Elaborar la propuesta de colocación de créditos Mypes para el Banco Pichincha, Chiclayo. (iii) Proyectar el nivel en que la aplicación de la propuesta de colocación de créditos reduciría el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, Chiclayo.</p>	<p><b>VI:</b> Colocación de créditos Mypes.</p> <p><b>VD:</b> Nivel de morosidad.</p>	<p><b>Población:</b> 44 asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha. <b>Muestra:</b> 40 asesores de crédito y 4 gestores de cobranza del Banco Pichincha, Chiclayo.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

## Anexo 4: Validación de instrumento

### Validación, experto 1:

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Gabriel Cieza Neyra, con documento de identidad N° 43595717, de profesión Ingeniero Economista con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Gerente de Finanzas, en la Agencia Chiclayo de Scotiabank.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Fecha: 22 de mayo del 2020.

  
Firma  
DNI n° 43595717



## Validación, experto 2:

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Eder John Huamán Yovera, con documento de identidad N° 16433255, de profesión Matemática Física y Estadística con Grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente, en el Instituto Cayetano Heredia de Chiclayo y Sub Director en el Colegio CIMA Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a asesores de crédito y gestores de cobranza de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Fecha: 22 de mayo del 2020.



Firma

DNI n° 16433255





### Validación, experto 3:

Dr. Christian A. Dios Castillo. Elaborado por Dr. Oscar López Regalado.

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Farfan Tavera Henry Hitler, con documento de identidad N° 40819090, de profesión Economista con Grado de Magister ejerciendo actualmente como Gerente Territorial Banca Emprendedora, en la Entidad Bancaria Banco Pichincha del Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación a los asesores de créditos y gestores de cobranzas de la Agencia Chiclayo del Banco Pichincha.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	

Fecha: 25 de Mayo del 2020

  
Firma  
DNI n° 40819090





## Anexo 5: Validación de la propuesta

### Validación de propuesta por experto 1:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO MAESTRÍA EN MBA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Colocación de créditos mypes para la reducción con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha Chiclayo, 2019”

AUTORA:

Inga Altamirano Treesy Miluska.

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Gabriel Cieza Neyra

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Ing. Economista

POSTGRADO:

MBA

OCUPACIÓN ACTUAL:

Gerente de Finanza en la Agencia Chiclayo de Scotiabank.

FECHA DE LA ENTREVISTA:

25-06-2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a el Banco Pichincha de Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1: Ninguno	2: Poco	3: Regular	4: Alto	5: Muy alto <input checked="" type="checkbox"/>
------------	---------	------------	---------	---

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	<input checked="" type="checkbox"/>		
b) Experiencia como profesional. (EP)	<input checked="" type="checkbox"/>		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	<input checked="" type="checkbox"/>		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	<input checked="" type="checkbox"/>		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
Firma del entrevistado

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?

Adecuada  Poco adecuada  Inadecuada

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?

Totalmente  Un poco  Nada

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos  Algunos  Pocos  Ninguno

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente  Un poco  Ninguno

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Identificación de necesidad de créditos		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Metodología de evaluación crediticia		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Sistemas de Soporte		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Seguimiento, control y monitoreo		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente  Buena  Regular  Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

*Se podría implementar las estrategias junto a un seguimiento de los mismos.*

  
Firma del entrevistado

## Validación de propuesta por experto 2:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO MAESTRÍA EN MBA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Colocación de créditos mypes para la reducción con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha Chiclayo, 2019”

AUTORA:

Inga Altamirano Treesy Miluska.

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Eder John Huamán Yovera

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Lic. En Matemática y Estadística.

POSTGRADO:

Maestría en Ciencias MSc

OCUPACIÓN ACTUAL:

Profesor de estadística Instituto Cayetano Heredo y Sub Directo de los colegios CIMA.

FECHA DE LA ENTREVISTA:

24-06-2020

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a el Banco Pichincha de Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1: Ninguno	2: Poco	3: Regular	<input checked="" type="checkbox"/> 4: Alto	5: Muy alto
------------	---------	------------	---	-------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	<input checked="" type="checkbox"/>		
b) Experiencia como profesional. (EP)	<input checked="" type="checkbox"/>		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	<input checked="" type="checkbox"/>		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	<input checked="" type="checkbox"/>		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	<input checked="" type="checkbox"/>		

  
Firma del entrevistado



**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?

Adecuada  Poco adecuada \_\_\_ Inadecuada \_\_\_

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?

Totalmente  Un poco \_\_\_ Nada \_\_\_

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos  Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente  Un poco \_\_\_ Ninguno \_\_\_

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Identificación de necesidad de créditos	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	Metodología de evaluación crediticia		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Sistemas de Soporte	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Seguimiento, control y monitoreo		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_ Buena  Regular \_\_\_ Inadecuada \_\_\_

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

*En el proceso de implementación hacer un seguimiento para identificar deficiencias y realizar acciones correctivas.*



Firma del entrevistado

## Validación de propuesta por experto 3:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN MBA

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTA DE SOLUCIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Colocación de créditos mypes para la reducción con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha  
Chiclayo, 2019”

AUTORA: Inga Altamirano Treesy Miluska

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE: Farfan Tavera Henry Hitler

TÍTULO UNIVERSITARIO: Economista

POSTGRADO: MBA

OTRA FORMACIÓN: Lic. Economista

OCUPACIÓN ACTUAL: Gerente Territorial Banca Emprendedora

FECHA DE LA ENTREVISTA: 24/06/2020



Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida al Banco Pichincha de Chiclayo. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1 Ninguno	2 Poco	3 Regular	4 Alto ✓	5 Muy alto
--------------	-----------	--------------	-------------	---------------

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	✓		
b) Experiencia como profesional. (EP)	✓		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	✓		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	✓		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	✓		



Firma del entrevistado

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?

Adecuada  Poco adecuada \_\_\_ Inadecuada \_\_\_

2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?

Totalmente  Un poco \_\_\_ Nada \_\_\_

3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?

Todos  Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?

Totalmente  Un poco \_\_\_ Nada \_\_\_

5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

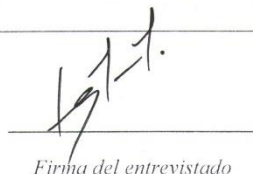
N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	Identificación de necesidad de créditos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Metodología de evaluación crediticia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Sistemas de soportes	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	Seguimiento, control y monitoreo		<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_ Buena  Regular \_\_\_ Inadecuada \_\_\_

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

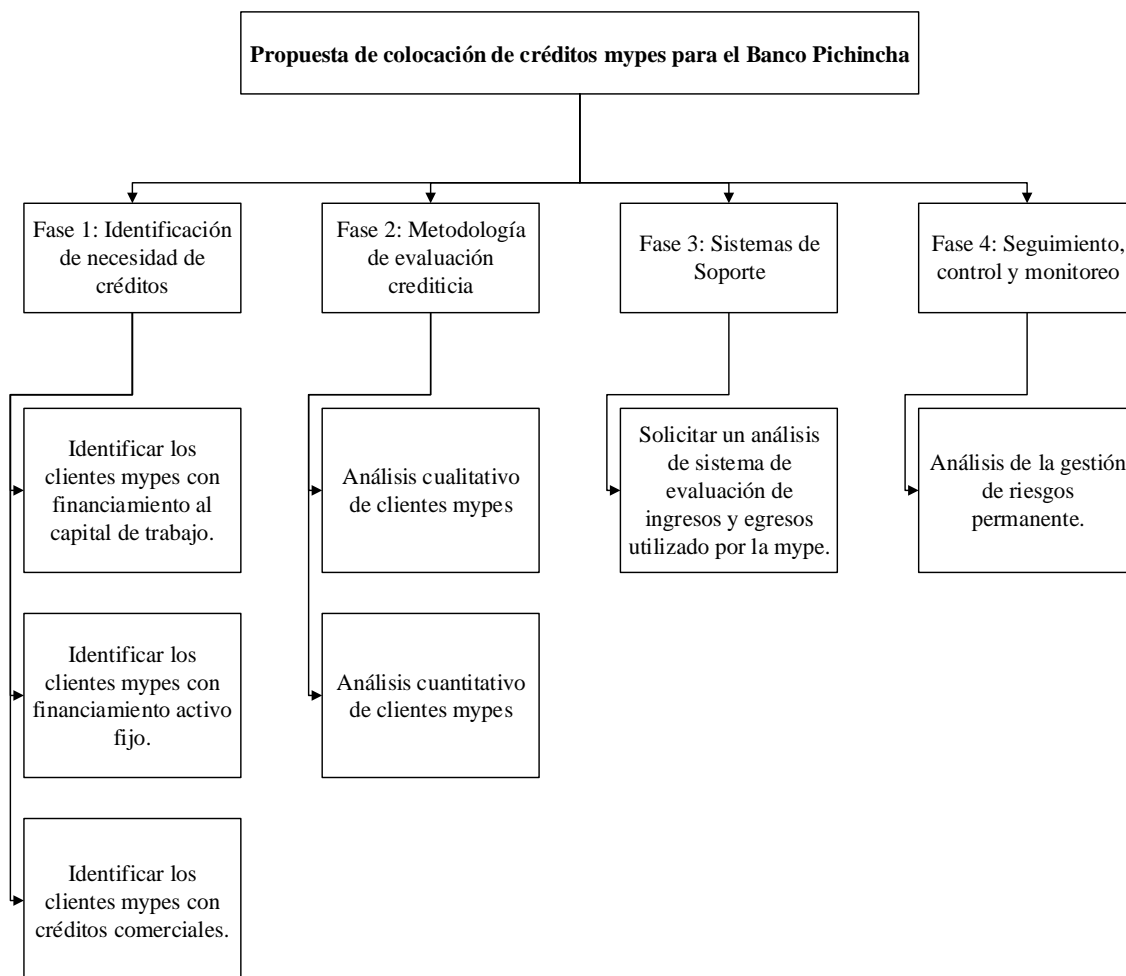
*Realizar seguimiento estricto y continuo.*



Firma del entrevistado

## Anexo 6: Detalles de la propuesta

### Detalles de la propuesta de colocación de créditos mypes para el Banco Pichincha



#### Fase 1: Identificación de necesidad de créditos.

Objetivo: Identificar las necesidades de crédito de los clientes mypes así como el tipo de financiamiento que requieren.

**Actividad 1:** Identificar los clientes mypes con financiamiento al capital de trabajo.

Los clientes mypes que han adquirido un crédito para capital de trabajo suman un total de 1062 a junio del 2020, que requieren créditos de S/ 500.00 hasta S/ 300,000.00. En este caso, se cuenta con una cartera importante de clientes, sin embargo, es posible mejorar a través de las siguientes actividades:

**Actividad 2:** Identificar los clientes mypes con financiamiento activo fijo.

Los clientes de con crédito de activo fijo suman un total de 1160 mypes a junio del año 2020, lo cual es mayor al número de clientes de capital de trabajo, indicando que la mayor parte requieren de créditos para la adquisición de activos para sus negocios.

**Actividad 3:** Identificar los clientes mypes con créditos comerciales.

Los clientes con créditos comerciales suman un total de 255 a junio del año 2020, siendo la menor cantidad del total de clientes mypes con los que cuenta el Banco Pichincha, sin embargo, no dejan de ser importantes, puesto que forman parte de la cartera de clientes del Banco.

Luego de haber identificado los clientes con créditos de capital de trabajo, activo fijo, y créditos comerciales, se debe considerar las siguientes acciones para fortalecer la cultura financiera:

- a) Difundir la cultura de riesgo a todos los asesores de créditos y gestores de cobranza, con la finalidad de crear conciencia en los trabajadores sobre la gestión de riesgo del banco y los clientes mypes.
- b) Principalmente, el proceso de evaluación de créditos de los clientes mypes tiene que estar obligatoriamente basado en la capacidad de pago del cliente, así como la solvencia, y el historial crediticio que ha tenido en un mínimo de antigüedad de 5 años, además de corroborar el nivel de endeudamiento que tiene el cliente con otras entidades financieras y supletoriamente las garantías.
- c) Es necesario mantener niveles de registros que sean aceptables y que permitan la verificación del cumplimiento sobre los pagos de los créditos antiguos y actuales.
- d) El Banco debe fomentar la creación de una cultura financiera en las instituciones educativas de la región Lambayeque, el cual debe ser realizado desde el nivel primario hasta el secundario; donde se difunda información

sobre las tarjetas de crédito, beneficios que se pueden tener a través de ahorro. De esta manera se va a prevenir problemas de morosidad como los que se tiene actualmente.

## **Fase 2: Metodología de evaluación crediticia.**

Objetivo: Establecer una metodología de evaluación crediticia eficiente de clientes.

### **Actividad 1: Análisis cualitativo de clientes mypes**

Dentro de lo que corresponde a realizar un análisis cualitativo se debe considerar los criterios no financieros de los clientes mypes tales como:

- a) Cumplimiento de políticas, mismas que tiene que estar acordes a las necesidades de los clientes, para lo cual es importante considerar el tamaño de las mypes, así como el tipo de actividad económica a la que se dedica. Del mismo modo, deben considerarse cuáles son las características del entorno donde se desarrolla el negocio, así como la capacidad de pago del cliente en relación al giro del negocio.
- b) Cumplimiento de procesos y procedimientos, para lo cual en el Banco Pichincha se comprueba la información que brinda el cliente con la finalidad de ser verificadas de manera minuciosa.
- c) Visita al cliente en el negocio, el cual debe realizarse más de una ocasión, de tal manera que se pueda comprobar la información brindada por el cliente, se puede dar una primera visita donde el cliente es comunicado sobre ello, y otra visita de improviso para verificar todo lo manifestado en la primera visita.

### **Actividad 2: Análisis cuantitativo de clientes mypes**

- a) Procedimientos de calificación de cartera que debe constituir una evaluación de los activos con los que cuentan las mypes, así como su valoración para ser considerados como elementos de garantía, de esta manera el Banco se protegerá de eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.
- b) Procedimientos para gestión de cobros de cartera, en este caso, son los gestores de cobranza los responsables de recuperar las deudas de clientes

morosos, sin embargo, también se debe comprometer a los asesores de crédito siendo ellos parte importante en el otorgamiento de créditos, así como el seguimiento de la recuperación de deudas.

### **Fase 3: Sistemas de Soporte**

Objetivo: Brindar un sistema de soporte adicional para los trabajadores que evalúan los créditos en el Banco Pichincha.

**Actividad 1:** Solicitar un análisis de sistemas de evaluación de ingresos y egresos utilizado por la mype.

- a) Las actividades de soporte para el análisis de los ingresos y egresos de los clientes mypes, en varios casos puede darse desde un sistema interno con el que cuenta el negocio en el momento de la primera visita.
- b) En el caso de no contar con un sistema interno de ingresos y egresos, el Banco puede brindarle algunas opciones y asesoría al respecto, con la finalidad de dar apoyo al crecimiento y desarrollo de los negocios que posteriormente pueden calificar como potenciales clientes.

### **Fase 4: Seguimiento, control y monitoreo**

Objetivo: Establecer un sistema de evaluación crediticia que brinde resultados en una menor morosidad de los clientes mypes.

**Actividad 1:** Análisis de la gestión de riesgos permanente.

Cuando se realiza un préstamo en otra entidad financiera la información no se ingresa de inmediato en la central de riesgo de la SBS, sino después del segundo mes; es por ello que se produce el sobreendeudamiento. Para ello, se tiene que contar con una gestión de riesgo eficiente, dentro de lo cual se puede considerar lo siguiente:

- a) Conocer mecanismos para la administración de los riesgos estratégicos para la identificación evaluación, tratamiento, control, comunicación información y monitoreo.

- b) En la recuperación de los créditos, contratar un estudio de abogados y remunerarles de acuerdo a resultados.
- c) Los asesores de créditos y gestores de cobranza deben ser capacitados periódicamente, tener estudios como analista de créditos.
- d) Cuando se realiza los préstamos se debe tener comunicación e información, monitoreo de las mypes que han recibido un crédito.

## Anexo 7:



Oficina Principal  
Av. Ricardo Palma 278,  
Miraflores  
T. (511) 612 2000  
[www.pichincha.pe](http://www.pichincha.pe)  
Banco Pichincha Perú

### CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Chiclayo, 10 de Junio del 2020

**Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón**  
Directora de Posgrado  
Universidad César Vallejo -  
Chiclayo

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Treesy Miluska Inga Altamirano, alumna de la Escuela de Post Grado de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitida para realizar su investigación de tesis en nuestra empresa que lleva como título "Colocacion de créditos mypes para la reducción con el nivel de morosidad en el Banco Pichincha, 2019"; el cual es requisito fundamental para culminar satisfactoriamente su carrera profesional.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
BANCO PICHINCHA  
SILVIA BOYLE SIGUAS  
Supervisor de Atención al Cliente

Boyle Siguas Silvia Jeanett  
DNI 40991511  
Agencia Chiclayo