



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de evaluación de créditos y control de mora de los
clientes pyme de la zona Lima Norte del banco Scotiabank, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Gallo Estela, Luis Raúl (ORCID 0000-0003-0740-6639)

Tapia Ramos, Christian (ORCID 0000-0003-0548-1846)

ASESOR:

Dr. Saavedra Carrasco, José Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Genaro y Madame y mi hermano Jhenaro, por su amor, trabajo y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ustedes soy un profesional.

Es un orgullo y el privilegio ser su hijo, los amo con todo mi corazón.

Raúl Gallo

A mis padres Laurencio y Macedonia, mi hermano Renzo quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mí camino.

Christian Tapia

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias al Dr. Orlando Márquez Caro quien, con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por brindarnos la oportunidad de poder licenciarnos y a todos los empleados que conforman la planilla. Muchas gracias de antemano.

Los autores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de población de estudio	13
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad variable gestión de evaluación de créditos.....	16
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad variable control de mora	16
Tabla 4 Variable: Gestión de evaluación de créditos.....	16
Tabla 5 Variable: Control de mora de los clientes	17
Tabla 6 Dimensión: comportamiento de pago	18
Tabla 7 Dimensión: capacidad de pago	19
Tabla 8 Dimensión: capacidad de endeudamiento.....	20
Tabla 9 Dimensión: Incumplimiento de pago de los clientes	21
Tabla 10 Dimensión: Deuda vencida de los clientes	22
Tabla 11 Dimensión: Cartera de alto riesgo	23
Tabla 12 Variables Gestión de evaluación de créditos y control de mora de los clientes	24
Tabla 13 Prueba de correlación de Pearson – hipótesis general	26
Tabla 14 Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 1	27
Tabla 15 Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 2	27
Tabla 16 Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 3	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Gestión de evaluación de créditos	17
Figura 2 Control de mora de los clientes	18
Figura 3 Comportamiento de pago	19
Figura 4 Capacidad de pago	20
Figura 5 Capacidad de endeudamiento.....	21
Figura 6 Incumplimiento de pago de los clientes.....	22
Figura 7 Deuda vencida de los clientes.....	23
Figura 8 Cartera de alto riesgo	24
Figura 9 Gestión de evaluación de créditos y Control de mora de los clientes	25

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo analizar la gestión de evaluación de créditos y el control de mora de los clientes pyme de la zona Lima norte del banco Scotiabank. Fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, con nivel descriptivo correlacional por el vínculo de las variables, con un diseño no experimental. La muestra fue 90 funcionarios Pyme de las 14 agencias de Lima norte de Scotiabank. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario tipo Likert con 20 preguntas. La validez del constructo fue confirmada por análisis de datos software SPSS25 descriptivo mediante gráficos de barras y tablas, también inferencial por la prueba de Pearson. La confiabilidad se determinó a través del resultado que refleja una correlación muy fuerte entre las variables estudiadas con una relación de Pearson de 0.821 lo que indicó que el instrumento es altamente confiable. Las hipótesis se probaron con los intervalos de confianza al 95% calculados con la prueba correlación de Pearson. El estudio concluyó que la capacidad de pago influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020, se efectuó la correlación de Pearson alcanzando un valor de 0.809 que expresa una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Gestión de evaluación de créditos, control de mora, pyme

Abstract

The objective of this research was to analyze the management of credit evaluation and the control of arrears of SME clients in the North Lima area of the Scotiabank bank. It was a quantitative approach, basic type, with a correlational descriptive level by the link of the variables, with a non-experimental design. The sample was 90 SME employees from the 14 branches of Scotiabank North Lima. The technique was the survey and the instrument was a Likert-type questionnaire with 20 questions. Construct validity was confirmed by descriptive SPSS25 software data analysis using bar graphs and tables, as well as inferential Pearson's test. Reliability was determined through the result that reflects a very strong correlation between the variables studied with a Pearson relationship of 0.821, which indicated that the instrument is highly reliable. The hypotheses were tested with the 95% confidence intervals calculated with the Pearson correlation test. The study concluded that the payment capacity directly and significantly influences the overdue debt of customers in the North Lima area of the Scotiabank 2020 bank, the Pearson correlation was carried out, reaching a value of 0.809, which expresses a very strong positive correlation.

Keywords: Credit evaluation management, default control, pyme

I. INTRODUCCIÓN

Los problemas financieros que actualmente vive el país, es el incremento sobre las competencias en la banca PYME, y los incrementos de la morosidad, poca eficiencia operativa y administrativa fueron los principales factores para la caída de varias entidades bancarias del presente año. La Inestabilidad laboral y deficiencia de trabajadores, conflictos entre áreas y mala imagen institucional del banco. Libre disposición de efectivo en créditos informales, riesgo de apalancamiento financiero con clientes, descuidar su cartera, trabajadores que no conocen el mercado de créditos.

Minimizar la tasa de efectiva anual contra la competencia, mala evaluación y toma de referencias erradas por los trabajadores. Abusar de la tasa mínima, y no colocar toda la gama de productos a los negocios en general. La gestión de evaluación de crédito tiene que ser eficiente y eficaz, así como un oportuno recordatorio de pago para que el cliente no sea moroso, toma de referencias del negocio, filtrar a los clientes y sus familiares, manejar tasa promedio al mercado, recabar la máxima documentación del cliente, capacitaciones constantes para los trabajadores, incentivos y motivaciones.

El instrumento de financiación para las pequeñas, micro y medianas empresas en el Caribe y América Latina durante la Covid-19 (Banco interamericano de desarrollo - mayo 2020) Las pequeñas y medianas empresas comprende en promedio el 99.5% de entidades (mi pyme), aproximadamente 25% del PIB y 60% de la población empleada. A pesar de la relevancia económica y social las pymes han tenido una grande dificultad para poder tener acceso a créditos incluso antes de que se detectara la enfermedad de Covid-19 que llego a todo el mundo, todo banco del Caribe y América Latina se encuentra disminuyendo la tasa de interés y los requisitos de inyectando liquidez o reserva legal por medio de la compra del instrumento de deuda "bonos" privados y públicos. Algunos espacios brindaron su apoyo a las líneas de crédito de los centros financieros para refinanciar y financiar a las pymes que se observaron con problemas producto de la pandemia.

Más de 100 científicos del BCP afinan evaluación de crédito PYME (Diario Gestión 13/02/2020) Se suele identificar a la pequeña y mediana empresa (pymes) como el segmento de negocios de menor digitalización en el país. Sin embargo, el 23% de los préstamos de capital de trabajo que el BCP otorgó a las pymes en

diciembre del 2019 fue a través de un canal digital, reveló P. Urteaga (2019) gerente central de Banca Minorista del BCP. Asimismo, en enero fueron más de 800 las pymes que prefirieron la plataforma web para obtener financiamiento. Ahora puede tomar el producto digitalmente eso es tremendamente conveniente”. El BCP aspira llevar su solución digital a 2.2 millones de pymes y en ese sentido viene trabajando en que se afine el modelo de evaluación crediticia y de distribución de préstamos para este segmento. Para ello el banco ha incorporado a más de 100 científicos de datos que construyen, a partir de la data disponible, modelos para predecir la capacidad de endeudamiento de las pymes. “Calibramos el modelo con la data de los clientes que conocemos, pero después vamos a retar ese modelo para llevarlo a clientes que no conocemos”.

El problema descrito, así como sus incidencias y orígenes en la gestión de crédito, permite que se plantee la siguiente pregunta, en torno al cual se desarrolla el estudio: ¿De qué manera la gestión de evaluación de créditos influye en el control de mora de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020? ; como problemas específicos se tiene PE1: ¿En qué medida el comportamiento de pago influye en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020?, PE2: ¿Cómo influye la capacidad de pago en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020? PE3: ¿Cómo influye la capacidad de endeudamiento en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020?

El objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de evaluación de créditos influye en el control de mora de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; como objetivos específicos se cuenta con OE1: Analizar en qué medida el comportamiento de pago influye en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; OE2: Describir cómo influye la capacidad de pago en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; y OE3: Determinar cómo influye la capacidad de endeudamiento en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.

La hipótesis general planteada fue: La gestión de evaluación de créditos influye directa y significativamente en el control de mora de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; como hipótesis específicas se cuenta; HE1:

El comportamiento de pago influye directa y significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; HE2: La capacidad de pago influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020; y HE3: La capacidad de endeudamiento influye directa y significativamente en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico consta del desarrollo de antecedentes nacionales, internacionales y el marco teórico de ambas variables de estudio. En el ámbito nacional los estudios de Chipana (2018) tuvieron como objetivo de que se analice las incidencias en la gestión de créditos durante el procedimiento de entrega de crédito y el impacto en la cartera del establecimiento CREDINKA en Yunguyo. La metodología fue un enfoque cuantitativo, obteniendo resultados que permitieron sostener que Credinka, incumplía con el manual de políticas de crédito y procedimientos para la obtención de crédito, la evaluación crediticia es realizada regularmente, en gran parte este crédito es otorgado sin que hagan las visitas in situ que correspondiente a la verificación del negocio o domicilio del usuario antes de que se le otorgó un crédito. Concluyendo que se debe de verificar si cada asesor cumple con otorga un crédito en base al parámetro y normativa establecida en el manual de políticas de crédito y procedimientos.

Carrillo (2017) el objetivo fue que se analice la incidencia de la morosidad evaluación crediticia del crédito que se otorga para las microempresas efectuadas en una caja municipal y créditos en Tingo María. En lo metodológico fue del tipo aplicativo porque se empleó enfoques y teorías para sustentar sus determinantes y la morosidad. Los resultados permitieron cotejar los indicadores establecidos por la SBS, concluyendo la realidad de cada Caja municipal de ahorro y crédito, puesto que las políticas de desempeño y crédito de cada evaluador, tiene un nivel relevante de influencia en la morosidad

Loyaga (2016) el objetivo de su estudio fue que se identifique el principal factor que incide en la morosidad, en lo metodológico fue aplicado sobre “12 cajas municipales”. La variable que resulto significativa fue: el índice o ratio de apalancamiento global, esto por la cobertura en la provisión, el ROE, el ROA y la variación en el PBI mensual. El resultado indica que la CMAC rentabiliza su agencia disminuyendo los costos en el proceso, concluyendo que la reducción en la calidad de los servicios y el análisis de riesgo y crédito resulta positiva sobre la rentabilidad operativa y morosidad.

Condor y Taipe (2019) el objetivo de estudio fue que se determine como la gestión del riesgo crediticio es relacionado con los índices de morosidad en “Mi Banco”, Chupaca 2018. En cuanto a la metodología de estudio fue cuantitativa,

aplicativa, teniendo alcance correlacional siendo aplicado a la base de datos de clientes y al análisis documental. Los resultados demostraron una condición necesaria para que sea reconocida como un estudio científico en que emplearon como la gestión de los riesgos crediticios se relacionaban con la morosidad. Concluyendo que, si existe una adecuada gestión de riesgo, esto genera una menor incidencia en la morosidad, para lo que resulta recomendable una eficiente gestión de riesgos crediticios por medio de una evaluación específica, tanto de la cartera de créditos, políticas y normas que dejen que se pueda revisar el destino del recurso proveniente del crédito otorgado.

Lazo de la Vega y Ramón (2019), el objetivo fue el análisis de las influencias de endeudamientos en la rentabilidad de Alicorp S.A.A. en el año 2009 a 2017; en lo metodológico fue mediante una muestra no probabilista que se conformó por diversa información de la ratio de endeudamiento y rentabilidad de Alicorp, siendo un estudio no experimental. La variable de estudio fue el endeudamiento de activo fijo, autonomía financiera, rentabilidad financiera y endeudamiento a corto plazo, realizándose una evaluación econométrica. Los resultados permitieron aceptar la hipótesis, con un grado de Sig. de 57.49%, donde los endeudamientos influyen de manera positiva en la rentabilidad financiera para la organización.

Rázuri (2017), en su estudio: El endeudamiento y sus efectos sobre la rentabilidad en la entidad de importaciones y servicios E.I.R.L. se tuvo como objetivo que se determine los efectos de endeudamiento, mediante una metodología no experimental, concluyó que en la empresa de estudio el endeudamiento era 52% en el 2016 y en 2015 fue de 86%, lo que infiere que cada préstamo que se obtuvo durante los últimos 2 años había afectado la rentabilidad.

Bartra et al. (2016) en su estudio sobre la determinación de la principal variable que influye en los incumplimientos de pagos del crédito en el Banco Agropecuario, como objetivo de estudio se buscó examinar la relación sobre los riesgos de no pago y las características productivas, personales y crediticias de los agricultores usuarios del Agrobanco. En el aspecto metodológico construyeron un modelo logístico con el fin de estimar la posibilidad de default, el cual fue aplicado a una muestra ascendente de 68,733 usuarios del Banco Agrobanco al 31 de marzo de 2016. Los autores concluyeron estimaron que existía la probabilidad de default

en 16 clientes del Banco Agropecuario y que se debía establecer una ecuación para calcular un score para el Banco.

Canaza (2016) el objetivo fue que se instaure la influencia de gestión de riesgos crediticos y los niveles de morosidad de la caja municipal de crédito y ahorro de Piura, Juliaca. En la metodológico el estudio fue aplicado, con un diseño no experimental, nivel descriptivo, aplicado a 20 usuarios y 10 trabajadores que se eligieron al azar de referida institución. En el análisis la caja denoto un decrecimiento en la utilidad, esto debido a la reducción y rotación de los colaboradores, incrementándose la cartera atrasada de 30 a 60 días, y el nivel de morosidad subió de 8.24% a 11.9%. Como resultados demostraron que en promedio el 60% de los trabajadores conocía las políticas y normas que manejaba la institución y 10% de los usuarios se encontraban informados respecto a la normativa, reglamento y políticas; mientras que cada asesor de crédito solía ser capacitado de manera constante por la SBS, buscando que se disminuya el nivel de morosidad y riesgos de créditos de la agencia.

Serrano (2016) tuvo como objetivo de estudio buscaba que se determine la adecuada evaluación de la política en los otorgamientos de créditos y sus influencias en la cartera de morosidad al finalizar un semestre en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán. En lo metodológico aplico en el análisis documental de la evaluación de créditos en un primer trimestre; concluyendo que 90% de los asesores de crédito y análisis realizaban la visita al grupo de familiar para que otorgue el crédito, 65% de asesores y analistas verificaron la capacidad de economía y 80% verifico la referencia personal para que se otorgue el crédito, con ello permitió evaluar las políticas de crédito de la Cooperativa relacionado a los riesgos al momento de otorgar un crédito a las microempresas

Yncahuanaco y Torvisco (2019) el objetivo fue analizar la renegociación de deudas y las carteras vencidas, y en lo metodológico la población y muestra fue de 276 créditos, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo. Como resultado fue que cada colaborador conocía los procesos de renegociación, y que existía normativa y niveles de aprobación para los procesos de negociación en la financiera, y también existía políticas para condonar gastos, rebajar tasas y otros, pero estas no se aplicaban porque la tasa se mantenía y solo se solicitaba amortizar para la renegociación de las deudas.

Concluyendo que la cartera de vencimiento representaba el 26.74% de la colocación vigente en la Cooperativa.

En el ámbito internacional se presenta las siguientes investigaciones, Leal et al. (2016) analizaron una empresa de producción y comercialización de derivados de asfalto en Chile, que no disponía de sistemas de gestión de créditos objetivos que permitan una evaluación adecuada de capacidad y calidad de crédito de los usuarios potenciales y actuales. La metodología fue cuantitativa de diseño no experimental, el alcance fue correlacional. Los resultados se evidenciaron en la propuesta a la empresa Fantasía un modelo de evaluación de crédito sobre los usuarios potenciales y actuales ponderado y ajustado a la realidad, que permiten reducir los riesgos incobrables o de crédito. Los trabajos consideraron una descripción del modelo evaluativo de crédito y en específico sobre el modelo credit scoring. Concluyendo que la calidad de los modelos de evaluación de crédito, evidenciaron que el crédito otorgado a cada usuario a superados los niveles mínimos de límite de aprobación y evaluación por la entidad.

Acosta (2016) su objetivo fue analizar los comportamientos de pago sobre los usuarios morosos del sistema crediticio aplicándose a una muestra representativa de usuarios de la cartera castigada de la organización (RECSA); el fin fue que se establezca cada variable endógena y exógena para la gestión de las cobranzas que explica la posible recuperación de la cartera y de otro lado la eficiencia en el mecanismo de recuperación de las carteras. De otro lado, la eficiencia del mecanismo de recuperación empleado por una entidad de cobranza. El estudio analizo la evolución de las carteras de créditos del sistema privado bancario en Ecuador y a su vez el comportamiento y desempeño en la morosidad durante los años 2010 y 2014. Los resultados permitieron observar el mercado de administración y la oportunidad de que se realice una gestión focalizada y óptima para que sea eficiente por medio de un adecuado clusterización y segmentación en merito a la característica de los usuarios y el esfuerzo de gestión que se requiere para cada situación.

Chongo (2017) el objetivo fue que se realice un plan de riesgos crediticios para reducir la morosidad en los usuarios de la Cooperativa Educadores de Napo. En lo metodológico fue del tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, obteniendo como resultado que el planteamiento de la política busca reducir los

riesgos del crédito por medio del diagnóstico en el proceso para que se otorgue un crédito y diagnosticar las falencias de la institución financiera en la evaluación del índice financiero como la solvencia y liquidez, y a su vez utilizar metodologías para que se controlen los riesgos, la morosidad de los usuarios para la toma correcta en cada decisión. La autora concluye que la institución crediticia no contaba con un proceso de control para el área de crédito cobranza existiendo incrementos en la cartera de crédito, que ocasionada la morosidad en el pago afectando la liquidez.

Velasco (2017) tuvo como objetivo que se identifique cual es el segmento de crédito que aporta en mayor porcentaje en la morosidad de cada centro financiero, recopilando los datos del estado financiero, presentado por la institución financiera de la SBS, siendo estos datos confiables y reales para el ingreso en un matriz de información en la cual deje que se establezca una relación valida sobre la existencia de afectación y morosidad en la rentabilidad. En lo metodológico fue un análisis de los Estados Financieros de 5 entidades financieras que recomendaron generar más carteras de consumos hacia el público, como resultado permitió analizar la rentabilidad de cada institución financiera estudiada. Concluyendo que siempre se debe tener un control estricto sobre la morosidad de la misma, aportando en gran medida al ingreso de la financiera, un manejo incorrecto lograda que se incremente los niveles de morosidad.

La teoría de la variable Gestión de la evaluación de créditos sostenida por Gómez y Lamus (2011) refiere que la organización establece que los datos deben ser almacenados en los archivos de los cuales se pueda disponer fácilmente. Para una evaluación es importante que se cuente con los suficientes datos, los cuales deben ser suministrados por los solicitantes. Es obligación de cada entidad solidaria realizar los reportes a la central de riesgos de sus carteras de crédito. Para ello se dispone de las 5C para una evaluación de crédito: Capacidad, para que esto sea determinado, el intermediario debe de investigar como el usuario podrá cumplir con su obligación, considerando de manera cuidadosa el flujo de efectivo, su experiencia, historial de crédito y calendario de pagos.

Capital, en la medida de que se haya cumplido de manera cabal y puntual con el crédito que se contrató, es probable que ante un crédito futuro también exista la misma responsabilidad, por tanto, el intermediario tiene que encontrarse dispuesto a que se otorgue un crédito. Colateral, es la garantía sea en bienes

muebles o inmuebles que serán aplicados frente a las obligaciones contraídas. Carácter, en la medida que se tenga invertido diverso recurso personal en los proyectos, esto tendrá un mayor incentivo para ser más prudente en manejar cada recurso de los créditos, esto favorece a que la posibilidad de cumplir de manera cabal con lo propio. Conveniencia, en la medida que los márgenes de probabilidad y intermediación resulten más elevados, siendo más conveniente para los intermediarios otorgar una financiación.

El sostenimiento de Ellerger (2002) en que la gestión de evaluación de créditos es un sentido más aceptable para la obtención de efectivo, esto por medio del uso de promesas de agenciar dinero en un plazo y fecha determinada. Los que conceden los créditos tienen la seguridad de que cobrarán los vencimientos estipulados, dependiendo si se pudo acordar una vez que se efectuó un análisis determinado. Cuando se realiza un análisis de crédito el objeto es que se tome una correcta decisión para que se determine si una organización podrá responder al crédito solicitado. Un gran problema de cada ejecutivo es la falta de capacidad y criterio para un correcto análisis del acreedor del crédito.

Belaunde (2012) sostiene que sobre la gestión de riesgos de crédito se tiene un punto específico, lo que es denominada como admisión u otorgamiento u otra forma de decisión de adquirir una exposición crediticia, como la compra de un bono, donde se analiza la voluntad y capacidad de pago de cada deudor, así como la calidad de la garantía.

El marco teórico de la variable morosidad sostenido por Freixas y Rochet (1998) presenta riesgos los cuales son riesgo de liquidez, mercado e impacto, por lo cual la entidad financiera destaca en los tratamientos del modelo sobre manejo de crédito, primordialmente en el modelo que cuantifica la probabilidad de entrar en mora sobre el crédito individual a partir de la característica individual y de su historial crediticio. Este modelo evalúa los comportamientos en los retrasos a partir de datos de carácter estricto económico obtenido primordialmente sobre la base de información de cada dato en la entidad financiera, sin considerar otro factor que puede afectar en los cumplimientos del pago y que es distinto a la característica individual de los prestatarios, lo cual tiene una correlación sobre la condición de la actividad macroeconómica y los créditos financieros, es decir se estudió indirectamente el modelo que explica la quiebra empresarial. Aun cuando resulte

igual explicar una quiebra financiera y los retrasos en el pago de créditos, es de esperarse que el problema de una entidad en mora sea similar a los de una organización en quiebra.

La Directiva de Distribución de Seguros conocido como IDD (2015), señala que la prevención de morosidad es una problemática para toda entidad financiera, que, si bien no puede ser suprimida, esta puede ser prevenida con una correcta política de riesgos. Evitando los aumentos en los índices de morosidad pudiendo tomar diversos medios con relación a cada usuario potencialmente moroso o moroso.

El Acuerdo de Basilea I, señala que la mora se comprende como aquel incumplimiento de pago de obligaciones en el término de un acuerdo por un préstamo. En el acuerdo de Basilea II, consideramos que los incumplimientos prestatarios ocurren cuando se acontece algunas circunstancias a continuación mencionadas: La institución financiera considera que no es probable que el deudor pueda cumplir con su obligación crediticia, sin recurrir a una acción tal como los incumplimientos de una garantía, en caso exista. Los deudores son considerados como morosos cuando transcurre 90 días y estos no cumplen con su obligación o cuando existe un cheque sin fondos cuando los clientes exceden los límites recomendados.

Sobre la forma de cada grupo variable esto contribuye a que se determinen los comportamientos de morosidad en el crédito bancario generando una hipótesis de comportamiento que debe ser evaluado de manera empírica. Siguiendo a Saurina (1998) refiere que existen diversos factores que afectan a los comportamientos en la morosidad en el sistema financiero que se relaciona a las políticas de estrategia y manejo de participación en el mercado, es decir sobre el factor macroeconómico y factor microeconómico o internos de cada institución. Los tipos de política crediticia revisten una gran relevancia sobre la calidad de su cartera de crédito. Cabe precisar que si los préstamos de crédito son llevados cuidadosamente esto no implica un mayor nivel de mora para la financiera.

Factores macroeconómicos, de acuerdo con Aguilar, Camargo y Morales (2004) señalan que el crédito hipotecario tiene un bajo riesgo sobre el crédito de consumo. Si las financieras concentran su colocación en créditos, es casi probable que pueda enfrentar un nivel mayor de morosidad que aquella que diversifica los

riesgos. Por lo que, un correcto manejo sobre los créditos y un mantenimiento de un correcto sistema de recuperación y vigilancia es determinante sobre la tasa de recuperación, pues cuando más eficiente es la entidad para que se realice una tarea, menor es el nivel de morosidad de la cartera de crédito. En un término general, la supervisión, recuperación y evaluación de créditos es un aspecto que enmarca la eficiencia y eficacia operativa de una organización.

Factores microeconómicos, sostenido por Saurina (1998), donde la disminución del recurso destinado a la tarea de recuperación, seguimiento y monitoreo es una práctica peligrosa que puede tener una afectación sobre la capacidad de recuperación y control en el crédito que se otorga.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: El estudio es de enfoque cuantitativo, sustentado por Hernández et al. (2014), basado en la recolección de datos que permitió probar la hipótesis en base a la medición numérica y su posterior análisis estadístico, para probar las teorías.

Tipo: La investigación fue del tipo aplicado, porque se aplicó a una población para identificar las características de acuerdo a las variables de estudio.

Alcance: El alcance de investigación conforme con Hernández fue del tipo descriptivo – correlacional; descriptivo porque se especifica la propiedad relevante de los grupos, personas o comunidades o cualquiera de los fenómenos que se sean sometidos a análisis; y, es explicativo por que explica por qué se acontecen estos fenómenos y en que condición manifiestan o por que se relaciona a dos o más variables.

Diseño: El diseño es no experimental de corte transversal, puesto que no se manipula de manera deliberada cada variable y se aplica el método inductivo para la obtención de una conclusión general y contrastar la hipótesis

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión de evaluación de créditos

Variable Y: Morosidad

Definición conceptual

Gestión de evaluación de créditos: son los datos que deben de ser almacenados en el archivo los cuales puede disponerse, para una evaluación es importante que se cuenten con todos los datos, los cuales son suministrados por los solicitantes y se encuentran disponibles en otra fuente (Gómez y Lamus, 2011).

Morosidad: es aquel grupo que afecta los comportamientos de la morosidad de la cartera de crédito de una financiera (Saurina, 1998).

Operacionalización de las variables (Ver Anexos)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población de estudio fue mediante la información del Banco Scotiabank, en la zona Lima Norte al 2020 está compuesta por 14 agencias; siendo un total de 90 funcionarios Pymes la población exacta. La distribución fue de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de población de estudio

Agencia	Cantidad de colaboradores
San Martín de Porres	7
Antúnez de Mayolo	6
Belaunde	6
C.C. Real Plaza Pro	6
Caqueta	7
Centro bancario Fiori	6
Comas	7
El Naranjal	6
Los Olivos	7
Mega plaza	10
Multicenter	5
Plaza Lima Norte	6
Puente piedra	6
Rímac	5
Total	90

Nota. Scotiabank

Muestra

Para la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, por ser una población reducida y porque los participantes presentaban características similares. La muestra será igual que la población de estudio, siendo del tipo censal; donde, la totalidad de los fenómenos incluyen una unidad de análisis o entidad de la población que integra referido fenómeno que tiene que cuantificarse para un estudio específico de conjunto N donde la entidad que participa tiene una determinada característica y es denominada por una población por construir sobre los fenómenos adscritos a una investigación o estudio (Tamayo, 2004).

La muestra establecida fue de 90 colaboradores Pymes de las 14 agencias del Banco Scotiabank ubicadas en Lima Norte, a las cuales se les aplicó la encuesta.

Muestreo

La muestra se seleccionó utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fue constituida por las personas que fueron encuestadas quienes fueron administradores y empleados de las agencias bancarias del Banco Scotiabank ubicadas en Lima Norte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se llevó a cabo es la encuesta de manera conjunta con el análisis documental, como instrumento se tiene al cuestionario, lo cual se elaboró y validó por expertos que cuenta con el grado de Magister, quien dio el visto bueno para la recolección de información. (véase Anexos). El instrumento constó de 20 preguntas, bajo la escala de tipo Likert, con valores numéricos: siempre 5, casi siempre 4, a veces 3, casi nunca 2, nunca 1. Sobre los niveles de medición esto fue nominal con lo siguiente bajo, medio y alto).

3.5. Procedimientos

Como procedimiento se efectuó la validación del instrumento, posteriormente se efectuó el formulario de la encuesta en Google, procediendo a que se coordine el enlace de la muestra de estudio, quien procedió al llenado del mismo para su respectivo proceso de los datos recolectados.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue la tabulación del mismo mediante Excel, para posteriormente ser ingresado al programa Spss v.25; posteriormente, se emitieron las tablas y figuras de manera respectiva para que se valide la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

Los datos que se obtuvieron resultaron verídicos y se ha cuidado la propiedad intelectual de los autores por medio de las referencias bibliográficas respectivas, siendo el estudio confiable para el uso por el público en general y esto se alinea al reglamento para realizar un estudio investigativo en la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

La confiabilidad del instrumento fue llevada a cabo por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad variable gestión de evaluación de créditos

Alfa de cronbach	N°
0.784	8

Tabla 3

Estadísticos de fiabilidad variable control de mora

Alfa de cronbach	N°
0.825	12

De acuerdo con las respuestas de la muestra encuestada se procedió a realizar la estadística inferencial.

Estadística descriptiva

Tabla 4

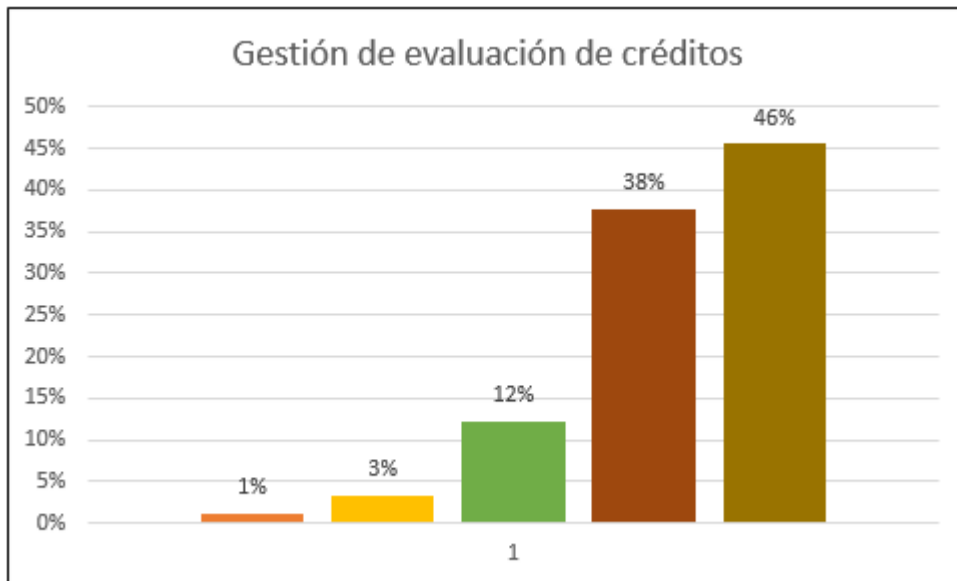
Variable: Gestión de evaluación de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	1 1.11
	Casi nunca	3 3.33
	A veces	11 12.22
	Casi siempre	34 37.78
	Siempre	41 45.56
	Total	90 100

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 1

Gestión de evaluación de créditos



La Tabla 4 es el resultado de los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que al ser encuestados en base a la variable “Gestión de la evaluación de créditos” respondieron un 1.11% nunca, el 3.33% casi nunca, el 12.22% a veces, 37.78% casi siempre y el 45.56% siempre.

Tabla 5

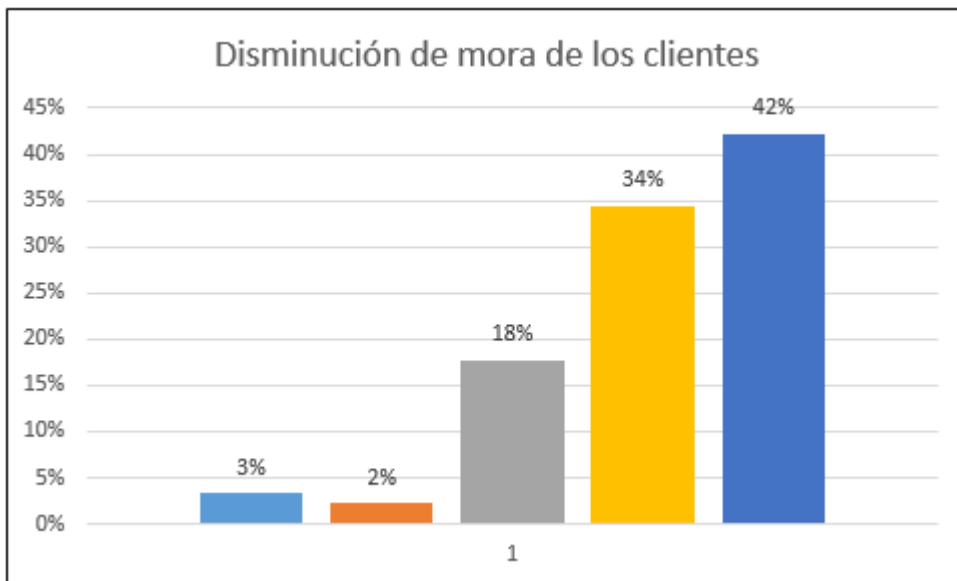
Variable: Control de mora de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	3	3.33
	Casi nunca	2	2.22
	A veces	16	17.78
	Casi siempre	31	34.44
	Siempre	38	42.22
Total	90	100	

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 2

Control de mora de los clientes



En la Tabla 5 se puede presentar el resultado de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la variable "Control de mora de los clientes" respondieron un 3.33% nunca, el 2.22% casi nunca, el 17.78% a veces, 34.44% casi siempre y el 42.22% siempre.

Tabla 6

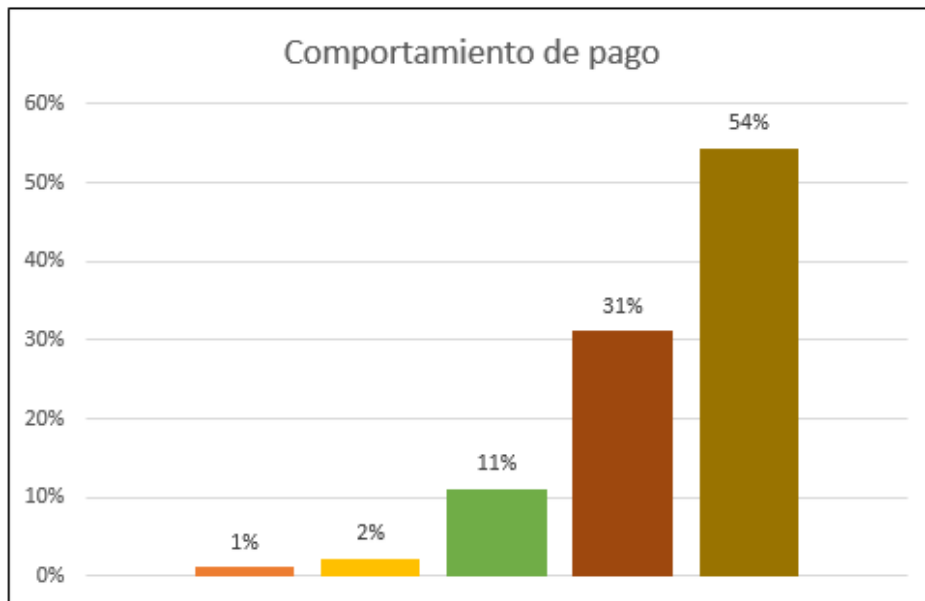
Dimensión: comportamiento de pago

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	1	1
	Casi nunca	2	2
	A veces	10	11
	Casi siempre	28	31
	Siempre	49	54
Total	90	100	

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 3

Comportamiento de pago



En la Tabla 6 presenta los resultados de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión comportamiento de pago respondiendo un 1.0% nunca, el 2.0% casi nunca, el 11.0% a veces, 31.0% casi siempre y el 54.0% siempre.

Tabla 7

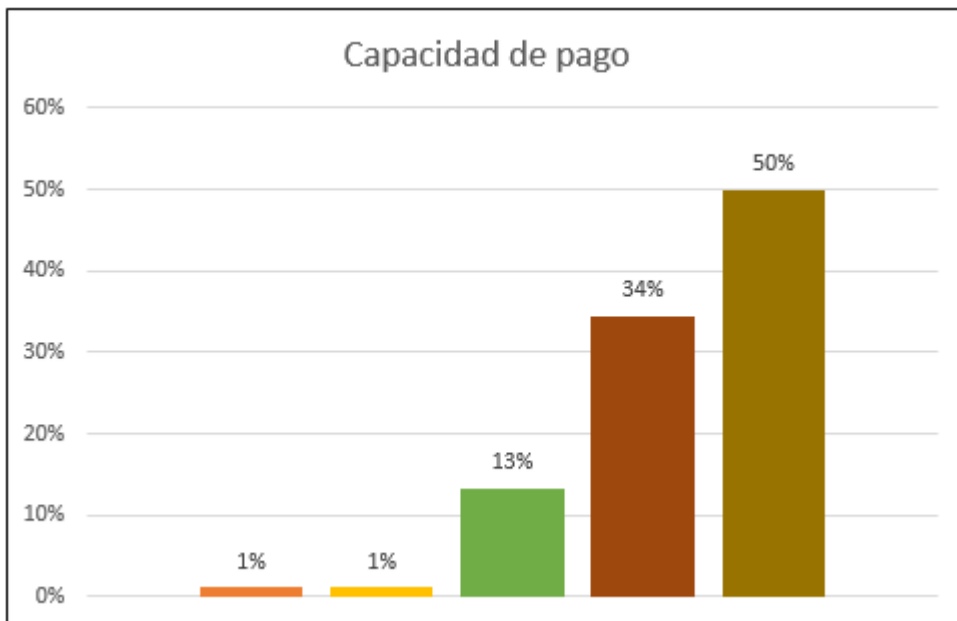
Dimensión: capacidad de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	1
	Casi nunca	1
	A veces	12
	Casi siempre	31
	Siempre	45
Total	90	100

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 4

Capacidad de pago



En la Tabla 7 presenta los resultados de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión capacidad de pago respondiendo un 1.0% nunca, el 1.0% casi nunca, el 13.0% a veces, 34.0% casi siempre y el 50.0% siempre.

Tabla 8

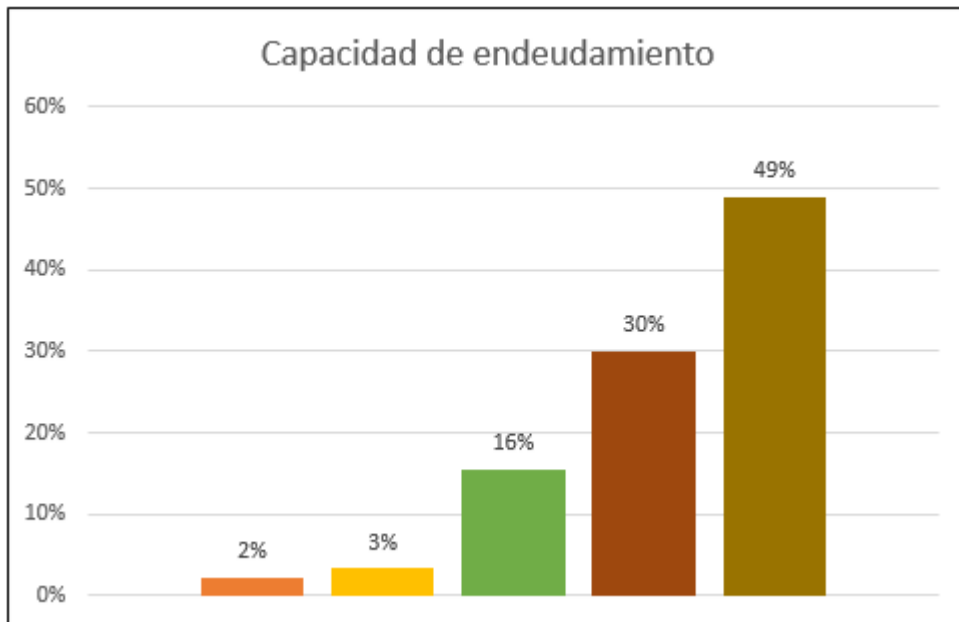
Dimensión: capacidad de endeudamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2
	Casi nunca	3
	A veces	14
	Casi siempre	27
	Siempre	44
Total	90	100

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 5

Capacidad de endeudamiento



En la Tabla 8 se presenta el resultado de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión capacidad de endeudamiento respondiendo un 2.0% nunca, el 3.0% casi nunca, el 16.0% a veces, 30.0% casi siempre y el 49.0% siempre.

Tabla 9

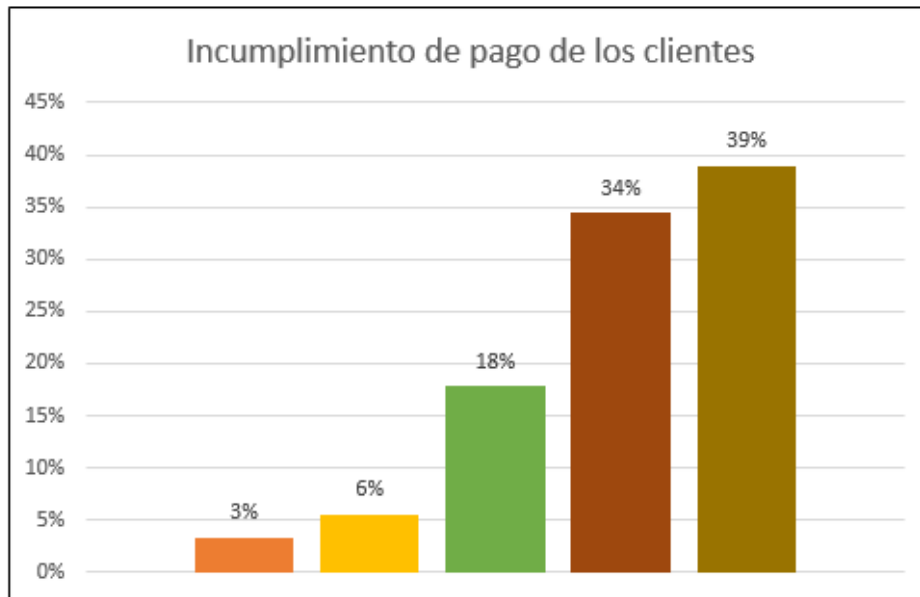
Dimensión: Incumplimiento de pago de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	3	3
	Casi nunca	5	6
	A veces	16	18
	Casi siempre	31	34
	Siempre	35	39
Total	90	100	

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 6

Incumplimiento de pago de los clientes



En la Tabla 9 presenta los resultados de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión Incumplimiento de pago de los clientes respondiendo un 3.0% nunca, el 6.0% casi nunca, el 18.0% a veces, 34.0% casi siempre y el 39.0% siempre.

Tabla 10

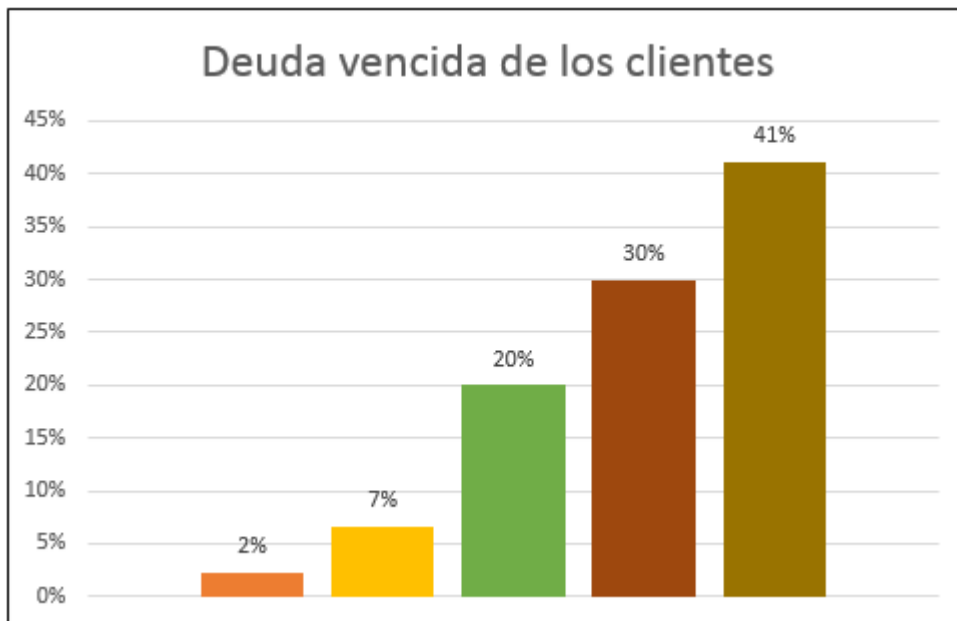
Dimensión: Deuda vencida de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Nunca	2	2
	Casi nunca	6	7
	A veces	18	20
	Casi siempre	27	30
	Siempre	37	41
Total	90	100	

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 7

Deuda vencida de los clientes



En la Tabla 10 presenta los resultados de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión Deuda vencida de los clientes respondiendo un 2.0% nunca, el 7.0% casi nunca, el 20.0% a veces, 30.0% casi siempre y el 41.0% siempre.

Tabla 11

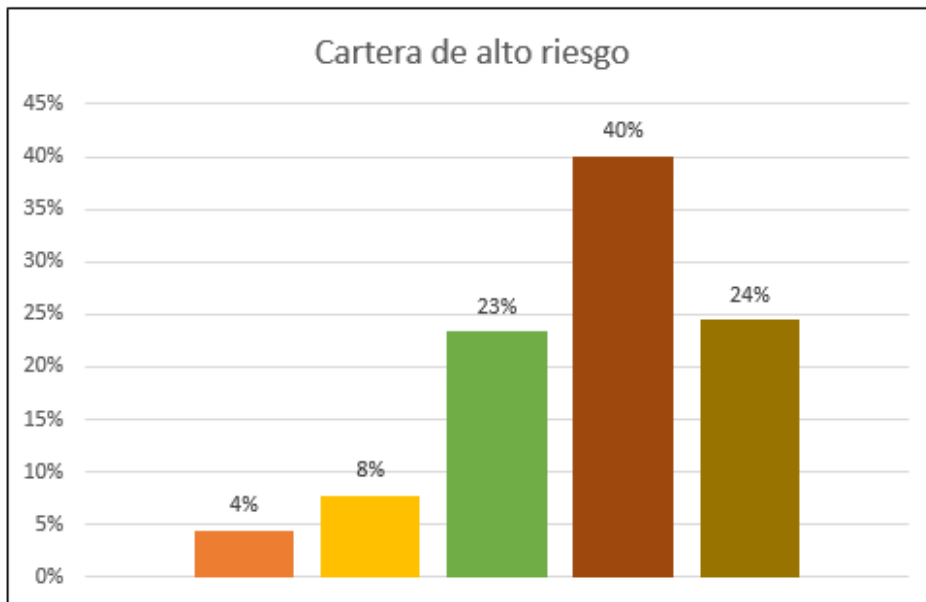
Dimensión: Cartera de alto riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Nunca	4	4
Casi nunca	7	8
A veces	21	23
Casi siempre	36	40
Siempre	22	24
Total	90	100

Nota. SPSS elaboración propia

Figura 8

Cartera de alto riesgo



En la Tabla 11 presenta los resultados de la encuesta a los colaboradores del Banco Scotiabank de la zona Lima Norte que respondieron en base a la dimensión Cartera de alto riesgo respondiendo un 4.0% nunca, el 8.0% casi nunca, el 23.0% a veces, 40.0% casi siempre y el 24.0% siempre.

Tabla 12

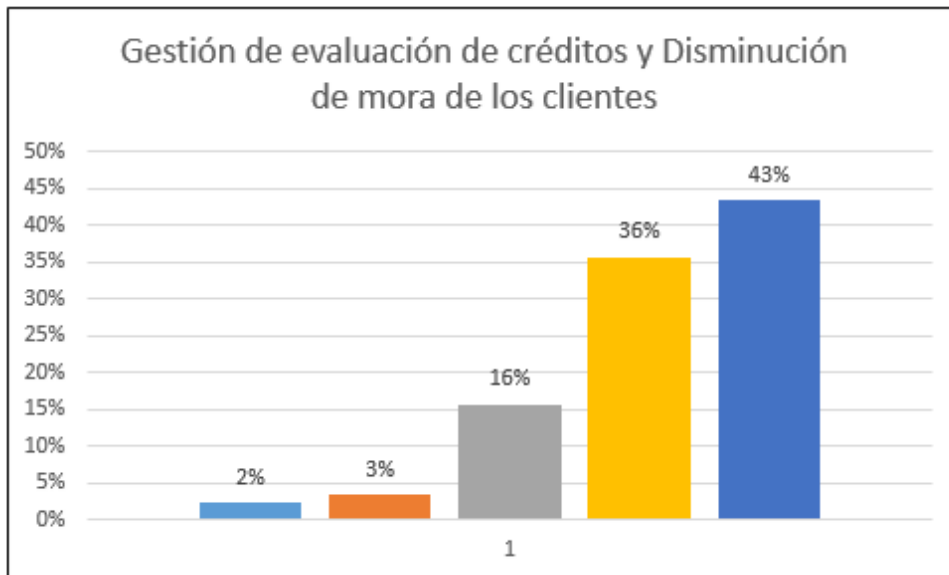
Variables Gestión de evaluación de créditos y control de mora de los clientes

		Disminución de mora de los clientes					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Gestión de evaluación de créditos	Nunca	2					2
	Casi nunca		3				3
	A veces			14			14
	Casi siempre				32		32
	Siempre					39	39
	Total	2	3	14	32	39	90

Fuente: SPSS elaboración propia

Figura 9

Gestión de evaluación de créditos y Control de mora de los clientes



La Tabla 12 presenta resultados de la encuesta a los colaboradores de la zona Lima Norte del Banco Scotiabank siendo las respuestas de ambas variables “Gestión de evaluación de créditos” y “Control de mora de los clientes” de la siguiente manera: 2 colaboradores respondieron nunca, 3 casi nunca, 14 a veces, 39 siempre y 32 casi siempre.

Estadística inferencial

Hipótesis general

- Ho: La gestión de evaluación de créditos no influye directa y significativamente en el control de mora de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.
- H₁: La gestión de evaluación de créditos influye directa y significativamente en el control de mora de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.

Tabla 13*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis general*

		Gestión de la evaluación de créditos	Control de mora de los clientes
Gestión de la evaluación de créditos	Correlación de	1	0,821
	Pearson		0,000
	Sig. (bilateral)	90	90
	N		
Control de mora de los clientes	Correlación de	0,821	1
	Pearson	0,000	
	Sig. (bilateral)	90	90
	N		

En la Tabla 13, el resultado refleja la existencia de una correlación fuerte sobre cada variable estudiada con un valor de correlación de Pearson de 0.821.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

- Ho: El comportamiento de pago no influye directa y significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.
- H₁: El comportamiento de pago influye directa y significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.

Tabla 14*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 1*

		Comportamiento de pago	Incumplimiento de pago de los clientes
Comportamiento de pago	Correlación de Pearson	1	0,837
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	90	90
Incumplimiento de pago de los clientes	Correlación de Pearson	0,837	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	90	90

La correlación de Pearson reflejado en la Tabla 14 se obtuvo un valor de 0.837 siendo una correlación positiva muy fuerte de la dimensión Comportamiento de pago y la dimensión Incumplimiento de pago de los clientes.

Hipótesis específica 2

- Ho: La capacidad de pago no influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020
- H₁: La capacidad de pago influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020

Tabla 15*Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 2*

		Capacidad de pago	Deuda vencida de los clientes
Capacidad de pago	Correlación de Pearson	1	0,809
	Sig (bilateral)		0,000
	N	90	90
Deuda vencida de los clientes	Correlación de Pearson	0,809	1
	Sig (bilateral)	0,000	
	N	90	90

La hipótesis fue aceptada al aplicarse la correlación de Pearson con un coeficiente de 0.809 que expresa una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones Capacidad de pago y Deuda vencida de los clientes.

Hipótesis específica 3

- Ho: La capacidad de endeudamiento influye directa y significativamente en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.
- H₁: La capacidad de endeudamiento influye directa y significativamente en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020.

Tabla 16

Prueba de correlación de Pearson – hipótesis específica 3

		Capacidad de endeudamiento	Cartera de alto riesgo
Capacidad de endeudamiento	Correlación de Pearson	1	0,863
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	90	90
Cartera de alto riesgo	Correlación de Pearson	0,863	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	90	90

Con un nivel de significancia de 5%, la hipótesis fue aceptada al aplicarse la correlación de Pearson con un coeficiente de 0.863 que expresa una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones Capacidad de endeudamiento y Cartera de alto riesgo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación realizada en el Banco Scotiabank zona Lima Norte, permitió contrastar los antecedentes, objetivos e hipótesis planteados, se obtuvo la influencia sobre cada variable estudiada con un valor de alfa de Cronbach de 0.784 y 0,825 para cada una de ellas, donde los colaboradores Pymes de las 14 agencias del Banco Scotiabank de Lima Norte percibían que la gestión de evaluación de créditos influye en el control de la mora de los clientes del Banco Scotiabank zona Lima Norte; lo que dejó que se acepte la hipótesis alterna, siendo asemejado al estudio de Velasco (2017) quien recopiló información de Estados Financieros de 5 instituciones financieras, estableciendo una relación válida de existencia de morosidad y afectación en la rentabilidad, quien recomendó que se genere una cartera de consumo hacia el público pero debiendo existir un control muy estricto sobre la morosidad del mismo, permitiendo aportar a los ingresos de la institución para reducir el volumen de morosidad.

Lo cual fue recalcado y profundizado por Carrillo (2017) quien analizó la incidencia de la evaluación crediticia y la morosidad de los créditos para microempresas en una Caja municipal de ahorro y créditos en Tingo María. El resultado permitió cotejar los indicadores establecidos por la SBS, concluyendo que la realidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, dado que la política de créditos y el desempeño de los evaluadores, tienen un nivel relevante de influencia en la morosidad. El resultado del indicador estadístico Pearson fue de 0.821 confirmó la aceptación de la hipótesis con una correlación positiva alta de las variables planteadas y aplicadas en las agencias del Banco Scotiabank ubicadas en Lima Norte.

La primera hipótesis específica: “El comportamiento de pago influye directa y significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020” se obtuvo el estadístico de Pearson de 0,837 entre las dimensiones planteadas, donde los colaboradores Pymes de las 14 agencias del Banco Scotiabank de Lima Norte percibían que el comportamiento de pago de la gestión de evaluación de créditos influye en el incumplimiento de pago del control de mora de los clientes de la entidad bancaria estudiada; lo que permitió que se acepte la hipótesis altera.

Los resultados fueron contrarios al planteamiento del estudio de Bartra et al. (2016) que tuvo como propósito que se examine la relación existente sobre el riesgo de no pago y las características productivas, personales y crediticias de los agricultores usuarios de AGROBANCO. Los autores concluyeron estimaron que existía la probabilidad de default en 16 clientes del Banco Agropecuario y que se debía establecer una ecuación para calcular un scoring para el Banco.

Pero el estudio de Acosta (2016) quien analizó el comportamiento de pago de los clientes morosos del sistema financiero aplicando a una muestra representativa de clientes de la cartera castigada de la entidad Recaudadora Ecuador S.A. (RECSA); con el fin de establecer variables endógenas y exógenas para la gestión de cobranza y una mejor recuperación de la cartera y la eficiencia de los mecanismos de recuperación empleados por la empresa de cobranzas. Los resultados permitieron observar el mercado de administración de cartera y sus oportunidades de realizar una gestión focalizada y óptima para que sea eficiente mediante una adecuada clusterización y segmentación en base a las características de los usuarios y los esfuerzos de gestión requeridos para cada caso. El resultado obtenido de 0.837 de correlación de Pearson confirma que se acepta la hipótesis presentando una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones planteadas y aplicadas en las agencias de la zona Lima norte del banco Scotiabank.

Para la segunda hipótesis específica “La capacidad de pago influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020”, se obtuvo una correlación de Pearson de 0,809 entre las dimensiones planteadas, donde los colaboradores Pymes de las 14 agencias del Banco Scotiabank de Lima Norte percibían que la capacidad de pago de la gestión de evaluación de créditos influye en la deuda vencida del control de mora de los clientes de la entidad bancaria estudiada; lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna, lo que contrastado con Serrano (2016) tuvo como objetivo determinar la adecuada evaluación de las políticas en el otorgamiento de crédito y su influencia en la cartera morosa al acabar un semestre en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán.

En lo metodológico aplicó en el análisis documental de la evaluación de créditos en un primer trimestre; concluyendo que el 90% de los analistas y asesores de crédito de la Cooperativa realizaban la visita a la unidad familiar para otorgar el

crédito, el 80% verificaron las referencias personales de los individuos, y el 65% de analistas y asesores de crédito verifico la unidad económica para otorgar el crédito, con ello permitió evaluar las políticas de crédito de la Cooperativa con relación al riesgo al momento del otorgamiento de créditos microempresa. El estudio de Yncahuanaco y torvisco (2019) el objetivo fue analizar la cartera vencida y la renegociación de la deuda, y en lo metodológico la población y muestra fue de 276 créditos, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo.

Como resultado fue que los colaboradores conocían del proceso de renegociación, y que existía normatividad y niveles de aprobación para un proceso de renegociación en la institución, y también existían políticas para rebajar tasas y condonar gastos entre otros, pero estas no se aplicaban porque la tasa se mantenía y solo se solicitaba la amortización como una condición para la renegociación de una deuda. Concluyendo que la cartera vencida representaba el 26.74% de las colocaciones vigentes de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán Ltda - agencia San Sebastián, período 2017. El resultado de 0.809 de Pearson confirma la aceptación de la hipótesis de investigación presentando una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones planteadas y aplicadas en las agencias de Lima Norte del Banco Scotiabank.

La investigación para la tercera hipótesis específica: “La capacidad de endeudamiento influye directa y significativamente en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima norte del banco Scotiabank 2020” se obtuvo una correlación de Pearson de 0,863 entre la dimensiones planteadas, donde los colaboradores Pymes de las 14 agencias del Banco Scotiabank de Lima Norte percibían que la capacidad de endeudamiento de la gestión de evaluación de créditos influye en la cartera de alto riesgo del control de mora de los clientes de la entidad bancaria estudiada; lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna, lo cual se relaciona con el estudio de Rázuri (2017) con una metodología no experimental, concluyó que en la empresa de estudio el endeudamiento era 52% en el 2016 y 86% en el año 2015, lo que reflejaba que los préstamos que se obtuvieron en los dos últimos años habían afectado la rentabilidad.

El fundamento de la dimensión “capacidad de endeudamiento” por parte de Lazo de la Vega y Ramón (2019), con una metodología no probabilística,

conformada por las series de datos de las ratios de endeudamiento y rentabilidad de la empresa Alicorp, siendo las variables investigadas autonomía financiera, endeudamiento del activo fijo, endeudamiento a corto plazo y rentabilidad financiera, efectuando una evaluación econométrica. Los resultados permitieron aceptar la hipótesis con un nivel de significancia de 57.49%, y donde el endeudamiento influye positivamente en la rentabilidad financiera para la empresa. El resultado de 0.863 de Pearson confirma la aceptación de la hipótesis de investigación presentando una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones planteadas y aplicadas en las agencias ubicadas en la zona Lima norte del Banco Scotiabank.

VI. CONCLUSIONES

1. La hipótesis general “La gestión de evaluación de créditos influye directa y significativamente en el control de mora de los clientes de la zona Lima Norte del banco Scotiabank 2020” se obtuvo el estadístico de Pearson con un valor de 0.821 siendo una correlación muy fuerte entre las variables de estudio.
2. La hipótesis específica 1 “El comportamiento de pago influye directa y significativamente en el incumplimiento de pago de los clientes de la zona Lima Norte del banco Scotiabank 2020” se obtuvo la correlación de Pearson de 0.837 siendo una correlación positiva muy fuerte de la dimensión comportamiento de pago y la dimensión Incumplimiento de pago de los clientes.
3. La hipótesis específica 2 “La capacidad de pago influye directa y significativamente en la deuda vencida de los clientes de la zona Lima Norte del banco Scotiabank 2020” se efectuó la correlación de Pearson alcanzando un valor de 0.809 que expresa una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones capacidad de pago y deuda vencida de los clientes.
4. La hipótesis específica 3 “La capacidad de endeudamiento influye directa y significativamente en la cartera de alto riesgo de los clientes de la zona Lima Norte del banco Scotiabank 2020” se obtuvo una correlación de Pearson de 0.863 con un coeficiente de 0.863 que expresa una correlación positiva muy fuerte de las dimensiones capacidad de endeudamiento y cartera de alto riesgo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las agencias del Banco Scotiabank deben de coordinar de acuerdo a las zonas que abarquen para que cuando una cartera se acerque a la fecha de vencimiento se pueda efectuar reprogramaciones o refinanciamiento de las deudas y se pueda mantener con los estándares de la política del banco y del acuerdo de Basilea.
2. Evaluación constante de los niveles de morosidad para realizar la provisión de cobranza dudosa, esta evaluación debe de contemplar el análisis por sectores, montos, motivos de morosidad, tipo de producto y en función a la condición del crédito (ampliación, castigado, recurrente, judicial, refinanciados y reprogramados).
3. Coordinar, difundir y aplicar el proceso de renegociación de la deuda vencida, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidas por la institución para su ejecución, como las condiciones de su aplicación; los casos refinanciados y el otorgar mayores plazos para establecer menores cuotas a los clientes que permita el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Realizar una gestión de evaluación crediticia y de morosidad de la cartera de clientes que considere el análisis de escenarios como desastres naturales, pandemia, cambios políticos, para que se puedan efectuar toma de decisiones a tiempo como las condiciones para renegociar y la posibilidad de su pago ante un mercado restringido, para temas de refinanciamiento y reprogramación de los créditos realizando nuevas evaluaciones de crédito que incluyan el formato de solicitud de refinanciamiento o reprogramación, el informe de analista de créditos y la aprobación del nuevo crédito.

REFERENCIAS

- Aguilar, G., Camargo, G., y Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Lima, Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Barreno, M., y Montoya, A. (2009). Plan de riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los Clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba durante en el año 2009”.
- Belaunde, G. (2012). Gestionar el riesgo de crédito: ¿Qué es y quienes deberían hacerlo? <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/01/gestionar-el-riesgo-de-credito.html/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo,objetivos%20de%20rentabilidad%20y%20eficiencia%E2%80%9D>.
- Brachfeld, P. (2000). *Los condicionantes de la morosidad*. Barcelona: Gestión.
- Cadena, A. (2018). *Rich farmer, poor farmer: perspective on profitability in coffee farming*. Recuperado de <https://dailycoffeenews.com/2018/11/28/rich-farmer-poor-farmer-perspective-on-profitability-in-coffee-farming/>
- Canaza, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014* [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/1551>
- Carrillo, J. (2017). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito de Tingo María* [Tesis pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1280>
- Castañeda, J. (2016). Rediseño del subproceso de evaluación de reprogramación de crédito en el área de riesgos de la empresa Edpyme Raíz S.A. [Tesis pregrado, Universidad Alas Peruanas]. <http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4056/2/PERALTA%20CASTA%20c3%91EDA-Resumen.pdf>
- Celis, A. (2002). *El nuevo cooperativismo*. Valencia: Clemente Editores C.A.

- Chipana, Y. (2018). *Evaluación de la gestión crediticia en el otorgamiento de créditos en la financiera Credinka agencia Yunguyo periodo 2015- 2016* [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7275>
- Chongo, I. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena* [Tesis pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687>
- Condor, K., y Taipei, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018* [Tesis pregrado, Universidad Peruana de Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/897>
- Córdova, F. (2010). *Gestión de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. http://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/EI_Riesgo_en_la_Gestin_Cooperativa.pdf
- Cristovao, C., Kilat, A., & Rifin, A. (2015). Market efficiency analysis of organic coffee in Ermera Regency. *Asian journal of marketing*, 9: 12-26. Recuperado por <https://scialert.net/abstract/?doi=ajm.2015.12.26>
- Ellerger, R. (2002). *Crédito y cobranza*. Colombia: Limusa.
- Endeshaw, T. (2017). *Assessment of coffee export marketing strategy and practice in Ethiopian Trading Business Corporation* (tesis de maestría). St. Mary's University School of Graduate Studies. Addis Ababa, Ethiopia. Recuperado <http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/3529/1/Tizita%20Endeshaw%20Final%20Thesis.pdf>
- Freixas, X., & Rochet, J. (1998). *Microeconomics of Banking*.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS/PC+step by step: a simple guide and reference*. Wadsworth Publishing Co. Belmont, CA. EEUU
- Gomez, G., & Lamus, D. (2011). *Análisis de la gestión del crédito y propuestas de mejoramiento en el fondo de empleados de la Universidad ICESI FEDE-icesi*.

- Grote, U., & Jena, P. (2017). Fairtrade Certification and Livelihood Impacts on Small-scale Coffee Producers in a Tribal Community of India. *Applied economics perspectives and policy*, 39(1). pp. 87-110. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/300425776_Fairtrade_Certification_and_Livelihood_Impacts_on_Small-scale_Coffee_Producers_in_a_Tribal_Community_of_India
- Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Lima: Investigación para jóvenes.
- Leal, L., Aranguiz, M., y Gallegos J. (2016). *Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring*. Universidad Militar Nueva Granada: Colombia.
- Loyaga, A. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en el sector microfinanciero peruano en el periodo enero 200 - setiembre 2014*.
- Martínez, M (2013). *Gestión de Riesgo en las entidades financieras: el riesgo de crédito y morosidad 2012* [Tesis pregrado, Universidad de Valladolid]. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/3654>
- Martins, M., Fortunato, A., Rodrigues, W., Partelli, F., Campostrini, E., Lidon, F., DaMatta, F., Ramalho, J., Ribeiro-Barros, A. (2017). Selection and validation of reference genes for accurate RT-qPCR data normalization in *Coffea* spp. under a climate changes context of interacting elevated [CO₂] and temperature. *Front Plant Sci.*, 8 (307), pp. 1-11.
- Martins, M., Rodrigues, W., Fortunato, A., Leitão, A., Rodrigues, A., Pais, I., Martins, L., Silva, M., Reboredo, F., Partelli, F., Campostrini, E., Tomaz, M., Scotti-Campos, P., Ribeiro-Barros, A., Lidon, F., DaMatta, F., Ramalho, J. (2016). Protective response mechanisms to heat stress in interaction with high [CO₂] conditions in *Coffea* spp. *Front. Plant Sci.*, 7 (947), pp. 1-18.
- News (2018). The economics of coffee: understanding profitability at farm level. Recuperado de <https://scanews.coffee/2018/02/02/the-economics-of-coffee-understanding-profitability-at-farm-level-25-magazine-issue-3/>
- Ochoa, R., & Peña, D. (2019). *Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz S.A.A (antes Edpyme Raíz)*. Lima: Pacific Credit Rating. https://www.ratingspcr.com/application/files/5315/5363/7131/PE-CRACRAIZ-201812-FIN-FF_V01.pdf

- Quilumbaqui, N. (2017). *Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo rural (2009-2015)* [Tesis pregrado, Universidad Central de Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10817/1/T-UCE-0005-093-2017.pdf>
- Ramírez, C., & Robles, M. (2016). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, años 2014-2015* [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA.RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF
- Rázuri, N. (2017). *El endeudamiento y su efecto en la rentabilidad de la empresa Importaciones y Servicios EIRL*. [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9976>
- Saldaña, M., Julca, S., Pretell, A., y García, H. (2013). *La estrategia y dirección de la unidad de riesgos para disminuir el índice de morosidad en Caja Nuestra Gente de Trujillo Periodo 2012* [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://es.slideshare.net/JOSENIT/la-estrategia-y-direccion-de-la-unidad-de-riesgos-para-disminuir-el-indice-de-morosidad-en-caja-nuestra-gen0-te-periodo-2012-23560980>
- Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas. *Investigaciones Económicas*, XXII (3), 393-426.
- SBS. (2008). *Resolución SBS N° 11356 Tipos de crédito*. http://www.felaban.net/archivos_regulaciones/archivo20140717024426AM.pdf
- SBS. (2009). *Resolución N° 13278 Reglamento de gestión integral de riesgos*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/907148307F5C296605257B590078B5FD/\\$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_13278-2009_Reglamento_Gesti%C3%B3n_Integral_Riesgos.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/907148307F5C296605257B590078B5FD/$FILE/Resoluci%C3%B3n_N%C2%B0_13278-2009_Reglamento_Gesti%C3%B3n_Integral_Riesgos.pdf)
- SBS. (2011). *Resolución N°3780 Reglamento de gestión de riesgo de crédito*. http://www.insaco.pe/pdfs/normas/20140926_Res_3780-2011.pdf

Velasco J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016*. [Tesis pregrado, Universidad Internacional SEK]. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2636>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable 1: Gestión de evaluación de créditos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
El Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado de Formación Bancaria (2014), define que el concepto de evaluación crediticia está basado en un grupo de escritos legales como la administración de crédito que conlleva la determinación crediticia y las normativas de crédito que tienen como finalidad otorgar facilidades de pago al cliente. También, es la obligación de establecer regularmente la disposición y condición de entrega del solicitante, por medio del análisis de sus antecedentes crediticios. Para ello, el Analista de Crédito debe indagar en la búsqueda de elementos específicos y numéricos	Según la Superintendencia de Banca, Seguro y AFPs, (2015). Antes de otorgar un crédito, las instituciones financieras deben realizar una evaluación de crédito, asimismo, la Unidad de riesgo de las instituciones deberán evaluar y asegurar que la información sea veraz. También verificará los Balances Financieros que ayudará a determinar la organización económica de la entidad y analizar la suficiencia de pago.	Comportamiento de pago “es tener un historial crediticio sano y el correcto manejo se evita el ingresar a centrales de riesgo”	Evaluación de créditos	1,7,13	Nominal	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Capacidad de pago “es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o una empresa sin llegar a tener problemas de solvencia “	Evaluación de clientes	2,5	Nominal	
			Verificación del destino del crédito			
		Capacidad de endeudamiento “es la capacidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa estableciéndose porcentajes en relación a sus ingresos.”	Verificación de sobreendeudamiento	3,4,8	Nominal	
			Constitución de garantías			
			Verificación de solicitudes simultáneas de crédito			
		Capacidad de pago “es la cantidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o una empresa sin llegar a tener problemas de solvencia “	Evaluación de clientes	2,5	Nominal	
			Verificación del destino del crédito			
		Capacidad de endeudamiento “es la capacidad de deuda máxima que puede asumir un individuo o empresa estableciéndose porcentajes en relación a sus ingresos.”	Verificación de sobreendeudamiento	3,4,8	Nominal	
			Constitución de garantías			
			Verificación de solicitudes simultáneas de crédito			

Anexo 2. Operacionalización de la Variable 2: Morosidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles y rangos
Es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. (Ayala, 2005)	Las entidades financieras destacan el tratamiento del tema en los modelos, estos modelos evalúan el comportamiento de la probabilidad de retraso de los créditos a partir de información de carácter estrictamente económica obtenida principalmente de las bases de datos de las entidades financieras, sin considerarse otros factores que pueden afectar el cumplimiento de los pagos y que son distintos a las características individuales de los prestatarios. Freixas y Rochet (1998)	Incumplimiento de pago “es cuando un deudor incumpla en cualquier grado, con el pago de sus obligaciones con la Entidad Financiera”	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de notificaciones oportunas • Visita de cobranza • Control de deuda • Gestión de cobranza 	12, 14,17,20	Nominal	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Deuda vencida “es cuando ha transcurrido un plazo de abono quedando excluida la deuda de futuro”	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de créditos • Saldos vencidos • Reporte de crédito vencido • Descuentos para cancelar deudas • Política de cobranza 	6,9,11,16,18	Nominal	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Cartera de alto riesgo “es el análisis del tiempo en que un cliente consume los productos y servicios del banco y cuan aceptable ha sido “	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de deudas morosas • Gestión de cobro de cartera morosa • Contacto personal con el deudor 	10,15,19	Nominal	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Anexo 3. Cuestionario

N = nunca

CN = casi nunca

AV = A veces

CS = casi siempre

S = siempre

Ítem	Pregunta	N	CN	AV	CS	S
1	Usted sabe que es la evaluación de créditos					
2	Evalúo en los clientes su voluntad y capacidad de pago					
3	Verifico el sobreendeudamiento de los clientes habituales y potenciales					
4	Me preocupo en verificar y constituir garantías o gestionarlas de acuerdo al monto y naturaleza del crédito					
5	Me ocupo de verificar que el destino del crédito sea el mismo para el cual fue solicitado					
6	Está de acuerdo a cerca de la recuperación de créditos					
7	Verifico de manera inicial y hago seguimiento de la conducta de pago de los clientes de mi cartera					
8	Verifico que los clientes al solicitar un crédito no estén solicitando simultáneamente otros en diversas entidades financieras					
9	Priorizo los mayores saldos vencidos al efectuar el seguimiento de mi cartera morosa de clientes					
10	Priorizo las deudas morosas en función a los días de atraso					

11	Consulto y verifico el reporte de créditos vencidos					
12	Efectuó llamadas y entrego notificaciones de manera oportuna a clientes con retraso de 1 a 15 días					
13	Verifico los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos mayores a 15 días					
14	Entrego notificaciones y realizo las visitas grupales de cobranza de manera oportuna a los clientes con retraso de 15 a 30 días.					
15	¿Considera que es engorrosa y tarda mucho tiempo realizar la gestión de cobro de la cartera de morosos?					
16	¿Considera que es necesario realizar descuentos, rebajas y dar plazos para que puedan cancelar las deudas vencidas?					
17	¿Considera que es importante llevar controles de la deuda y que esta no sea muy antigua?					
18	¿Considera las políticas de cobranza adecuadas en la institución bancaria?					
19	¿Considera que es necesario realizar contacto personal con el deudor para realizar un convenio de la deuda?					
20	¿Considera que es necesario realizar gestiones de cobranza para reducir la cartera morosa?					

Anexo 4. Carta de autoriz



Lima, 03 de marzo de 2021

Bachilleres: Luis Raul Gallo Estela
Christian Tapia Ramos

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlos y al mismo tiempo en relación a lo conversado solicitando permiso para realizar la investigación de su tesis "**GESTION DE EVALUACION DE CREDITOS Y LA DISMINUCION DE MORA DE LOS CLIENTES PYME DE LA ZONA LIMA NORTE DEL BANCO SCOTIABANK , 2020**", ha sido aceptada para realizar la investigación y la empresa se encuentra presta a brindar información general, mas no de la parte contable ya que dichos documentos son confidenciales.

Agradeciendo anticipadamente la atención al presente, les expreso a ustedes nuestro aprecio y estima.

Atte.

Gerente de Agencia Mr – Luis Valdez Villafuerte



LUIS VALDEZ VILAFUERTE
Gerente de Agencia Mr.