



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS

TESIS:

Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de
créditos de los clientes de la institución financiera
Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. Kaly Demsepy Del Aguila Perea

ASESOR:

Mg. Lila Ramirez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas Públicas y Privadas

Sub línea:

Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES

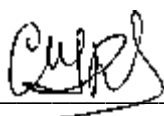
UCAYALI - PERÚ

2021

JURADO EVALUADOR



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente



Mg. Nora Ines Rios Layche
Secretario



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal



Mg. Lila Ramirez Zumaeta
Asesora

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi hija NASYA KAMILA RAFAELA DEL AGUILA TORRES quien fue mi motor de ahínco para todo este proceso hermoso que justo llego en estos tiempos del mundo financiero, también a mi madre ISABEL quien me dio la vida para regalarme lo más hermoso de este mundo y obtener el gran esfuerzo del día a día de esta vida, a mi esposa MILAGRITOS que siempre está ahí para darme ese entusiasmo para sostenerme siempre en pie y sobre todas las cosas con la ayuda siempre de Dios para lograr nuestras metas cada día.

Kaly Demsepy

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme esa fuerza para llegar a este gran peldaño de esta vida hermosa, una nueva etapa en mi vida que perdurara para siempre.

A mi profesora Lila Ramírez que me dio soporte y me ayudo con todo ese conocimiento que tiene de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

A toda mi familia por sus consejos como mis padres, hermanos, a mis suegros por siempre estar ahí instándome para seguir adelante, a mis cuñados que siempre están ahí esforzándose siempre también en los estudios con ejemplo de superación cada día.

Kaly Demsepy

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Kaly Demsepy Del Aguila Perea** con DNI N° 44818656, Bachiller de la Carrera Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa, con la tesis titulada: "Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021".

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. La presente investigación es autoría del suscrito.
2. En su redacción he respetado, normas de citas y referencias, no existiendo plago total o parcial.
3. No existe auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos contenidos y los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa 20 de enero del 2022.



Kaly Demsepy Del Aguila Perea
DNI: 44818656



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA**

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 21

Pucallpa, 21 de febrero del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “MOROSIDAD CREDITICIA Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS DE LOS CLIENTES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI, 2021” perteneciente al bachiller: KALY DEMSEPY DEL AGUILA PEREA.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas

Escuela : Ciencias Contables y Financieras

Asesor : Mg. Lila Ramirez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **26,5%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 2 funcionarios, 1 gestor de cobranzas, 3 asesores de banca consumo, en total 6 trabajadores la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el investigador, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,869$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,026 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, que el 83,30% de encuestados refieren que siempre existe morosidad crediticia, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca, por otro lado, el 83,30% de encuestados refieren que siempre se presenta estrategias de recuperación de créditos, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca. Se concluye existe relación significativa, entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Palabras clave: Morosidad crediticia, estrategias de recuperación de créditos.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between credit delinquency and credit recovery strategies of clients of the Scotiabank financial institution in the city of Pucallpa, Ucayali region, 2021. The method used was inductive-deductive, the type of research is non-experimental cross-sectional correlational descriptive, the study sample was made up of 2 officials, 1 collection manager, 3 consumer banking advisors, a total of 6 workers from the Scotiabank financial institution in the city of Pucallpa, to whom Two instruments elaborated by the researcher were applied to them, the same ones that were validated by judges' criteria. After applying the Spearman statistical test, $r = 0.869$ high positive correlation is obtained and $p\text{value} = 0.026 < 0.05$, that is, it is significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 5%. Likewise, that 83.30% of respondents report that there is always credit delinquency, 16.70% almost always, 0.00% almost never and 0.00% never, on the other hand, 83.30% of respondents report that strategies are always presented credit recovery, 16.70% almost always, 0.00% almost never and 0.00% never. It is concluded that there is a significant relationship between credit delinquency and the credit recovery strategies of the clients of the Scotiabank financial institution in the city of Pucallpa, Ucayali region, 2021.

Keywords: Credit delinquency, credit recovery strategies.

ÍNDICE

Jurado evaluador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Constancia de originalidad	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Índice de tablas y figuras	x
Introducción	xi
CAPITULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	01
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Formulación del problema	02
1.2.1 Problema general	02
1.2.2 Problemas específicos	02
1.3 Formulación de objetivos	03
1.3.1 Objetivo general	03
1.3.2 Objetivos específicos	03
1.4 Justificación de la investigación	03
1.5 Delimitación del estudio	04
1.6 Viabilidad del estudio	04
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO	05
2.1 Antecedente del problema	05
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Definición de términos básicos	32
2.4 Formulación de hipótesis	33
2.4.1 Hipótesis general	33
2.4.2 Hipótesis específicas	34
2.5 Variables	34
2.5.1 Definición conceptual de la variable	34
2.5.2 Definición operacional de la variable	34
2.5.3 Operacionalización de las variables	35

CAPITULO III.- METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño de la investigación	38
3.2 Población y Muestra	39
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento	41
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información	42
CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1 Resultados	43
4.2 Discusión	55
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de consistencia	64
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	65
Anexo 3: Matriz de validación	69
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	75
Anexo 5: Constancia antiplagio	79

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 1: Dimensión: Categorías de la morosidad	43
Tabla y Figura 2: Dimensión: Cartera vencida	45
Tabla y Figura 3: Variable: Morosidad crediticia	46
Tabla y Figura 4: Dimensión: Políticas de créditos	47
Tabla y Figura 5: Dimensión: Procesos de evaluación de créditos	48
Tabla y Figura 6: Dimensión: Centrales de riesgo	49
Tabla y Figura 7: Dimensión: Acciones de recuperación de créditos	50
Tabla y Figura 8: Variable: Estrategias de recuperación de créditos	51
Tabla 9: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos	52
Tabla 10: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión categorías de morosidad y estrategias de recuperación de créditos	53
Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión cartera vencida y estrategias de recuperación de créditos	54

INTRODUCCIÓN

Con el presente estudio se quiere determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 2 dimensiones, 9 indicadores y 21 ítems de la variable morosidad crediticia, 4 dimensiones, 12 indicadores y 13 ítems de la variable estrategias de recuperación de créditos.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la mayoría de los bancos y en las entidades financieras uno de los problemas fundamentales es la morosidad de los clientes, las razones frente al problema de morosidad son diversas como el sobreendeudamiento que implica escaso estudio real del mercado, deudas en diversas entidades financieras, disminución de ingresos económicos pérdida de empleo, imprevistos económicos (asalto, enfermedades, fallecimiento de un familiar, separación conyugal, etc.). Poca información y fiscalización, inconsistente evaluación crediticia. Otro de los aspectos que influye en la morosidad es la inversión que realizan los clientes.

En ese orden de ideas es necesario conocer como el sobreendeudamiento, la evaluación crediticia y la inversión crediticia influye en la morosidad de los clientes; en base a los créditos que otorgó la institución financiera Scotiabank de Pucallpa, región Ucayali en el periodo 2021. Aunque dichas razones de la morosidad son multifactoriales como pueden ser económicos, sociales, culturales, aumento de gastos, compras compulsivas, la agresividad y eficacia de las campañas publicitarias que incitan al consumidor a sobre endeudarse, la omisión de datos en el análisis de los contratos por parte de los asesores y clientes. Ello sucede con la finalidad que se cumplan las metas que tienen programadas las entidades financieras.

Una de las causas para que se dé la morosidad en los clientes es la deficiente calidad de servicio en orientación e información al cliente, entonces podemos decir que, es una de las causas que influyen en el aumento de la morosidad y en los intereses financieros. En ese sentido, la empresa especializada en cobranzas coactivas que tanto al momento de otorgar un crédito o vender un producto, el personal debe brindar la orientación necesaria y alternativas al cliente, a fin de evitar el incremento de la morosidad.

Es por estas razones se desarrolló la presente investigación en aras de proponer estrategias que se necesita para tener éxito en las entidades financieras o bancarias, en nuestro en la entidad Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Existe relación entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?

¿Existe relación entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Determinar la relación que existe entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La presente investigación permitirá tener una visión objetiva de las causas fundamentales que generan la morosidad en la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa y plantear algunas estrategias para la recuperación de los créditos. Asimismo, servirá como fuente bibliográfica e información básica y actualizada que contribuirá a enriquecer las teorías que existen relacionadas a nuestras variables de estudio.

1.4.2 Practica

Los resultados de esta investigación ayudarán a establecer una mejor estrategia una mejor estrategia como mayor rigor en la evaluación de los expedientes de los clientes y cruce de informaciones entre los empleados de la entidad financiera con la finalidad de reducir el índice

de morosidad de los clientes, los resultados de esta investigación se entregará a la entidad financiera para tomar mejores decisiones.

1.4.3 Metodológica

Metodológicamente se empleará el método deductivo e inductivo y viceversa, es decir se verá información general y específica de las variables en estudio que nos ayudará a obtener una conclusión general de nuestro estudio, lo que nos permitirá también desarrollar y alimentarnos de nuevas técnicas e instrumentos de recolección de la información necesaria.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Espacial

El ámbito donde se desarrollará la investigación es en la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

1.5.2 Temporal

El desarrollo del presente estudio estará comprendido entre los meses de julio a diciembre del año 2021.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Viabilidad técnica

El trabajo de investigación es factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, considerando las normativas vigentes en la Universidad Privada de Pucallpa en concordancia con la nueva Ley Universitaria.

1.6.2 Viabilidad financiera

Este estudio de investigación será financiado en su totalidad por el investigador Kaly Demsepy Del Águila Perea.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

A nivel internacional

Velasco, (2017), realizó la investigación: *“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-Ecuador*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor.
- La variación del índice de morosidad no implica que la variación en volumen de cartera vencida sea igual, incluso puede suceder que el índice disminuya, sin embargo, el volumen se incrementa.
- La utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera en mora, representa en porcentaje un promedio del 2% de las utilidades generadas por concepto de generación de cartera en riesgo.
- El segmento de crédito que contribuye con más del 50% a las utilidades de las instituciones financieras es el segmento de consumo, seguido por el comercial, vivienda y al final microcrédito, a pesar que este es el segmento

que tiene la mejor tasa de rendimiento.

- La eficiencia de los activos de los 5 bancos estudiados o también conocido como ROA, están en el promedio de 1.26%, sin embargo, luego del análisis de datos realizado, si la morosidad no existiría el índice ROA sería de 1.44%, lo que resultaría que la eficiencia de la cartera generada por las instituciones financieras es mejor analizada, de manera que no se incurra en riesgo de no pago o morosidad”.

Vidal, (2017), realizó la investigación: *“La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile - Ecuador*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La realidad de nuestro país, en el periodo observado, es una tendencia a tener rentabilidades más restrictivas y que son consecuencias de un aumento en los cambios regulatorios como también por la evolución que han tenido los clientes que se reflejan en leyes que protegen al consumidor final. Por otro lado, al ver la tendencia a la baja que tiene también el índice de morosidad, se puede concluir que las políticas de Riesgo en la admisión de créditos han sido visionarias y se han modificado para regular el otorgamiento con alto nivel de Riesgo. Lo anterior provoca que los Bancos también sean adversos al riesgo y sus estrategias se inclinen a ser más selectivos en la admisión, de tal forma de evitar futuras pérdidas por no pago, más que seguir siendo por años sólo una fuerza de venta que genera ingresos por volúmenes de ventas.
- Se comprobó que usando datos de panel y una metodología donde se parte de un modelo econométrico por mínimos cuadrados ordinarios y, llegando a un modelo libre de correlación y heterocedasticidad, se puede construir un modelo con indicadores estadísticos relevantes y variables significativas. Este trabajo también demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix

entre los distintos productos de la parrilla que puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta. Uno de los resultados quizás no esperado del estudio es que no todas las variables seleccionadas poseen el signo del coeficiente que acompaña a cada variable, y que, por coherencia y juicio experto, debiera tener. Esto se produce principalmente por el periodo de observación donde considera un momento del tiempo el cual se va saliendo de una crisis mundial como fueron la “subprime” y hay Bancos que empiezan a tener bajas rentabilidades, en contra de la lógica que uno espera”.

Fiallos, (2017), realizó la investigación: *“Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador* llegó a las siguientes conclusiones:

- A pesar de que el estudio no se centró en analizar el comportamiento individual de la mora, ni por institución financiera, ni por tipo de crédito. Se puede concluir que la morosidad, tiene mayor concentración en los créditos de consumo y microcrédito, como se puede visualizar en la tabla 2 de la página 31 en la que se realiza un análisis comparativo entre los años 2013 y 2014, en donde la mora alcanza niveles del 5.53 y 5.44% respectivamente.
- No existe un modelo teórico único que permita determinar las variables de morosidad de los créditos bancarios. Los modelos estudiados en esta tesis son aproximaciones generales para definir aquellas variables que mejor se ajustan a determinar la tasa de morosidad, la investigación se ha realizado basándose en datos históricos”.

Bermúdez & Peña (2016), en su tesis denominada: “Propuesta de un plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil, cuyo objetivo general fue proponer la elaboración de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas con la finalidad de recuperar la cartera vencida de clientes de la Importadora IMTELSA S.A., en la

cual se obtuvo como resultado que el 73% de los encuestados, son sensatos en manifestar de que la empresa no cuenta con políticas de créditos. Información que ha sido constatado en la investigación documental, donde no se ha encontrado ninguna política crediticia, ni procedimientos establecidos. Finalmente, concluyen que la empresa muestra en su cartera de clientes por cobrar el 85.57%, e encuentra vencida, por otro lado, el 14.42% de la cartera crediticia se encuentra por vencer, Asimismo, la empresa IMTELSA S.A. no posee políticas crediticias, ni tampoco posee procedimientos determinados para el otorgamiento de créditos a clientes. Se basa en las relaciones con los clientes, más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgamiento de créditos. Esto los ha conllevado a un ambiente de exceso de confianza, que en la actualidad está afectando a la liquidez de la empresa”.

Caiza (2015), en su tesis denominada: “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda agencia Pelileo, el objetivo general de la tesis fue diseñar un Modelo Gestión de Cobranza que contribuya con procesos para disminuir la cartera vencida en la mencionada Cooperativa, en la misma que obtuvo como resultado que del total de encuestados el 27% respondió por falta de análisis de crédito, mientras el 60% mencionó por falta de seguimiento y el 13% contestó la incapacidad de pago consideran que son las principales causas de la morosidad de los créditos. Finalmente, concluye con el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza ayuda a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez permite agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. Asimismo, el área de cobranzas, no ejerce una actividad efectiva en la Cooperativa, se limita al requerimiento de información y no al análisis profundo de las causas del incumplimiento de los pagos, la falta de difusión de procedimientos limita su actividad en la gestión de cobranza de créditos atrasados”.

Sánchez (2014), en su tesis denominada; “Estrategias financieras de crédito y cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad, cuyo objetivo es diseñar estrategias financieras de crédito y cobranzas para disminuir el nivel de morosidad en la cooperativa mencionada de la ciudad de Otavalo. Obtuvo como

resultado que la propuesta estratégica se realizó bajo tres perspectivas financieras: perspectiva por procesos, cliente-mercado, de aprendizaje y crecimiento, las cuales han permitido que mediante su implantación se ha logrado conseguir los objetivos estratégicos. Finalmente, concluye que el perfil de los empleados es un tema de mucha importancia debido a que no existe el talento humano especializado para el progreso eficaz y eficiente de las actividades laborales operativas de créditos y cobranzas, es por ello que ocasiona falencias en el otorgamiento, seguimiento y monitoreo de los préstamos concedidos y posteriormente en el recobro del mismo”.

A nivel nacional

Tuesta, (2018), realizó la investigación: “*Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia Tingo María, período 2015-2017*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los factores que determinan la morosidad en los créditos microempresas en Mi Banco, Agencia Tingo María, son la deficiente evaluación crediticia y la cultura de pago.
- El proceso de evaluación crediticia en Mi Banco empieza desde la recepción de los documentos, (previo filtro en las centrales de riesgos), visita de campo y aprobación por los niveles respectivos según autonomía de montos.
- El 66,7% de los especialistas de créditos confirman que los factores determinantes de la morosidad de los clientes de Mi Banco son la deficiente evaluación cuantitativa y cualitativa del crédito.
- Asimismo, el 94.9% de los especialistas de crédito, consideran que el sobreendeudamiento es otro factor determinante de la morosidad.
- El 58% de los clientes morosos declararon estar en dicha situación por la mala administración del negocio, frente al 44% de clientes no morosos que

si cumplían con el pago oportuno de sus créditos y de esta forma solicitaron nuevos créditos.

- En cuanto a los clientes no morosos, el 70% cuentan con ficha RUC; el 61% de clientes contaban con créditos entre S/. 3,001.00 y S/. 10,000.00 soles y obtuvieron en un plazo de 7 a 12 meses. En cuanto a los clientes morosos; el 46% obtuvieron créditos de 12 a 18 meses; el 38% obtuvieron créditos entre S/. 10,001.00 y S/. 20,000.00 soles”.

De la Cruz, (2016), En su investigación: *“La cultura tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Paiján, año 2015.* Arribo a la siguiente conclusión, que la cultura tributaria incide significativamente en la morosidad del Impuesto predial. Es decir, que cuando más bajo es el nivel de cultura tributaria en los contribuyentes; mayor es la morosidad en el Impuesto predial. A esto se suma la aceptación de la hipótesis planteada en donde indica que la cultura tributaria si incide incrementando la morosidad del Impuesto predial. Además, Se determinó que del 100% los ciudadanos del Distrito de Paiján el 62% poseen un nivel de cultura tributaria bajo con un puntaje promedio de 4.83. Esto refleja que la mayor parte de la población no tiene conocimiento en lo que respecta.

Fretel,(2016), Desarrolló una investigación titulada *“Factores de morosidad y su influencia en el pago del impuesto predial del centro poblado de Licua - distrito Amarilis - Huánuco-2016.* Concluyó, que obtenidos en esta investigación nos permiten afirmar que los contribuyentes quienes participaron de esta investigación, refieren que ellos tienen la voluntad de realizar los pagos de los impuestos prediales, pero hay una resistencia por lo que no tienen confianza en sus autoridades quien no les presta los servicios adecuados y que el pago de los tributos que ellos efectúan estarían siendo destinados al pago del personal, y que esto se presta para coludirse a los actos de corrupción. No obstante considerando que el pago de los impuestos prediales es alto, el 69% de los contribuyentes prefieren destinar sus ingresos económicos a otros gastos que consideran más importantes que el pago del impuesto predial, pese a que el 72% de los contribuyentes se sienten comprometidos con el desarrollo

de su comunidad, afirman no tener la confianza necesaria en sus autoridades consideradas ineficaces, la desinformación por parte del mismo personal de la institución ha conllevado a que el 41% de contribuyentes no puedan realizar sus pagos en la fecha correspondiente”.

Chero y Paredes (2016), en su tesis denominada: “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chapén 2015, tuvo como objetivo general aplicar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad del Banco Azteca, el resultado alcanzado fue que las estrategias realizadas en el Banco, en cuanto a créditos y cobranzas, no son considerables ni adecuadas, debido que solo se respetan en un 67% de las estrategias crediticias existentes. Todo ello, implica que el riesgo de impago se aumente, por errores en la colocación. Finalmente, concluye que, en un primer plano, las acciones llevadas a cabo en el Banco azteca, en cuanto a créditos y cobranzas, no eran considerablemente adecuadas, puesto que solo se consideraban y respetaban en un 67% de dichas estrategias. Es por tal razón, que el riesgo de impago se aumentaba por errores en la organización, deficiencias en los procedimientos de evaluación y de recuperación de créditos vencidos en un 60%”.

Alfaro & Vargas (2017), en su tesis denominada: “Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016, el objetivo general de la investigación fue determinar cómo influyeron las políticas de cobranzas en el nivel de morosidad en la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016, el resultado obtenido fue que el ratio de mora para el tramo de 1 a 8 días en promedio fue de 1.34%, el ratio de mora para el tramo de 9 a 30 días en promedio fue de 2.08%, el ratio de mora para el tramo de 31 a 60 días en promedio fue de 2.29% y el ratio de mora para el tramo de 61 a 90 días en promedio fue de 2.21%. Finalmente, concluyen que las políticas de cobranza si han logrado estabilizar la morosidad en la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank de Trujillo en el año 2016, por cuanto la variación de mora de enero a diciembre fue de 0.28%, es decir fue mínima”.

Alarcón (2016), en su tesis denominada: “Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa-Agencia Moquegua del periodo 2015-2016, en la que tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico , que permita reducir o aplacar el índice de morosidad de la mencionada Caja y el resultado obtenido fue que los problemas que originan el retraso de la cancelación del crédito son debido a complicaciones familiares el cual representa 20.70%, el 21.30% son problemas de salud, el 15.30% dificultades laborales, el 8.70% son por hurto y el 34% son considerados como otros los problemas que ocasionan el retraso del pago del crédito. Finalmente, concluye que se debe resguardar los intereses de la institución y su propia reputación ganada, de continuar insistente y firmemente en sus gestiones de cobranza en la cartera morosa, aun cuando se haya iniciado la fase de cobranza judicial, realizando un seguimiento a cada una de las instancias correspondientes para así llegar al objetivo final que es la recuperación del crédito concedido y reducir el ratio de mora”.

Coronel (2016), en su tesis denominada: “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco-Jaén 2015, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco, el resultado obtenido en una de las preguntas de investigación es que del total de encuestados el 84% está totalmente de acuerdo, el 10% se muestra indiferente y un 6% está totalmente en desacuerdo que Mi Banco realiza cobranza directa a sus clientes. Finalmente, concluye que las estrategias de cobranza si guardan relación con la reducción del nivel de morosidad en la entidad financiera, dado que el coeficiente de Spearman indica un 0.0823, indicador que supera el 0.05, que demuestra el grado de correlación, entre la variable independiente y dependiente. Asimismo, la morosidad de la entidad financiera se ve relacionada a la inadecuada distribución de la liquidez de sus prestatarios, los cuales predestinan su disponibilidad al pago de otras obligaciones y más no a la cancelación de sus cuotas respectivas, por lo que es importante mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, otros retrasos son debido a la reducción de ingresos, siniestros durante la vigencia del préstamo”.

Herrera (2016), en su tesis denominada: "Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Chota-2016, en la misma que tuvo como objetivo general proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la Financiera CREDINKA, en la que obtuvo como resultado que del 100% de los encuestados el 7% consideraron que están totalmente de acuerdo con las estrategias actuales para la recuperación de créditos. Finalmente, concluye que los créditos concedidos carecen de un seguimiento post crédito con el fin de determinar la veracidad de la evaluación del crédito, también se deduce que en la agencia no existe un personal directamente involucrado con el monitoreo de los créditos otorgados de tal manera que permita dar una mayor seguridad del regreso del crédito".

A nivel local

Sangama,(2018), Desarrolló una investigación titulada "*Morosidad de los usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017*". Llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 95.00%, lo que nos indica que los factores económicos, sociales, culturales y emocionales, afectan siempre a los usuarios morosos, motivo por el cual no pueden salir de esta condición.
- El nivel de los factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 90.00%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los usuarios morosos, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.
- El nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que los niveles de

educación, y de ocupación de los usuarios morosos no son tan adecuados, tampoco mantienen buenas relaciones, con EMAPACOP SA y es más la empresa no es flexible.

- El nivel de los factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 74.00%, lo que nos indica que hay poca práctica de los valores y responsabilidad social, no acostumbran a pagar sus deudas, hacen poco uso de la tecnología, y no están identificados con el servicio que brinda EMAPACOP S.A.
- El nivel de los factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que el usuario casi siempre está disconforme con la empresa, por recibir una mala comunicación, mal trato, además considera que el monto de pago del servicio de agua es injusto”.

Huerta,(2018), desarrollo una investigación titulada “*Impacto de la política crediticia en las ventas y morosidad de tiendas en Pucallpa-Empresa Credivargas S.A. 2015-2016*”. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Aun cuando existen diversos estudios relacionados con las políticas de crédito y la esperada reducción de la morosidad de las ventas al crédito, en los planteamientos teóricos no se formula el análisis detallado de sus componentes y no se plantean metodologías apropiadas para realizar un estudio minucioso, limitándose a la morosidad medida por el tiempo de retraso. En consecuencia, para este estudio se ha formulado una metodología en base a los indicadores: - Monto de cuotas atrasadas; - Monto total atrasado; Tiempo de atraso en meses; - Número de cuotas atrasadas. Estas se clasificaron según su gravedad de morosidad en: - Frecuente; Aceptable. – Considerable; - Excesiva; - Extrema. La proporción conjunta de estos niveles de gravedad (excepto la Frecuente) fueron clasificados en los siguientes Niveles de Morosidad: >30%: Morosidad Muy Baja; > 45%:

Morosidad Baja;> 60%: Morosidad Regular; > 75%: Morosidad Alta; > 90%: Morosidad Muy Alta.

- Como resultado de la aplicación de una política de ventas intensivas, mediante diversas estrategias, los saldos promedio mensuales de ventas al crédito del año 2015 por 54.8 millones de soles se incrementaron en 17.7% llegando a los 64.5 millones de soles en el año 2016. La tienda REVSA Tienda 1 ha tenido los mayores saldos promedio mensuales de ventas al crédito de 64.5% en el año 2015, con 35.3 millones de soles, y el 63.4% el 2016 con 40.9 Millones de soles. Entre las cuatro tiendas hubo un promedio de 84.5% de saldos mensuales sin cobranza pendiente el 2015, mientras que el 2016 este saldo fue de 81%. El crecimiento de las ventas al crédito entre los años 2015 y 2016, fue mayor en las tiendas de SERMAX Ovalo y SERMAZ Tarapacá con 28.7% y 26.9%, mientras que en REVSA Tienda 1 este crecimiento fue 15.7%, y en REVSA Tienda 2 el crecimiento fue 11.9%.
- En la empresa CREDIVARGAS S.A., el número de créditos involucrados ha disminuido, aunque poco significativamente en el año 2016 respecto al año 2015. La proporción de morosidad ha aumentado en 3.0% llegando al 54.5% del total de créditos atrasados en el 2016, de manera que no se han presentado cambios significativos en los Niveles de Morosidad en esta empresa en el 2015 y 2016 y en estos años se ha mantenido la situación crediticia calificada como Morosidad Regular. En consecuencia, queda determinado que la morosidad en las tiendas de Pucallpa de la empresa CREDIVARGAS S.A. con el modelo de Política de Crédito Restrictiva del año 2016 no es significativamente menor ni mayor que con el modelo de Crédito Flexible del año 2015”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Morosidad crediticia

Definición de morosidad

En el mundo económico y financiero la morosidad es entendida como falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en

la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora” o “morosidad” se refiere al retraso de pago o falta de pago. A la relación a ello de la Cruz, (2014) sostiene que, mora es aquello que está referido al retaso culpable. Entonces es aquella acción que un moroso ya sea persona natural o jurídica no cumple con el pago en la fecha acordada. Para que un cliente se considerado como tal tiene que ser reconocido legalmente como deudor. Además, debe de obrar en su poder algún documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, por ejemplo, un contrato.

Brachfield (2003) Define por su parte a la morosidad como, “(...) se utiliza en las empresas para designar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas. También se usa para referirse a retrasos en el pago” (p. 31). El mismo autor define al moroso como “deudor que se retrasa el cumplimiento de una obligación, es decir, que incurre en mora. En lenguaje jurídico mora es sinónimo de demora o retraso, por lo que el deudor moroso es el que no cumple con su obligación al vencimiento de esta” (p. 32). Entonces el autor utiliza dos conceptos como morosidad y moroso que cada uno tiene connotación distinta. Entonces la morosidad es el no cumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios.

Desde un enfoque empresarial, morosidad sería el incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada. Por su parte Canson (1999) sostiene que, la morosidad de una entidad financiera, es “una medida de su riesgo crediticio ya que se entiende como la proporción de créditos de una institución bancaria que se encuentra en incumplimiento” (p. 21). Es así que, la morosidad es aquel retraso que se genera no únicamente para la entidad financiera, sino también en los sistemas bancarios en generales; pudiendo convertirse en crisis bancarias a nivel nacional, es aquí donde los índices de morosidad se dan en carteras de crédito con indicios de quiebre o de crisis.

Por otro lado, se debe tener en consideración que, la morosidad también es analizada desde los estudios financieros y bancarios, en el cual es concebido un problema macroeconómico. Al respecto Quiñonez (2005) afirma que la morosidad “es una realidad problemática que afecta a todo el entorno y mercado financiero, por lo que es necesario mostrar la importancia de la calidad en el comportamiento de la cartera de créditos de una entidad bancaria” (p.20). En ese orden de ideas podemos decir que, la morosidad es sinónimo de inestabilidad financiera.

Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. Como consecuencia de la mora del deudor son los intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que se causa a la entidad financiera o sistema bancario.

La palabra moroso con frecuencia se utiliza en las empresas financieras tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos de cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos). Dicho argumento es corroborado según la página virtual www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/ “hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad” (p.3).

Morosidad crediticia

Es la posibilidad de sufrir una pérdida por el incumplimiento de las obligaciones de pago del prestatario (María Hernández et al. 2007). Uno

de los indicadores del riesgo crediticio es el nivel de morosidad de la entidad, es decir, la proporción de su cartera que se encuentra en calidad de incumplimiento.

Teorías

La Teoría de las restricciones o cuellos de botella

Citado (Paulise, 2017), La teoría de las restricciones busca mejorar el sistema de una empresa en su conjunto, es decir, la serie de procesos que están interrelacionados para poder desarrollar el producto. El problema que hay en toda organización, es que al estar los procesos relacionados unos a otros, las demoras en uno afectan al otro, reduciendo la eficiencia en cadena, aumentando los costos e impidiendo cumplir tiempos de entrega. Esa demora o ineficiencia original, se denomina restricción. Es lo que comúnmente llamamos “cuello de botella”. Entonces, la performance del sistema depende del eslabón más débil o restricción. La clave está en identificar donde se encuentra ese eslabón más débil y eliminarlo. Esta teoría comprende 5 etapas:

- 1. Identificar la restricción:** parece difícil pero normalmente puede identificarse visualmente. Es el proceso donde hay más productos en espera o gente haciendo cola. Haciendo un diagrama de procesos también puede verse donde se tarda más tiempo.
- 2. Eliminar la restricción:** una vez que se encontró la restricción, el próximo paso es eliminarla. No sirve de nada mejorar los otros procesos si este sigue demorando al resto. Concentrar todos los esfuerzos en ver de qué manera puede mejorarse. Se trata de buscar primero soluciones sencillas, de baja o nula inversión, que pueden lograrse si todos los involucrados participan.
- 3. Subordinar otros procesos a la restricción:** Si bien puede mejorarse la eficiencia, puede que la restricción siga siendo el eslabón más débil. Es por eso que todos los demás eslabones de la cadena productiva deben seguir ese ritmo. Como dije antes, acelerar el resto sólo hará que se acumule más espera en este paso. Este punto es

importante porque busca redistribuir los recursos y no malgastarlos en eficiencias que no agregan valor.

- 4. Elevar la restricción:** si es el caso que la restricción sigue demorando el sistema y aunque el sistema total está mejor, todavía no es satisfactorio para el cliente (interno o externo), puede ser necesario elevar la cuestión al gerente para solicitar una inversión más fuerte. Sucede que una inversión puede resolver un problema mayor como la pérdida de clientes. Quizás haga falta automatizar el proceso o contratar nuevos recursos.
- 5. Reiniciar el ciclo buscando la próxima restricción:** una vez que se elimina una restricción, puede seguirse mejorando el sistema total buscando la nueva restricción y empezando nuevamente el ciclo. Siempre va a haber un limitante, y estar consciente de ello ayuda aceptar el tiempo total o concentrar los esfuerzos para reducirlo al mínimo, apalancándonos en ese limitante.

Hayek: Teoría del ciclo económico

Citado por (Sánchez, 2010), para Hayek toda teoría convincente del ciclo debe ser congruente con lo que él llamaba teoría del equilibrio. De acuerdo con ésta, en una economía de mercado los cambios en las condiciones subyacentes de la oferta y la demanda implican cambios en los precios relativos, cambios que no cesan hasta que la oferta y la demanda se equilibran en todos los mercados. Siempre que los precios sean realmente libres, el mecanismo de precios coordinará las acciones de los agentes a ambos lados de cualquier mercado.

Uno de estos mercados es el de préstamos, donde se encuentran los intereses de prestamistas y demandantes de fondos. Al analizarlo Hayek usó el concepto de tasa natural de interés propuesto por Wicksell, según este autor la tasa natural de interés es aquella que iguala el ahorro con la inversión. La decisión de las economías domésticas de ahorrar se interpreta como una decisión de posponer el consumo presente por el futuro. El dinero ahorrado es demandado por las empresas para financiar sus proyectos de inversión, esto es, se utiliza para la compra de bienes

de capital. Bajo este escenario, la tasa natural de interés coordina las actividades de los diversos agentes involucrados.

En la teoría de ciclo económico de Hayek, el mecanismo de precios coordina la actividad económica, la cual, en el proceso de un ciclo, pierde su orden de alguna manera. De hecho, durante la fase de crisis del ciclo se genera una sobreproducción de bienes de capital. ¿Qué es lo que impide que la tasa de interés realice su función coordinativa? Hayek utilizando la concepción Wickselliana de la teoría del capital postulaba que existía otra tasa de interés, la de mercado, la cual depende de las actividades crediticias de los bancos y puede ser diferente de la natural. La tasa de interés de mercado caerá por debajo de la natural al aumentar los bancos su crédito. La contribución de Hayek consistió en sostener que la desviación de la tasa de interés de mercado respecto de la natural es la causa del ciclo económico. Un ciclo normal presenta la siguiente secuencia: los bancos expanden el crédito, disminuyendo la tasa de interés de mercado para inducir a las empresas a solicitar préstamos. Éstas hacen uso de su poder adquisitivo ampliado para alargar poco a poco el proceso productivo, como si hubiera ocurrido un descenso de la tasa natural de interés. En una economía con pleno empleo de recursos, esto aleja los recursos de los consumidores. A diferencia de cuando cae la tasa natural de interés, los consumidores en este caso no han reducido voluntariamente su deseo de consumo en términos reales, sino que se han visto obligados a consumir menos de lo que desean.

Para Hayek, el fenómeno anterior se denominaba ahorro forzoso. La demanda parcialmente insatisfecha de bienes de consumo presentes empieza a presionar al alza los precios de tales bienes en relación a los futuros, lo que equivale a decir que la tasa de interés de mercado comienza a elevarse. Esto indica a las empresas que sus anteriores decisiones de emprender proyectos de inversión en procesos productivos más largos habían sido incorrectas, es decir, que la demanda de bienes futuros no se había elevado realmente. En

consecuencia, dichos proyectos dejan de ser rentables y se abandona antes de ser completados, lo que inicia la crisis o fase recesiva del ciclo.

La única manera de evitar el ciclo consiste en neutralizar los efectos de la creación de crédito haciendo que la tasa de interés del mercado coincida con la natural. Debe entonces buscarse que el dinero sea neutral, algo fácil de decir, pero difícil de conseguir en la práctica debido a que desconocemos la tasa natural de interés. En conclusión, para Hayek es poca la efectividad de las medidas contra-cíclicas que se puedan poner en marcha.

2.2.1.1. Dimensiones de la variable morosidad crediticia

Dimensión 1: Categorías de la morosidad

Conexión ESAN (22 de marzo, 2017). Una de las claves del trabajo del área de cobranzas de una empresa es identificar y tratar a los diferentes tipos de deudores que existen con el fin de recuperar el dinero de la compañía.

Se debe partir del hecho que no todos los deudores son iguales. Por ello lo primero que se debe hacer es recopilar información sobre cada deudor en materia de solvencia, liquidez, historial de pagos, endeudamiento, etc. Así se podrá identificar con qué tipo de cliente moroso se está tratando.

Indicadores:

- **Morosos fortuitos:** “Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargar los plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda” (Brachfeld, 2014).
- **Morosos intencionales:** “Son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se

aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan” (Brachfeld, 2014).

- **Morosos negligentes:** “Son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas” (Brachfeld, 2014).
- **Morosos circunstanciales:** “Son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente” (Brachfeld, 2014).
- **Morosos despreocupados:** “Debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras. A ellos se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota” (Conexión ESAN 22 de marzo, 2017).

Los especialistas recomiendan que la mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, mediante la cual se llegue a una solución realista que el deudor esté en condiciones de cumplir. El fraccionamiento del pago o la fijación de un nuevo plazo son opciones que se puede acordar.

Finalmente, de persistir la omisión al pago, la empresa acreedora puede recurrir a empresas especializadas en la gestión de cobranzas.

Dimensión 2: Cartera vencida

GENERAMÁS (2021). “La cartera vencida u overdue portfolio son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo los meses adeudados, si no, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tienen con el acreedor, después de alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada.

Se considera que el mayor porcentaje de empresas que tienen cartera vencida son las microempresas y en segundo lugar las pequeñas y medianas empresas debido a que estas no cuentan con una infraestructura o un personal adecuado para dar un seguimiento de cobranza por un largo periodo de tiempo.

Las instituciones bancarias y las grandes empresas suelen contratar despachos externos de cobranza para tratar de solucionar las carteras vencidas que tienen de sus clientes, los cuales trabajan en base a comisión teniendo en cuenta que estas deudas son de difícil cobro ya que antes de pasar la cartera vencida el acreedor ya hizo varios intentos de cobro, así que los despachos trabajan de una forma diferente son más energéticos en cuanto al procedimiento de cobro ya que si no recuperan la deuda no generan nada de ingresos.

En otros casos prefieren vender las carteras vencidas para

asegurar un porcentaje de lo que se considera perdido y los despachos o empresas de cobranza pasan a ser los dueños de los adeudos en caso de recuperarlos.

El problema de cartera vencida surge cuando el acreedor ofrece préstamos o créditos a sus clientes sin una investigación a fondo, pero de igual manera siempre existe el riesgo de no cobro por condiciones circunstanciales por parte del deudor”.

Indicadores:

- **Refinanciamiento:** “Es la renovación de un crédito. El banco o institución financiera te otorga uno nuevo para cancelar el primero o bien, ampliar la línea de crédito. Al final, tendrás más dinero disponible con las mismas condiciones, o a veces hasta mejores” (Olivella, 2014).
- **Información deficiente:** “La deficiente gestión de la información conlleva a la institución a tomar malas decisiones” (Olivella, 2014).
- **Reporte de crédito vencido:** “Deudas en mora, las cuales van a ser incluidas en la base de datos de morosidad que conforma el reporte de crédito vencido” (Olivella, 2014).
- **Gestión de cartera atrasada:** “Para la gestión de la cartera atrasada es necesario tener talento y una de ellas es saber escuchar detalladamente a un cliente, ya que al entender y escuchar se puede llegar a solucionar el problema, ante ello los gestores de cobranza deben estar preparados y atentos ante los posibles cambios de las actitudes frente a problemas suscitados en el área de cobranza” (Olivella, 2014).

2.2.2 Variable 2: Estrategias de recuperación de créditos

Teorías relacionadas al tema

Estrategia

Chiavenato (1999). En su libro señala, “el antiguo concepto militar define estrategia como aplicación de fuerza en gran escala contra algún enemigo y en el campo empresarial se puede definir como la movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto para tratar de alcanzar objetivos a largo plazo, es decidida por la alta dirección de la organización” (pp. 416-417).

López (2018). Define “la estrategia es un plan que detalla una sucesión de pasos o de conceptos que tiene como finalidad la obtención de un determinado objetivo. La definición se deriva de la disciplina militar, en particular es aplicada en momentos de contiendas, en este contexto, la estrategia da cuenta de una serie de procesos que tendrán como finalidad vencer a un enemigo que es la morosidad. La estrategia, desde la perspectiva es una puesta en práctica del raciocinio y la inteligencia para obtener un resultado específico” (p. 1).

Según Koontz y Heinrich (2002). Manifiesta “es la determinación de la misión y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, la adopción de cursos de acción y la asignación de los cursos necesarios para lograr estos fines”.

Cobranzas

Gómez (2014). Menciona “las organizaciones en su proceso de cobranza para recuperar su cartera vencida, emplean diferentes estrategias de las cuales las más habituales es el envío de cartas de notificación y llamadas telefónicas por el retraso de su cuota. Así, para que una gestión de cobranza sea efectiva, se debe tomar en cuenta todos los factores que implica el porqué de no pago de parte del cliente, es decir, considerar qué es lo que produce la mora, qué acciones se han tomado, la reacción del cliente y de quien ejecuta la cobranza. Con

ello, se busca diagnosticar la situación en la que se desenvuelve el incumplimiento de la obligación del cliente y de ese modo evaluar si las acciones de cobro tomadas han sido eficaces y si se ajustan a los requerimientos del área de créditos y cobranzas”.

Estrategias de cobranza

Levy (2009). Refiere que “las estrategias de cobranza son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida, es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas” (p. 43).

Aznar (2015). Menciona la cobranza debe reunir tres requisitos:

- **Adecuada:** “Con este se quiere indicar que para cobrar bien es preciso considerar la deuda de acuerdo al cumplimiento en sus pagos. No todos los clientes en una organización actúan de igual forma y por eso el trato hacia ellos no puede estar sujeta a un nivel común. Si un cliente en ocasiones se atrasa en sus pagos según el cronograma, sería un error grave que se le amenazara mediante un abogado, ya que esto acarrearía en última instancia” (Aznar, 2015).
- **Oportuna:** “Es normal que las operaciones físicas como las normales tengan pasivos contraídos con más de una institución y por eso sus compromisos financieros en un momento dado pudieran excederse su capacidad de pago. De ahí surge de que es importante que la cobranza se efectúe en el día y hora señalados puesto que, si se realiza después, pudiera darse el caso de que algunos cobradores llegaren antes acabando los medios disponibles para cubrir sus otros pasivos” (Aznar, 2015).
- **Completa:** “Este tipo de característica de la cobranza representa a que es responsabilidad del área de créditos y cobranzas recobrar en su totalidad la cartera de la institución. Es muy habitual que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño

importe, con la esencia que al transcurrir el tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas. La responsabilidad del área de créditos y cobranzas es recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no consentir que sus finanzas sufran algún menoscabo por no hacer una cobranza total” (Aznar, 2015).

2.2.2.1 Dimensión 1: Políticas de créditos

Universidad ESAN (2016). Define “son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una entidad, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. La política de crédito de una institución da la pauta para determinar si debe otorgarse crédito a un cliente y el monto de éste”.

“Es fundamental hacer la acción de concesión de fondos, una investigación del poder adquisitivo y poder económico de los clientes y así saber a quién se le está brindando el servicio y de paso reducir el nivel de riesgo de un crédito y que asuman con responsabilidad sus deudas” (UE, 2016).

Requisitos que solicita la entidad financiera:

a) Experiencia crediticia: “El historial crediticio de los bancos son de suma importancia, lo que indica que es la suma de los antecedentes crediticios de la buena conducta o mala de una persona, es información muy importante sobre un comportamiento comercial y es constantemente utilizado por el banco aun cuando el cliente no lo sabe. La experiencia crediticia es un perfil financiero que hace posible conocer cómo se gestiona las finanzas de los clientes en el pasado para ayudar a evaluar y decidir si es posible que le den un crédito”. (UE, 2016).

b) Capacidad de pago

Trabajador dependiente:

- Boletas de pago (último)
- Declaración de la renta del último año

Trabajador independiente:

- Última declaración de la renta

Si en el lugar existieran muchos trabajadores informales, se le pedirán otros requisitos de fuentes de ingreso (constancia de tener alguna empresa o negocio, existencia de cuentas en el banco, etc.) (UE, 2016).

- c) Nivel de tasa de interés:** “La tasa de interés establece un equilibrio entre el riesgo que se corre y la posible ganancia de haber usado una cierta cantidad de dinero en un tiempo establecido.

Para la determinación de la tasa de interés en un banco depende de:

- El riesgo, si se hace un préstamo de dinero se corre el riesgo de no poder recuperar y hasta perder, es por ese motivo que los bancos tienen diferentes tasas de interés de acuerdo al destino que se dé al dinero: a más riesgo que se corre más costoso será el crédito”.
- Tiempo de préstamo solicitado, en estos casos la tasa de interés fijada varía según el plazo que se necesita del préstamo que se solicitó a la entidad financiera: largo plazo, el interés será mayor y dependiendo de la cantidad del préstamo; corto plazo, el interés se diferencia en el periodo del préstamo y la cantidad independientemente a las garantías que se soliciten”.

d) Justificación de patrimonio

- Escrituras de la propiedad
- Declaraciones de bienes

Aquí se computa los patrimonios que no fueron escriturados, también se considerará la ejecución de la valoración, todo aquel patrimonio mobiliario digno de ser inscrito, ya sea, ya sea: auto, moto, obras de arte, joyas, etc”.

e) Solicitud firmada de la operación objeto del análisis:

“Este es un factor primordial ya que sin él la institución financiera no sabrá como comprobar los determinados antecedentes negativos y de deuda que posee el cliente, cuando la institución financiera tiene a la mano todos los requisitos solicitados, entrará en proceso de analizar si es apto o no, pero siempre teniendo dudas y si no paga ¿dónde lo cobro? Si después de haber realizado este análisis la entidad financiera no tiene clara la respuesta o está insatisfecha, se negará a dar la operación crediticia y solicitará mayor cantidad de avales”. UE, 2016)

Cada institución financiera considera para estos casos solicitar los requisitos que más correspondan.

Indicadores:

- **Tipos de créditos:** “Existen una variedad de tipos de créditos como son: los créditos que son otorgados a personas que se dedican al comercio, a las PYMES, créditos otorgados al consumidor, créditos de hipoteca” (Rupay, 2009).

Dimensión 2: Proceso de evaluación de créditos

Molina (2004). Indica que “en cuanto al proceso de evaluación de créditos de acuerdo al Sistema Financiero Peruano, con relación a las operaciones que integran la cartera crediticia, deberá tenerse presente, para su evaluación: los ingresos del cliente, la rotación de su capital y el tiempo que

estos tardan en convertirse en flujos de efectivo, además su capacidad de servicio de la deuda, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros, y lo más importante a considerar son las referencias en cuanto a la conducta moral del solicitante. Por lo que las garantías tienen carácter secundario” (p. 62).

Indicadores:

- **Ingresos del cliente**
- **Rotación del capital**
- **Conducta moral**
- **Proyectos futuros**

Dimensión 3: Centrales de riesgo

Según Ley del Sistema Financiero Peruano (SFP), refiere que “la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) tendrá a su cargo un sistema integrado de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado Central de Riesgos, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas (Art. 158-159). Toda institución que pertenezca al sistema financiero antes de conceder un préstamo deberá requerir a la persona natural o jurídica que lo solicite, la información que con carácter general establezca la Superintendencia. En caso de incumplimiento no podrá otorgarse el crédito”.

Indicadores:

- **Perfil de pago del cliente**

Dimensión 4: Acciones de recuperación de créditos

Molina (2004). “El gestor de cobranzas debe tener presente que nadie lo hace enojar, él escoge este camino ya que de otra manera estará otorgando a otra persona el derecho a destruir su

paz y su tranquilidad. La mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, que apunte a una solución realista que el deudor pueda cumplir, como fraccionar el pago o establecer un nuevo plazo” (p. 16).

Indicadores:

- **Visita personal:** “Es una forma de acción de recuperación de créditos otorgados mediante visitas personalizadas” (Molina 2004).
- **Llamadas telefónicas:** “Si documentos que se utilizan son improductivas, procede a llamar directamente al cliente para exigirle que debe cancelar inmediatamente, sin embargo, en caso de que el cliente tenga alguna excusa razonable, se puede ampliar la fecha de pago” (Gómez, 2014).
- **Correo electrónico:** “A través de estos medios se les recuerda que tienen un pago pendiente con la empresa” (ESAN, 2016).
- **Mensaje de texto:** “El SMS es un medio rápido y efectivo para contactar a toda la cartera y comenzar a recibir pagos rápidamente” (ESAN 2016).
- **Notificación escrita:** “Se envía una carta en buenos términos haciendo recordar al cliente su obligación, después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento. Si el pago no es efectuado, entonces se envía una segunda carta más perentoria” (Gómez, 2014).
- **Procesos jurídicos:** “Es el proceso más estricto durante el procedimiento de cobro que habitualmente utilizan las agencias de cobros. Es oneroso y como efecto adverso puede provocar que el deudor se declare en bancarrota. En ocasiones, los gastos adicionales de cobro no ofrecen un rendimiento suficiente” (Gómez, 2014).

2.3 Definición de términos básicos

Estrategia financiera: “Son las prácticas que una organización acoge para lograr sus objetivos económicos. En el ámbito empresarial, la enunciación de una estrategia financiera le corresponde a la alta dirección, aunque los jefes de departamento y jefes de contabilidad también ayudan. Los planes financieros adecuados ayudan a la empresa primero a caminar antes de correr, especialmente cuando se trata de establecer el marco operativo de corto plazo necesario para lograr resultados a largo plazo” (Marquis, 2018).

Gestión del riesgo crediticio: “La gestión del riesgo crediticio es la aplicación sistemática de evaluación de las políticas, categorías y tipos de créditos para analizar y finalmente, poder controlar los riesgos” (Zavala & Anchay, 2015).

Índice de morosidad: “El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia” (Vallcorba & Delgado, 2007).

Morosos insumisos: “Son los deudores que se niegan a pagar por que evitan responsabilidades diciendo que no les corresponde pagar ya que la cantidad por el reclamo que se hace son demasiados. Un caso que se puede relacionar es en la plataforma anti peajes” (Brachfeld, 2014).

Morosos profesionales: “Este tipo de morosos están acostumbrados a ser cobrados a través de un sistema judicial al no pagar a tiempo su deuda” (Brachfeld, 2014).

Morosos defraudadores: “Piden el préstamo con la intención de nunca más pagar y alejarse definitivamente de sus obligaciones de pagar su deuda”. (Brachfeld, 2014).

Riesgo de crédito: “Posible alcance negativo que originaría a la institución prestamista una variable en los talentos y tiempos de un acuerdo de meollos, en un sentido más ancho” (Gustavo, 2010).

Tolerancia de riesgo: “La comprensión al evento es una medida de la abundancia de riesgo que usted puede guiar, sin embargo, eso no es

necesariamente la misma que la masa apropiada de evento que debe aceptar. Esto nos lleva a la segunda valoración que se debe actuar” (Ravalli, 2013).

Riesgo de liquidez: “Indica que es la posibilidad de no efectuar a tiempo las deudas al corto plazo, debido al nivel de los activos líquidos con los que se cuenta” (Banco Central de Reserva del Perú, 2011).

Créditos directos: “Corresponden a la suma de los créditos (vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial). Este representa los financiamientos que las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes” (SBS, 2015).

Sistema financiero bancario: “Son todas las entidades del sistema bancario establecidas en la nación. En nuestro país, el sistema está conformado por el Banco Central de Reserva del Perú, el Banco de la Nación, la Banca de Fomento en liquidación y las empresas bancarias” (BCRP, 2011).

Financiamiento: “Es el mecanismo por el cual una persona, ya sea natural o jurídica adquiere recursos para realizar un proyecto en específico. Estos recursos se consiguen en una entidad financiera. En otras palabras, el financiamiento es la vía por el cual se puede obtener capital para poder llevar a cabo las inversiones planificadas” (Montañez, 2016).

Historial crediticio: “Es la información suministrada por las entidades financieras que otorgan crédito, esto quiere decir que es el informe de los antecedentes que se generan al recibir un crédito y se miden en base a los pagos que se realizan a lo largo del tiempo” (Nicho & Meza, 2018).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.
- b. Existe relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable 1: Morosidad crediticia

Nicho & Meza (2018). “Se da cuando las empresas, personas o entidades solicitan préstamos de instituciones financieras, y la empresa acordó pagar en una fecha determinada; sin embargo, posteriormente no cumplió con los términos acordados”.

Variable 2: Estrategias de recuperación de créditos

Arréstegui (2018). “Es un proceso que consiste en aplicar estrategias con la intención de recuperar las deudas, de esta manera se busca que la empresa cuente con liquidez de una forma rápida y efectiva. Las estrategias deben estar bien diseñadas de tal forma que no afecte la relación con los clientes”.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Definición operacional de la variable 1: Morosidad crediticia

Operacionalmente la variable liderazgo crediticio, se define mediante dos dimensiones: Categorías de la morosidad (5 ítems), Cartera vencida (16 ítems), con cuatro opciones: Nunca=1, Casi nunca= 2, Casi siempre=3 Siempre=4.

Definición operacional de la variable 2: Estrategias de recuperación de créditos

Operacionalmente la variable estrategias de recuperación de créditos, se define mediante cuatro dimensiones: Políticas de créditos (2 ítems), Proceso de evaluación de créditos (4 ítems), Centrales de riesgo (1 ítem) y Acciones de recuperación de créditos (6 ítems), con cuatro opciones: Nunca=1, Casi nunca= 2, Casi siempre=3 Siempre=4.

2.5.3 Operacionalización de las variables

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Variable 1: Morosidad crediticia

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa	
		N°	Contenido		
Categorías de la morosidad	Morosos fortuitos	1	¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	1. Nunca	
	Morosos intencionales	2	¿Considera que existe morosos intencionales, que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		
	Morosos negligentes	3	¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		
	Morosos circunstanciales	4	¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		2. Casi nunca
	Morosos despreocupados	5	¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		
Cartera vencida	Refinanciamiento	6	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta?	3. Casi siempre	
		7	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco?		
		8	¿Cuándo se retrasa en el pago de la cuota es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito?		
		9	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?		
	Información deficiente	10	¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?		
		11	¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?		4. Siempre

		12	¿Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos?	
		13	¿Se le informa al cliente sobre el monto a pagar al vencimiento del día del pago?	
	Reporte de crédito vencido	14	¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?	
		15	¿Si hay un atraso en el pago de la cuota, ésta se registra en la central de riesgo?	
		16	¿Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas?	
		17	¿Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos?	
	Gestión de cartera atrasada	18	¿Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes?	
		19	¿Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días?	
		20	¿Se recurre a servicios de cobranza especializada?	
		21	¿Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas?	

Variable 2: Estrategias de recuperación de créditos

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		Nº	Contenido	
Políticas de créditos	Tipos de créditos	1	¿Considera que los tipos e créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Casi siempre 4. Siempre
		2	¿Considera que los créditos cumplen las normas de créditos?	
Proceso de evaluación de créditos	Ingresos del cliente	3	¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	
	Rotación del capital	4	¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?	
	Conducta moral	5	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?	
	Proyectos futuros	6	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?	
Centrales de riesgo	Perfil de pago del cliente	7	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?	
Acciones de recuperación de créditos	Visita personal	8	¿Considera que se realiza visitas personalizadas para recuperar los créditos vencidos?	
	Llamadas telefónicas	9	¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?	
	Correo electrónico	10	¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?	
	Mensaje de texto	11	¿Considera que se realiza envío de mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?	
	Notificación escrita	12	¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?	
	Procesos jurídicos	13	¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

Diseño de estudio no experimental, transversal:

No experimental

Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Transversal

“Es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al, 2010 p. 151).

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional:

Descriptivo

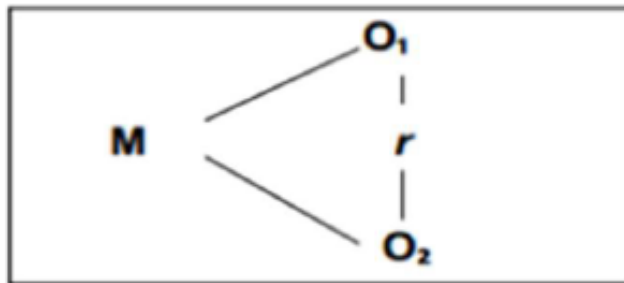
“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, p. 85).

Correlacional

La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

La investigación emplea el método inductivo-deductivo, es decir, se vio información general y específica para sacar una conclusión general. El cual ayudara a desarrollar y aplicar nuevas técnicas e instrumento de recolección de datos.

gEl diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁: Observaciones sobre la variable 1: Morosidad crediticia

O₂: Observaciones sobre la variable 2: Estrategias de recuperación de créditos

R: Relación entre las dos variables en estudio

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

“La población es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables, agrupados con fines de estudio” (Córdova, 2013, p. 84). En tal sentido la población estuvo conformado por 6 funcionarios de la institución financiera

Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021, según detalle:

Item	Actividad	Cantidad
1	Funcionarios	2
2	Gestor de cobranzas	1
3	Asesores de banca consumo	3
Total población		6

Fuente: Entidad financiera Scotiabank, 2021.

3.2.2 Muestra

Para Hernández, et al (2010) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

La muestra de estudio estuvo conformada por los 6 funcionarios de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

3.3.2 Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

3.4 Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1 Validez

Según Hernández, S. et al. (2014, p. 200) "La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir"; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de las variables Morosidad crediticia y Estrategias de recuperación de créditos

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Doctor	Vásquez Reátegui, Marden Odilo	Aplicable
Magister	Montoya Torres, Silvia Virginia	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

3.4.2. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200. "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales". Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

El coeficiente alfa fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach (15). Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados (3,17).

Variable 1: Morosidad crediticia

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,889	21

Fuente: Información obtenida del procesamiento con el programa SPSSV.22

Interpretación: el Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,889 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 1: Morosidad crediticia

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,823	13

Fuente: Información obtenida del procesamiento con el programa SPSSV.22

Interpretación: el Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,823 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

La investigación analizará y representará los datos mediante figuras y tablas que serán procesadas en el programa Excel y a través del programa SPSS-V22, para luego realizar las interpretaciones correspondientes.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas y figuras de variables y dimensiones.

Tabla 1

Dimensión: Categorías de la morosidad en clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	83.30
	CASI SIEMPRE	1	16.70
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

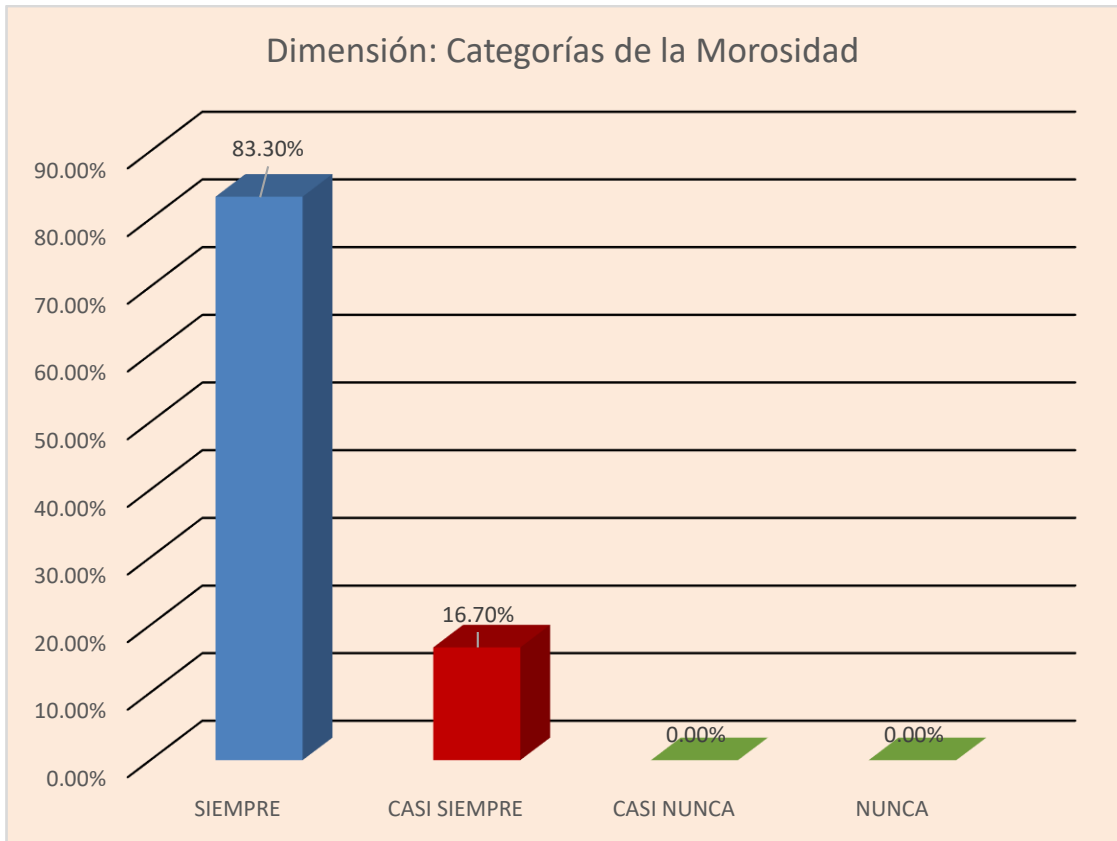


Figura 1: Dimensión: Categorías de la morosidad
Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del gráfico y tabla 1, se observa que el 83.30% de encuestados refieren que siempre existen categoría de morosidad, 16.70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 2

Dimensión: Cartera vencida de clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	4	66.70
	CASI SIEMPRE	2	33.30
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

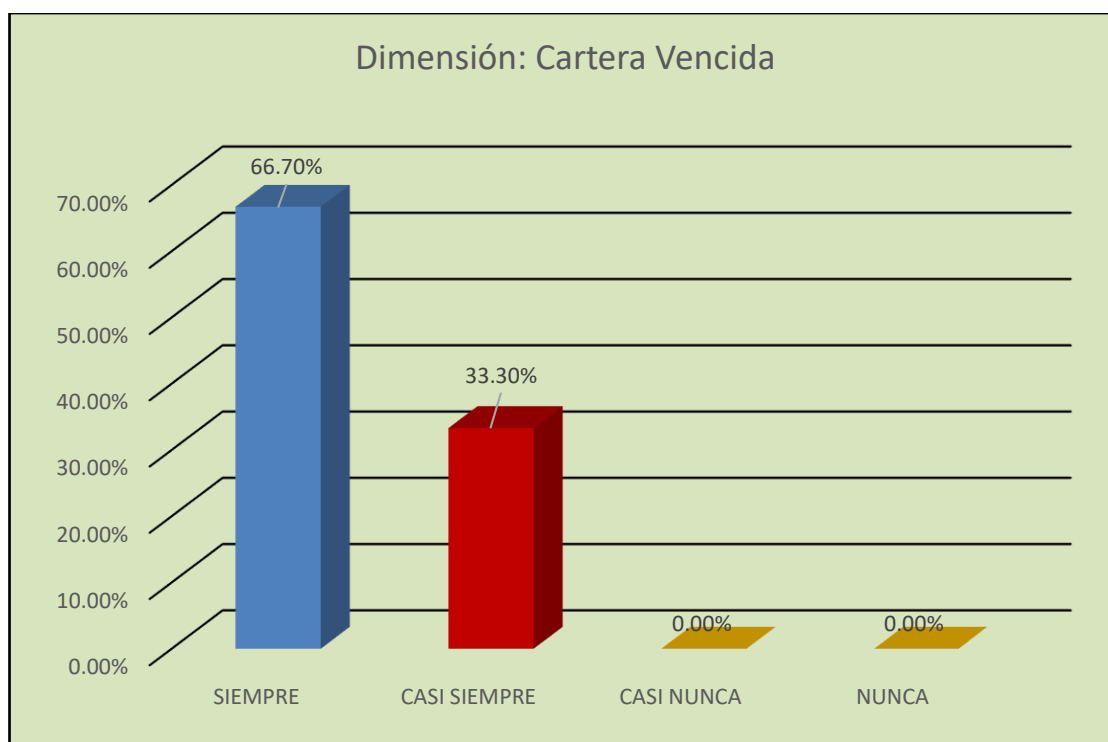


Figura 2: Dimensión: Cartera vencida
Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del gráfico y tabla 2, se observa que el 66.70% de encuestados refieren que siempre se tiene cartera vencida, 33.30% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 3

Variable: Morosidad crediticia en clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	83.30
	CASI SIEMPRE	1	16.70
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

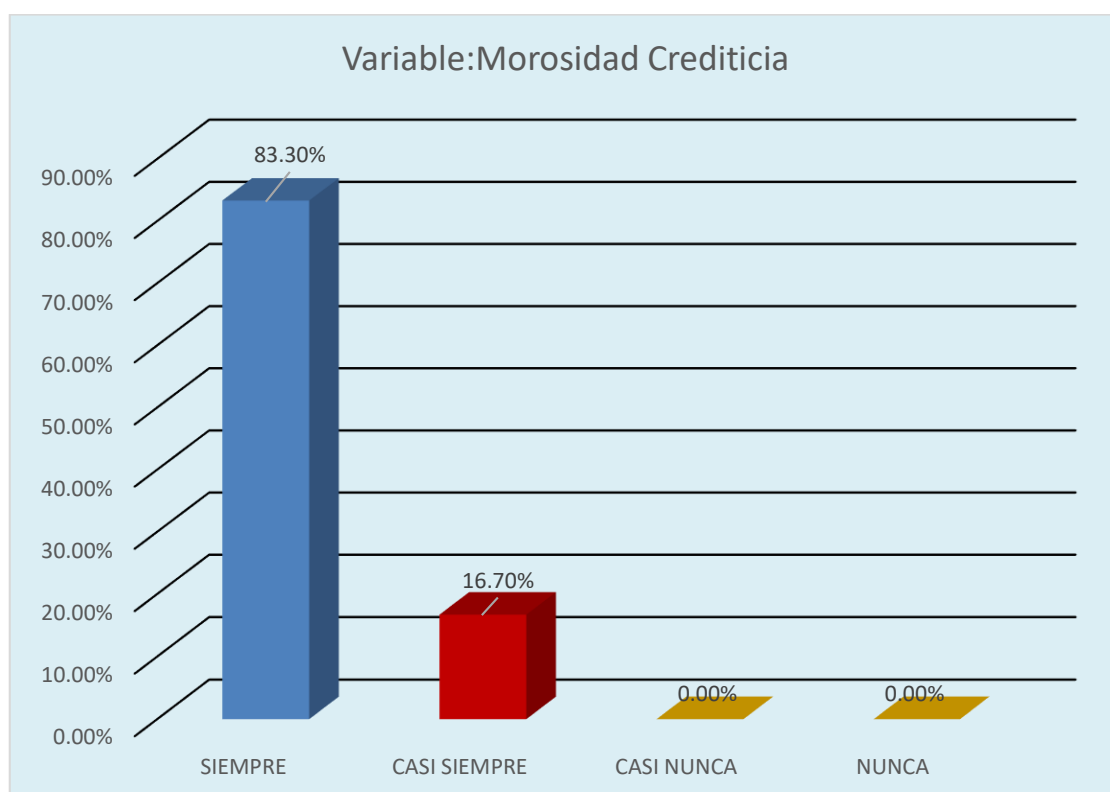


Figura 3: Variable: Morosidad crediticia
Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del gráfico y tabla 3, se observa que el 83.30% de encuestados refieren que siempre existe morosidad crediticia, 16.70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 4

Dimensión: Políticas de créditos en clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	3	50.00
	CASI SIEMPRE	3	50.00
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

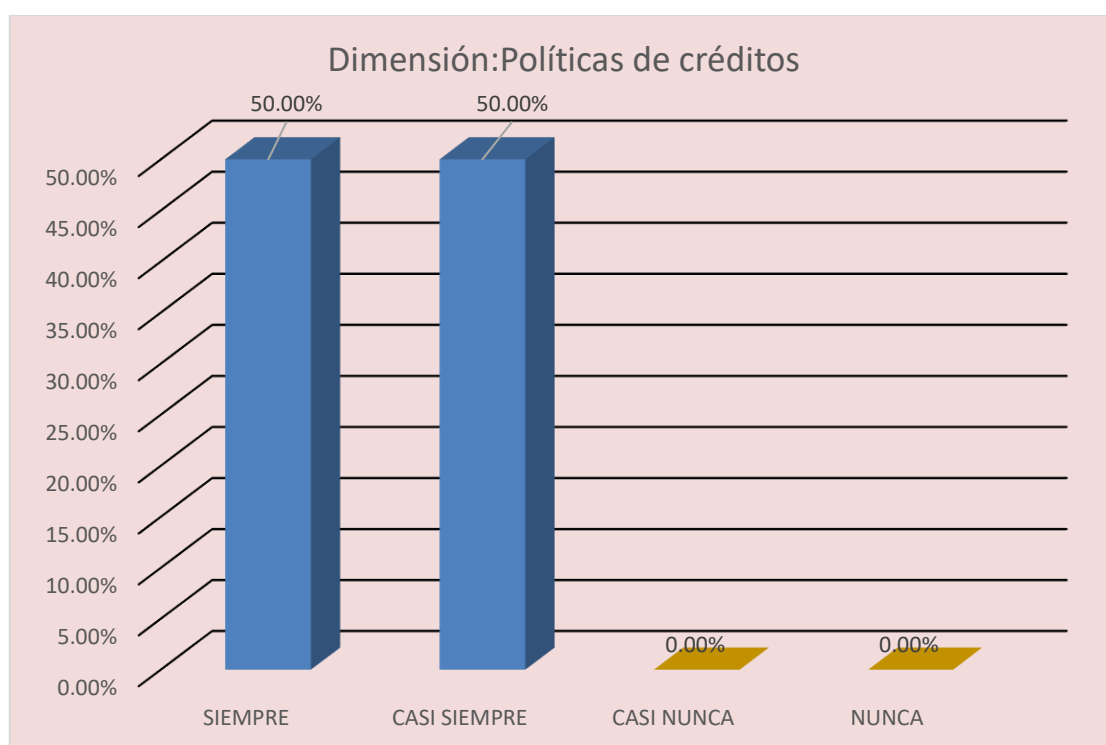


Figura 4 Dimensión: Políticas de créditos

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del gráfico y tabla 4, se observa que el 50.00% de encuestados refieren que siempre se aplican políticas de créditos, 50.00% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 5

Dimensión: Procesos de evaluación de créditos en clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	83.30
	CASI SIEMPRE	1	16.70
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

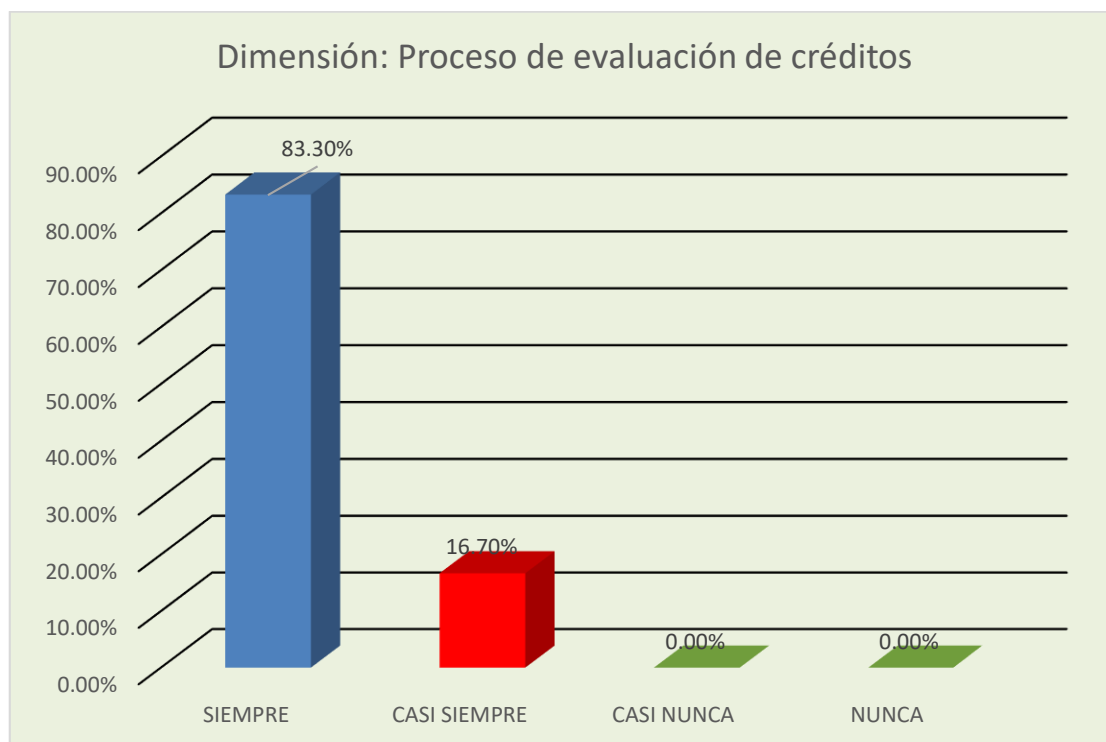


Figura 5 Dimensión: Procesos de evaluación de créditos

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del gráfico y tabla 5, se observa que el 83.30% de encuestados refieren que siempre se realiza proceso de evaluación de créditos, 16.70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 6

Dimensión: Centrales de riesgo en clientes de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	83.30
	CASI SIEMPRE	1	16.70
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

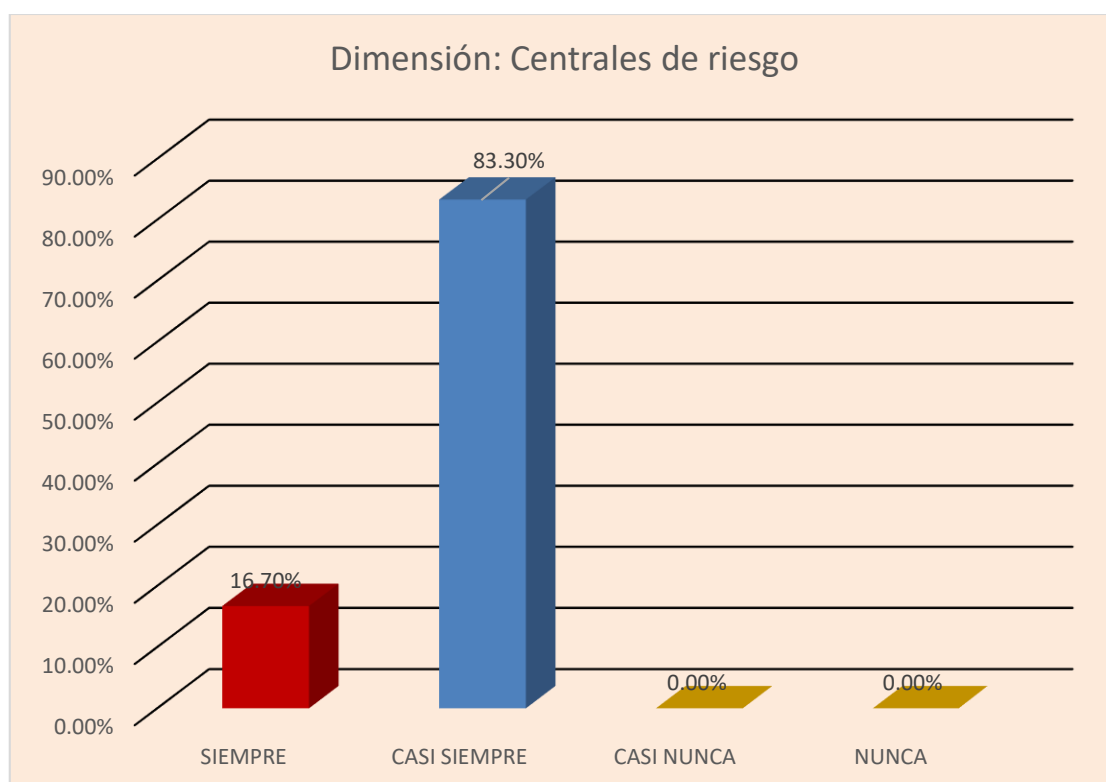


Figura 6 Dimensión: Centrales de riesgo
Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del gráfico y tabla 06, se observa que el 16.70% de encuestados refieren que siempre se presenta centrales de riesgo, 83.30% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 7

Dimensión: Acciones de recuperación de créditos de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	4	66.70
	CASI SIEMPRE	2	33.30
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

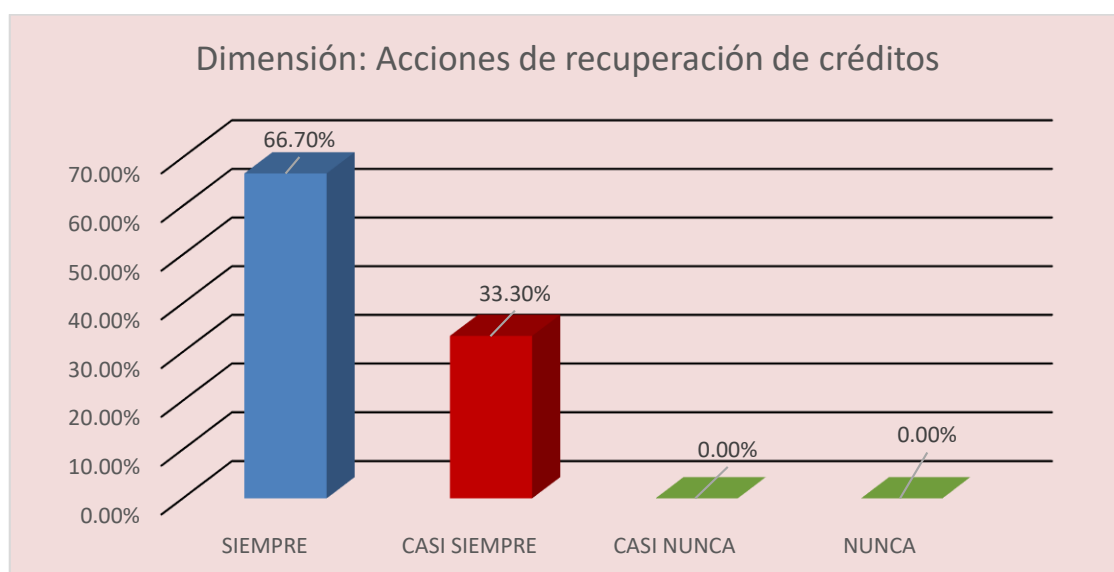


Figura 7 Dimensión: Acciones de recuperación de créditos
Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del gráfico y tabla 7, se observa que el 66.70% de encuestados refieren que siempre se presenta acciones de recuperación de créditos, 33.30% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tabla 8

Variable: Estrategias de recuperación de créditos de la institución Financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	83.30
	CASI SIEMPRE	1	16.70
	CASI NUNCA	0	00.00
	NUNCA	0	00.00
	TOTAL	6	100.00

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22.

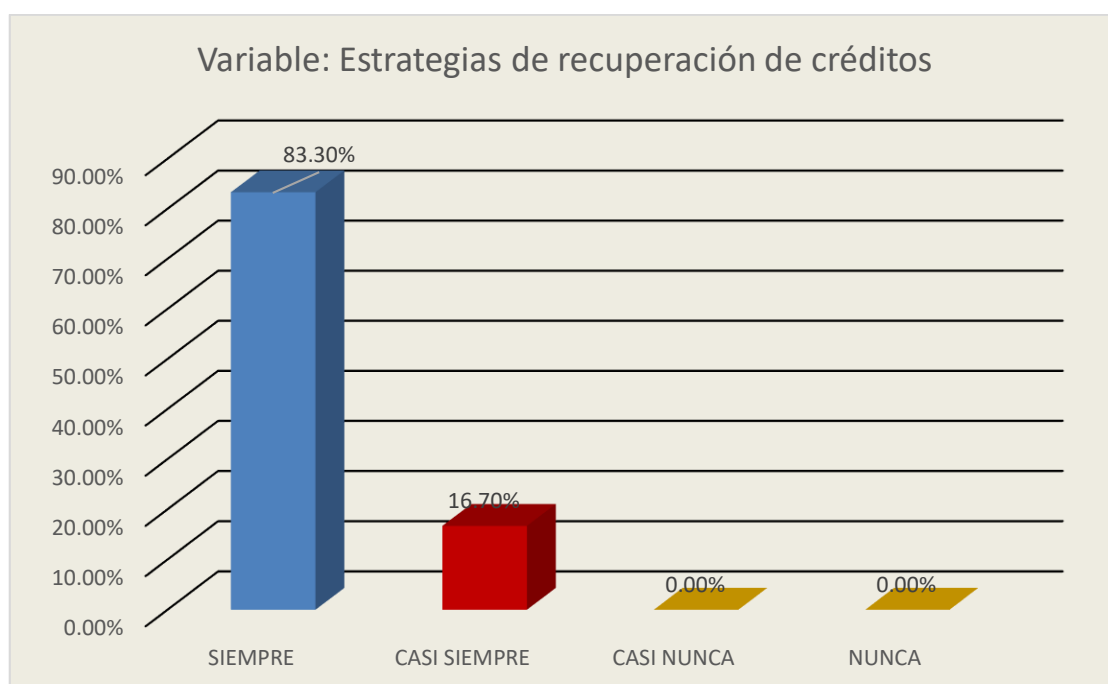


Figura 8 Variable: Estrategias de recuperación de créditos

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del gráfico y tabla 8, se observa que el 83.30% de encuestados refieren que siempre se aplican estrategias de recuperación de créditos, 16.70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe una relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Tabla 9

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos.

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): Morosidad Crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	0,869*
		Sig. (*bilateral)	.	0,026
		N	06	06
	Variable (V2): Estrategias de recuperación de créditos	Coefficiente de correlación	0,869*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,026	.
		N	06	06

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 9, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,869$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,026 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H0: No existe una relación significativa entre las categorías de morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre las categorías de morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Tabla10

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión las categorías de morosidad y las estrategias de recuperación de créditos.

		Correlaciones		
			D1	V2
Rho de Spearman	Variable (D1): Categorías de morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,857*
		Sig. (*bilateral)	.	0,029
		N	06	06
	Variable(V2): Estrategias de recuperación de créditos	Coefficiente de correlación	0,857*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,029	.
		N	06	06

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,857$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,029 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe relación significativa entre categoría de morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H0: No existe una relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Hi: Existe una relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Tabla 11

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos.

Correlaciones				
			D2	V2
Rho de Spearman	Variable (D2): Cartera Vencida	Coefficiente de correlación	1,000	0,868*
		Sig. (*bilateral)	.	0,025
		N	06	06
	Variable(V2): Estrategias de recuperación de créditos	Coefficiente de correlación	0,868*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,025	.
		N	06	06

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,868$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,025 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

4.2. Discusión

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, se inicia con la formulación de la pregunta de investigación. ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?, donde se ha obtenido relación altamente significativa entre ambas variables de estudio que genera discusión.

De los resultados obtenido de la tabla 3, 8, sobre la variable el 83,30% de encuestados refieren que siempre existe morosidad crediticia, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca, por otro lado, el 83,30% de encuestados refieren que siempre se presenta estrategias de recuperación de créditos, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca. Los resultados coinciden con algunas de las conclusiones Vidal, (2017), donde señala que las políticas de riesgo en la admisión de créditos modifican el regular otorgamiento de nivel de riesgo. Lo confirma Sánchez (2014), refiere, el perfil de los empleados es un aspecto importante en vista que no cuenta con talento humano especializado en las actividades laborales operativas de créditos y cobranzas, que trae consigo falencias en el otorgamiento, seguimiento y monitoreo de los préstamos. Asimismo, Tuesta, (2018), señala que la morosidad se presenta por la deficiente evaluación crediticia y cultura de pago, lo mismo refiere Osorio y Ore (2021), refiere que el riesgo de impago se aumentaba por errores en la organización, deficiencias en los procedimientos de evaluación y de recuperación de créditos vencidos. La variable morosidad crediticia se sustenta en Paulise, (2017) Sánchez, (2010) y la variable estrategias de recuperación de créditos fundamenta en Chiavenato (1999). La hipótesis planteada se contrasta al aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,869$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,026 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye existe relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

De los resultados obtenidos de la tabla 1, 2, 4, 5, 6, 7 sobre las dimensiones de la variable morosidad crediticia como son: categorías de morosidad, cartera vencida que presenta mayor frecuencia son los niveles Siempre y casi siempre, es decir existe diferente tipos de clientes morosos lo primero lo que se debe obtener información sobre cada deudor en materia de solvencia, liquidez, historial de pagos, endeudamiento, luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene que se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada uno de ellas existe relación significativa. Estas dimensiones están respaldadas por ESAN (2017), Sánchez, (2010), Generamás (2021), Gómez (2014), Levy (2009), ESAN (2016), Rupay, (2009), Molina (2004), Olivella, (2014), López (2018), Koontz y Heinrich (2002).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteado en la investigación.

Primera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,869$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,026 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, que el 83,30% de encuestados refieren que siempre existe morosidad crediticia, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca, por otro lado, el 83,30% de encuestados refieren que siempre se presenta estrategias de recuperación de créditos, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Segunda conclusión

Se concluye existe relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,857$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,029 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 83,30% de encuestados refieren que siempre existen categoría de morosidad, 16,70% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

Tercera conclusión

Se concluye existe relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,868$ correlación alta

positiva y $p\text{valor} = 0,025 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 66,70% de encuestados refieren que siempre existen cartera vencida, 33,30% casi siempre, 0.00% casi nunca y 0.00% nunca.

RECOMENDACIONES

Se presenta las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

- Se recomienda a las personas que laboran en el área de cobranza de la institución financiera Scotiabank de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la variable morosidad crediticia se debe tener en cuenta recopilar información sobre cada cliente en materia de solvencia, liquidez, historial de pagos, endeudamiento para no generar cartera vencida y no afecte en su rentabilidad económica de la institución financiera.
- Se recomienda a las personas que labora en el área de cobranza de la institución financiera Scotiabank de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la dimensión categorías de morosidad se debe clasificar los tipos deudores para saber con qué tipo de cliente moroso se está tratando a partir de ahí implementar estrategias de cobros.
- Se recomienda a las personas que labora en el área de cobranza de la institución financiera Scotiabank de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la dimensión cartera vencida se debe contar con talentos humano preparados, capacitados en aplicación de estrategias de cobranzas para solucionar problemas crediticios.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Apostolik, R., Donohue, C., & Went, P. (2009). *Fundamentos del Riesgo Bancario y Regulación*. Madrid - España: Editorial Delta Producciones.
- Aguilar, G. y Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en las instituciones micro financieras del Perú*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- Alfaro, J., & Vargas, K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Brachfield, P. (2003). *Recobros impagados y negociar con morosos*. Barcelona, España: Editorial Pearson.
- Canson, B. (1996). *Riesgo crediticio y mejora del sistema financiero*. New York: Editorial Zeland.
- Córdova, I. (2013). Proyecto de investigación cuantitativa. Perú: Editorial San Marcos.
- De la Cruz, J. (2016). En su investigación: “*La cultura tributaria y su incidencia en la morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Paján, año 2015*”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Fiallos, A. (2017). Realizó la investigación: “*Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador*”. Tesis de Maestría. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Fretel, L. (2016). Desarrollo una investigación titulada “*Factores de morosidad y su influencia en el pago del impuesto predial del centro poblado de Licua - distrito Amarilis - Huánuco-2016*”. Tesis de Maestría. Perú: Universidad de Huánuco.
- Huerta, F. (2018). Desarrollo una investigación titulada “*Impacto de la política crediticia en las ventas y morosidad de tiendas en Pucallpa-Empresa*”.

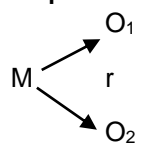
- CrediVargas S.A. 2015-2016*". Tesis para optar el título profesional de Economista. Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Nicho, D., & Meza, L. (2018). *La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2011 al 2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima.
- López, M., & Pérez, E. (2017). *Determinantes que explican la morosidad de las cajas rurales de Ahorro y crédito durante el periodo 2009 al 2016. Aplicación de los resultados a la gestión de la caja rural de ahorro y crédito los andes*. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Paulise, L. (2017). *Cómo eliminar las restricciones o "cuellos de botella"*. Recuperado el 03 de diciembre de 2017, de <http://www.somospymes.com.ar/columnistas/lic-lucianapaulise/como-eliminar-las-restricciones-o-cuellos-de-botella.html>.
- Quiñonez, E. (2005). "Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario del Ecuador: ¿Cuáles son sus determinantes? Un estudio con Datos de Panel" Tesis de Maestría. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Ruiz, J., Gracia, L., Miranda, A. (2013). Proceso de Endeudamiento y Sobre endeudamiento de los Hogares en Chile. Recuperado de: <https://www.bcentral.cl/contenido/-/detalle/proceso-de-endeudamiento-y-sobre-endeudamiento-de-los-hogares-en-chile-4>.
- Sangama, L. (2018). Ddesarrolló una investigación titulada "*Morosidad de los usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel portillo s.a., 2017*". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Sánchez, I. (2010). *Hayek: Teoría del ciclo económico*. Recuperado el 04 de diciembre de 2017, de <https://www.elcato.org/hayekteoria-del-ciclo-economico>.
- SBS. (2015). *Glosario de términos e indicadores financieros*. Lima.

- Ticona, E. (2018). *Evaluación del crédito y su incidencia en el índice de morosidad de Mi Banco -Banco de la Microempresa S.A. agencia Juli del periodo 2015*. Juliaca.
- Tuesta, J. (2018). Realizó la investigación: “*factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa mi banco, agencia tingo maría, período 2015-2017*”. Tesis de Maestría. Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Velasco, J. (2017). Realizó la investigación: “*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 de Maestría. Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Vidal, S. (2017). Realizó la investigación: “*La morosidad y la rentabilidad de los bancos en chile*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Civil Industrial. Chile: Universidad Técnica Federico Santa María.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tesis: Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?	Determinar la relación que existe entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021	Existe una relación significativa entre la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021	Variable 1: Morosidad crediticia	Categorías de la morosidad Cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> • Morosos fortuitos • Morosos intencionales • Morosos negligentes • Morosos circunstanciales • Morosos despreocupados 	Tipo de Investigación: No Experimental Transversal Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional Esquema:  <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> Población: 6 trabajadores Muestra: 6 trabajadores Técnica: La encuesta. Instrumento: Cuestionario de morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Estrategias de recuperación de créditos	Políticas de créditos Proceso de evaluación de créditos Centrales de riesgo Acciones de recuperación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Refinanciamiento • Información deficiente • Reporte de crédito vencido • Gestión de cartera atrasada • Tipos de créditos • Ingresos del cliente • Rotación del capital • Conducta moral • Proyectos futuros • Perfil de pago del cliente • Visita personal • Llamadas telefónicas • Correo electrónico • Mensaje de texto • Notificación escrita • Procesos jurídicos 	
¿Cuál es la relación que existe entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?	Determinar la relación que existe entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021	Existe una relación significativa entre las categorías de la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021				
¿Cuál es la relación que existe entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021?	Determinar la relación que existe entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021	Existe una relación significativa entre la cartera vencida y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021				

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 1

Se desea aplicar el presente cuestionario a los asesores, funcionarios y gestor de cobranza a fin de obtener información respecto a la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021, por lo que agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso. El cuestionario es anónimo, la información será utilizada para la investigación y se garantiza estricta confidencialidad.

VARIABLE 1: MOROSIDAD CREDITICIA

CATEGORÍA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Dimensión 1: Categorías de la morosidad					
Indicador: Morosos fortuitos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?				
Indicador: Morosos intencionales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
2	¿Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?				
Indicador: Morosos negligentes					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?				
Indicador: Morosos circunstanciales					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?				
Indicador: Morosos despreocupados					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?				

Dimensión 2: Cartera vencida**Indicador: Refinanciamiento**

N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta?				
7	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco?				
8	¿Cuándo se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito?				
9	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?				

Indicador: Información deficiente

N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?				
11	¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?				
12	¿Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos?				
13	¿Se le informa al cliente sobre el monto a pagar al vencimiento del día del pago?				

Indicador: Reporte de crédito vencido

N°	Preguntas	1	2	3	4
14	¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?				
15	¿Si hay un atraso en el pago de la cuota, ésta se registra en la central de riesgo?				
16	¿Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas?				
17	¿Se toma en consideración primero los saldos vencidos y hacer seguimiento de la cartera de morosos?				

Indicador: Gestión de cartera atrasada

N°	Preguntas	1	2	3	4
18	¿Se entrega las notificaciones y se realiza visitas de cobranza de manera responsable a los clientes?				
19	¿Se revisa los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos atrasados mayor a 15 días?				
20	¿Se recurre a servicios de cobranza especializada?				
21	¿Se prioriza las deudas morosas en relación al tiempo de atraso del pago de las cuotas?				

¡Muchas gracias!

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 2

Se desea aplicar el presente cuestionario a los asesores, funcionarios y gestor de cobranza a fin de obtener información respecto a la morosidad crediticia y las estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 202, por lo que agradeceré a usted marcar con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso. El cuestionario es anónimo, la información será utilizada para la investigación y se garantiza estricta confidencialidad.

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

CATEGORIA	VALOR
Nunca	1
Casi nunca	2
Casi siempre	3
Siempre	4

Dimensión 1: Políticas de créditos					
Indicador: Tipos de créditos					
N°	Preguntas	1	2	3	4
1	¿Considera que los tipos de créditos otorgados cumplen las expectativas del mercado?				
2	¿Considera que los créditos cumplen las normas de créditos?				
Dimensión 2: Proceso de evaluación de créditos					
Indicador: Ingresos del cliente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
3	¿Considera que los ingresos del cliente es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?				
Indicador: Rotación del capital					
N°	Preguntas	1	2	3	4
4	¿Considera que la rotación del capital es uno de los requisitos de evaluación para el otorgamiento del crédito?				
Indicador: Conducta moral					
N°	Preguntas	1	2	3	4
5	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa la conducta moral del cliente?				

Indicador: Proyectos futuros					
N°	Preguntas	1	2	3	4
6	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa los proyectos futuros del cliente?				
Dimensión 3: Centrales de riesgo					
Indicador: Perfil de pago del cliente					
N°	Preguntas	1	2	3	4
7	¿Considera que para el otorgamiento de un crédito se evalúa las obligaciones financieras que tiene el cliente con otras instituciones financieras?				
Dimensión 4: Acciones de recuperación de créditos					
Indicador: Visita personal					
N°	Preguntas	1	2	3	4
8	¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?				
Indicador: Llamadas telefónicas					
N°	Preguntas				
9	¿Considera que se realiza llamadas telefónicas para recuperar los créditos vencidos?				
Indicador: Correo electrónico					
N°	Preguntas	1	2	3	4
10	¿Considera que se realiza envío de mensajes por correo electrónico para recuperar los créditos vencidos?				
Indicador: Mensaje de texto					
N°	Preguntas				
11	¿Considera que se realiza envío de mensajes de texto vía celular para recuperar los créditos vencidos?				
Indicador: Notificación escrita					
N°	Preguntas				
12	¿Considera que se realiza notificaciones escritas para recuperar los créditos vencidos?				
Indicador: Procesos jurídicos					
N°	Preguntas				
13	¿Considera que se realiza procesos jurídicos para recuperar los créditos vencidos?				

¡Muchas gracias!

Anexo 3: Matriz de validación

Anexo 03: Matriz de validación
Título: Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la Institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Opción de respuesta			Criterio de evaluación								Observación y recomendación			
				Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta							
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Morosidad crediticia	Categorías de la morosidad	Morosos fortuitos	¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	X			X			X								
		Morosos Intencionales	¿Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	X			X			X								
		Morosos negligentes	¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	X			X			X								
		Morosos circunstanciales	¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	X			X			X								
		Morosos despreocupados	¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?	X			X			X								
	Cartera vencida	Refinanciamiento	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta?	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco?	X			X			X							
			¿Cuándo se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito?	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?	X			X			X							
			¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?	¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?	X			X			X							
			¿Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos?	¿Se le informa al cliente sobre el monto a pagar al vencimiento del día del pago?	X			X			X							
			¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?	¿Si hay un atraso en el pago de la cuota, ésta se registra en la central de riesgo?	X			X			X							
		Reporte de crédito vencido	¿Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas?	X			X			X								

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021

Variables	Dimensión	Indicador	Items	Opoción de respuesta			Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación			
				Nunca	Casi nunca	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta					
							SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Morosidad crediticia	Cartera vencida	Morosidad crediticia	<p>¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?</p> <p>¿Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?</p> <p>¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?</p> <p>¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?</p> <p>¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?</p> <p>¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta?</p> <p>¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, influye el tema de amistad o parentesco?</p> <p>¿Cuándo se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito?</p> <p>¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?</p> <p>¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?</p> <p>¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?</p> <p>¿Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos?</p> <p>¿Se le informa al cliente sobre el monto a pagar al vencimiento del día del pago?</p> <p>¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?</p> <p>¿Si hay un atraso en el pago de la cuota, ésta se registra en la central de riesgo?</p> <p>¿Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas?</p>				X		X		X					
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			
							X		X		X		X			

Anexo 03: **Matriz de validación**

Título: Morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Opoción de respuesta			Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión y al indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Morosidad crediticia	Categorías de la morosidad	Morosos fortuitos	¿Considera que existe morosos fortuitos que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		X		X		X		X		
		Morosos intencionales	¿Considera que existe morosos intencionales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		X		X		X		X		
		Morosos negligentes	¿Considera que existe morosos negligentes que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		X		X		X		X		
	Morosos circunstanciales	¿Considera que existe morosos circunstanciales que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		X		X		X		X			
	Cartera vencida	Morosos despreocupados	¿Considera que existe morosos despreocupados que no pagan su deuda a la institución financiera Scotiabank?		X		X		X		X		
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Refinanciamiento	¿Ante la solicitud de refinanciamiento de crédito, la tasa de interés es más alta?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Información deficiente	¿Cuándo se retrasa en el pago de la cuota, es más difícil hacer un refinanciamiento de crédito?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿El refinanciamiento altera el historial crediticio del cliente?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Es importante hacer recordar el día del pago de la cuota vencida al cliente?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Se utiliza tecnología para hacer llegar información de pagos al cliente?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Se informa sobre la forma de pagos en días feriados y domingos?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Se le informa al cliente sobre el monto a pagar al vencimiento del día del pago?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Se hace la consulta y revisión del reporte de créditos atrasados antes de notificar al cliente?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Si hay un atraso en el pago de la cuota, ésta se registra en la central de riesgo?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			
Cartera vencida	Reporte de crédito vencido	¿Se le notifica adecuadamente al cliente por el atraso del pago de las deudas?		X		X		X		X			
				X		X		X		X			

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Morosidad Crediticia

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,889	21

Fuente: Información obtenida del procesamiento con el programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,889 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 26 de octubre del 2021



.....
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE MOROSIDAD CREDITICIA

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13	ITEMS14	ITEMS15	ITEMS16	ITEMS17	ITEMS18	ITEMS19	ITEMS20	ITEMS21
1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3

Fuente: Información Obtenida de la aplicación De la encuesta y procesada con el programa SPSSV.22

SIEMPRE: 4 CASI SIEMPRE: 3 CASI NUNCA: 2 NUNCA: 1

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable: Estrategias de recuperación de créditos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,823	13

Fuente: Información obtenida del procesamiento con el programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,823 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 26 de octubre del 2021



.....
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10	ITEMS11	ITEMS12	ITEMS13
1	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: Información Obtenida de la aplicación De la encuesta y procesada con el programa SPSSV.22

SIEMPRE: 4 CASI SIEMPRE: 3 CASI NUNCA: 2 NUNCA: 1

Anexo 5: Constancia antiplagio

“AÑO DEL FORTECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 21

Pucallpa 21 de febrero del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “MOROSIDAD CREDITICIA Y ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS DE LOS CLIENTES DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI, 2021” perteneciente al bachiller: KALY DESEMPY DEL AGUILA PEREA.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas

Escuela : Ciencias Contables y Financieras

Asesor : Mg. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **26,5%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

OFICINA PUCALLPA

