

NEUMANN BUSINESS SCHOOL
ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“LOS PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA
MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA EN
SCOTIABANK, AGENCIA TACNA 2018”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:

MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:
FÉLIX EMILIO JOEL LIBORA MARTÍNEZ
ROGER SAÚL ORDOÑO NINA

DOCENTE GUÍA:
GIOMAR WALTER MOSCOSO ZEGARRA

TACNA – PERÚ
2020

“El Texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es).”

DEDICATORIA

A Dios por guiarnos por el buen camino, fortaleciéndonos cada día y de manera especial a nuestros padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y enseñanzas para ser mejores personas.

.

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecer a Dios por bendecirnos hasta este momento tan importante en nuestra formación profesional.

A nuestros padres que ayudaron de una u otra manera a lo largo de nuestra carrera profesional.

También agradecer a los profesores de la Universidad porque han aportado con diversos conocimientos en nuestra formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
1.1. TÍTULO DEL TEMA	12
1.2. ORIGEN DEL TEMA	12
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5. OBJETIVO GENERAL	16
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.7. METODOLOGÍA	17
1.7.1. Tipo de estudio	18
1.7.2. Diseño	18
1.7.3. Población, muestra y muestreo	19
1.7.4. Procedimientos metodológicos	20
1.8. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	20

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE TÓPICOS CLAVE	21
2.1.1. SISTEMA FINANCIERO	21
2.3. MARCO NORMATIVO	33
2.3.1. Superintendencia de banca y seguros y AFP (SBS)	33
2.4. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS	34
2.4.1. Definición	34
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL	35
3.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN	35
3.1.1. Breve Historia	35
3.1.2. Descripción de la empresa	37
3.1.3. Nuestro propósito	38
3.1.4. Nuestra razón	39
3.1.5. Objetivos Estratégicos	39
3.1.6. Productos Ofrecidos	39
3.2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS DEL ÁREA	43
3.2.1. Objetivo Principal	43
3.2.2. Domicilio y duración	43
3.3. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	44
3.4. ANÁLISIS CRÍTICO.	46
CAPITULO IV: DESARROLLO DEL TEMA	47
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	47

4.1.2. Definición de propuestas y planes de acción	67
CAPITULO V: PROPUESTAS DE MEJORA Y/O SUGERENCIAS	77
5.2. SUGERENCIAS	81
CONCLUSIONES FINALES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	77

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Entrevista y visita constantemente a su cliente	50
Tabla 2 El Ingreso de la Información al ISTS es la adecuada	52
Tabla 3 El Expediente del cliente	53
Tabla 4 Con que frecuencia realiza reprocesos	54
Tabla 5 Realiza un adecuado proceso de Desembolso	55
Tabla 6 La frecuencia de los desembolsos es óptima	56
Tabla 7 Es importante el historial crediticio de sus clientes	57
Tabla 8 Efectúa llamadas telefónicas a los clientes	58
Tabla 9 Visita usted a sus clientes mensualmente	59
Tabla 10 La política de cobranza de la financiera es correcta	60
Tabla 11 Como considera la comunicación con sus clientes	61
Tabla 12 Correlación de Pearson, Hipótesis General	62
Tabla 13 Correlación de la Hipótesis Específica 1	64
Tabla 14 Correlación de Pearson Hipótesis Específica 2	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema financiero peruano	24
Figura 2: Agencia Principal San Martin	43
Figura 3: Agencia Coronel Mendoza	44
Figura 4: Organigrama Scotiabank	45
Figura 5: Entrevista y visita constantemente	50
Figura 6: Importancia de la información	51
Figura 7: Ingreso de la Información al ISTS es la adecuada	52
Figura 8: El Expediente del cliente	53
Figura 9: Conque frecuencia realiza reprocesos	54
Figura 10: Realiza un adecuado proceso de Desembolso	55
Figura 11: La frecuencia de los desembolsos es óptima	56
Figura 12: Es importante el historial crediticio de sus clientes	57
Figura 13: Efectúa llamadas telefónicas a los clientes	58
Figura 14: Visita usted a sus clientes mensualmente	59
Figura 15: La política de cobranza de la financiera es correcta	60
Figura 16: Como considera la comunicación con sus clientes	61

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de Investigación trata de los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en Scotiabank, agencia Tacna 2018. Es necesario referir que el área de créditos a microempresas es el encargado de evaluar diferentes propuestas de crédito, por lo cual utiliza diversos procedimientos que permite determinar los niveles de riesgo con cada uno de los clientes, se puede tener una visión clara de los riesgos de morosidad a la que se exponen con cada uno de los posibles clientes. En Scotiabank se aplica 7 procesos al momento de otorgar un crédito los cuales son: promoción, captación, evaluación, aprobación, desembolso, recuperación; y post venta, pero si realizamos una mala práctica del proceso de colocación de crédito, corremos el riesgo de que el cliente resulte con problemas de pago; también puede influir los factores macroeconómicos, los cuales ya no dependería de la evaluación del funcionario. La presente investigación determinara factores internos y externos que influyen en la morosidad de créditos otorgados a microempresas en el periodo 2018

Palabras Clave: Procesos internos, morosidad de créditos

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación está relacionado a mejorar los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en Scotiabank, agencia Tacna 2018 ya que se ha observado que no se vienen cumpliendo de manera adecuada los objetivos y metas institucionales, debido a que no existe un proceso interno adecuado en la morosidad de créditos lo que viene generando contingencias que dificultan el cumplimiento de funciones de los trabajadores, esto ocasiona cierta insatisfacción en el desempeño de sus funciones. Lo que repercute en la atención a los clientes y por ende en la calidad de servicio que brinda la entidad.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla, el título, formulación del problema, justificación, objetivo general y específicos, metodología y las limitaciones del estudio; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, conceptualización de tópicos clave, análisis comparativo de las referencias, delimitación espacial; en el Capítulo III, se desarrolla el Marco Referencial, antecedentes generales de la organización, antecedentes específicos del área, diagnostico organizacional, misión y visión, análisis crítico; en el Capítulo IV, se efectúa el desarrollo del tema; en el Capítulo V se desarrolla la propuesta de mejora en los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos microempresa en Scotiabank, Agencia Tacna 2018.

CAPITULO I

ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. TÍTULO DEL TEMA

Los Procesos Internos y su Influencia en la morosidad de créditos microempresa en Scotiabank, agencia Tacna 2018.

1.2. ORIGEN DEL TEMA

Isotools (2017) Los procesos internos son un conjunto de actividades que se realizan por una persona o más con el fin de conseguir los objetivos de gestión. Para que una organización sea productiva y rentable, los procesos deben ser eficientes. El objetivo de la mejora de los procesos internos es mejorar de forma continua la productividad de los procesos.

También se observa que Perú sigue siendo el mejor país en términos de morosidad de la cartera crediticia, y de consumo sobre todo. La morosidad ha tendido a incrementarse ligeramente en algunos sectores, algunos son relacionados con cambios en la situación del mercado. Algunas actividades de exportación han tenido un período de venta más bajo, pero en ningún lado hay señales relevantes de que el riesgo de las carteras de crédito se haya incrementado. Es simplemente un cambio temporal de la tendencia que se va a

estabilizar o realmente ya se ha estabilizado, y no se va a repetir en lo sucesivo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) hasta el mes de octubre concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria, que se cerró en el 2017 con 3.04 %, la cual ya registraba su pico más alto desde el 2005 en nuestro país.

Según los informes realizados por la Asbanc hasta octubre del 2018 la morosidad en los créditos a las familias y créditos hipotecarios mostraron un comportamiento ascendente en la mayoría del año.

En enero 2018, la morosidad bancaria se ubicó en 3.12 %, en comparación a diciembre del 2017 se superó por 0.08 puntos porcentuales. Los tipos de crédito que aumentaron notoriamente en porcentaje de morosidad este mes, fueron: medianas empresas, pequeñas empresas, consumo e hipotecarios. En febrero 2018, la morosidad bancaria llegó al 3.24 %, esta cifra se alcanzó por complicaciones en el sector construcción. Los conocidos casos de corrupción habrían influido en la mayor tasa de impagos de los créditos corporativos y grandes empresas.

En marzo, abril y mayo 2018; se observó un descenso en los índices de morosidad ya que el sector construcción pudo regularizar sus pagos, por lo que esto benefició porcentualmente a diversos tipos de créditos.

En junio se observó un incremento en el índice de morosidad respecto al crédito otorgado a pequeñas empresas y microempresas, de 0.09 y 0.19 puntos porcentuales, respectivamente, situándose en 9.40 % y 3.81 %. en los meses de julio 2018 y setiembre 2018 se observó un porcentaje de morosidad estable, en julio alcanzó el 3.18%.

La tasa de morosidad en la región Tacna, registrada en noviembre de 2018, fue de 4,9 por ciento, situándose en 0,5 puntos porcentuales por encima del nivel alcanzado en igual periodo del año anterior. Las tasas más elevadas correspondieron a Agro banco (24,6 por ciento) y a las ED PYMES (7,7 por ciento). Asimismo, se registraron tasas de 5,4 por ciento en las Cajas Municipales y 5,2 por ciento en las Empresas Financieras; mientras que, la Banca Múltiple y el Banco de la Nación alcanzaron tasas de 4,6 por ciento de 1,4 por ciento, respectivamente. En el banco Scotiabank agencia Tacna, la banca microempresa, en los últimos tres años, tiene un incremento de la tasa de morosidad, la cual representa el índice de morosidad más alta de toda la agencia Tacna, respecto a otras bancas el cual se ha constituido en unas de los principales problemas de rentabilidad de la agencia, El aumento de las provisiones y la reducción de la

rentabilidad conducen al encarecimiento del costo del crédito, por lo cual los clientes que sí cumplen con sus pagos y los nuevos clientes se verían afectados con mayores tasas de interés por los préstamos que soliciten. A menos que la entidad bancaria decida asumir la pérdida de rentabilidad.

Es necesario referir que el área de créditos a microempresas es el encargado de evaluar diferentes propuestas de crédito, por lo cual utiliza diversos procedimientos que permite determinar los niveles de riesgo con cada uno de los clientes, se puede tener una visión clara de los riesgos de morosidad a la que se exponen con cada uno de los posibles clientes.

En Scotiabank se aplica 7 procesos al momento de otorgar un crédito los cuales son: promoción, captación, evaluación, aprobación, desembolso, recuperación; y post venta, pero si realizamos una mala práctica del proceso de colocación de crédito, corremos el riesgo de que el cliente resulte con problemas de pago; también puede influir los factores macroeconómicos, los cuales ya no dependería de la evaluación del funcionario.

La presente investigación determinara factores internos y externos que influyen en la morosidad de créditos otorgados a microempresas en el periodo 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Justificación teórica

La presente justificación se basa en autores que han realizado investigaciones sobre gestión de cobranzas, reducción de carteras morosas y soluciones específicas de tal forma contribuyan en su conjunto al bienestar y mejora de los objetivos del departamento de Créditos & Cobranzas y como consecuencia directa reducir los índices de morosidad

b) Justificación practica

La gestión de cobranza tendrá resultados benéficos para la empresa Scotiabank., Entre estas nombraríamos la mejora en los ratios de morosidad, buen flujo de caja, correcta identificación de clientes potenciales con riesgo, etc.

c) Justificación metodológica

La tesis emplea metodología de la investigación científica, empleando instrumentos para la recolección de la información inicial, que darán los resultados para la evaluación de las variables, esta investigación está en base a la teoría de Hernández Sampieri (1991) siendo descriptiva no experimental.

1.5. OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida los procesos internos influye en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar en qué medida el proceso de evaluación influye en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018.

- b) Determinar en medida el proceso de aprobación influye en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

1.7. METODOLOGÍA

El presente estudio se considera como una investigación descriptiva correlacional, ya que trata de dar soluciones prácticas a los problemas de estudio.

Variables:

Variable 1: procesos internos

Variable 2: morosidad de crédito

1.7.1. Tipo de estudio

El presente enfoque es de tipo descriptiva correlacional ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado Investigación descriptiva correlacional, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son descriptivos correlacionales, se presentan en relación a las variables y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística. (Hernandez Sampieri, R 1,991).

1.7.2. Diseño

El tipo de diseño que empleamos para alcanzar los objetivos de esta investigación corresponde a un diseño no experimental, porque se estudia el fenómeno en un momento determinado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

No Experimental

Responde a los diseños no experimentales, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que estas se analizan tal y como suceden en la realidad.

Descriptivo

El presente estudio es descriptivo porque refiere las características o atributos de las variables de estudio.

Correlacional

Es correlacional porque procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. (Hernández, pago. 151, edición 2011

1.7.3. Población, muestra y muestreo

1.7.3.1. Población:

La población objetivo en estudio está conformada a los empleados que cuentan con clientes morosos siendo un total de 20 trabajadores

1.7.3.2. Muestra:

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha trabajado con el 100% de la población por ser pequeña.

1.7.4. Procedimientos metodológicos

Los procedimientos necesarios serán:

Encuesta para evaluar la gestión de desempeño por competencias, la misma que nos proporcionará datos descriptivos a partir de escalas ordinales. Para establecer la influencia que existe entre las variables objeto de estudio.

Técnica

Se ha trabajado aplicando la técnica de encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario dirigido a los analistas de crédito Scotiabank, Agencia Tacna.

Procesamiento y presentación de datos:

Con respecto al Tratamiento de información, procedimientos estadísticos y presentación de la información.

Se utilizó el SPSS versión 22 y el Excel, la estadística descriptiva e inferencial y las tablas de contingencia.

1.8. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones del trabajo, son propias ya que no se permiten tener acceso a las diferentes áreas de la Institución, se pretende que la muestra tomada en la ciudad involucre a todas las oficinas del Scotiabank existentes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE TÓPICOS CLAVE

2.1.1. SISTEMA FINANCIERO

2.1.1.1. Definición

El sistema financiero se encuentra comprendido por el conjunto de instituciones, intermediario y mercado donde se canaliza el ahorro hacia la deuda (o inversiones). Con este objetivo existe dos mecanismos para cumplir con el traslado de recursos: las finanzas indirectas y directas. Las finanzas indirectas requieren la existencia de un intermediario financiero el cual transforma los activos denominados primarios, en activos financieros indirectos más acordes a la preferencia de los ahorradores. Por ejemplo, los bancos comerciales y los fondos mutuos. Por otro lado, las finanzas directas no requieren la presencia de un intermediario financiero y las transacciones se realizan en los mismos mercados financieros de bonos, acciones y otros instrumentos financieros.

El mercado de capitales corresponde al segmento del mercado financiero en los que se negocian valores con vencimientos de largo plazo, es decir, mayores de un año. Por su lado, los valores con un vencimiento de corto plazo se transan en el mercado de dinero. Además de los agentes e intermediarios financieros, el

funcionamiento de los mercados financieros requiere la existencia de instituciones que regulen, supervisen y sirvan de estructura de operaciones (seguros, 2012).

Un sistema financiero eficiente es aquel capaz de captar ahorro en condiciones adecuadas de remuneraciones, liquidez y seguridad, al objeto de prestar a los demandantes de fondos los recursos así obtenidos en razonables condiciones de precio, cantidad y plazo. Un sistema financiero comprende a los agentes que intervienen en el (prestatarios, prestamistas e intermediarios financieros), los mercados en los que se intercambia activos financieros y se fijan precios y la legislación e instituciones que regulan su funcionamiento (Guía informativa editada por la CNMV, 2002).

2.1.1.2. Características en el Perú

Según Morris (2011), las características del Perú sobre el sistema financiero ha sido clave en el desempeño de la economía peruana debido a que la permitido canalizar fondos excedentarios (depósitos) hacia individuos deficitarios (prestamos) y así formar parte del ciclo virtuoso de la economía. La estabilidad macroeconómica, los resultados favorables de indicadores económicos y la consecuente reducción del riesgo país han generado reducciones en las tasas de

interés, impulsando el crecimiento de los puntos de atención en las regiones y Acercando a más personas, mayores servicios financieros.

Adicionalmente, la mayor cantidad de productos financieros especializados puede ser explicada por el mayor conocimiento respecto a la demanda a través del acercamiento público.

2.1.1.3. Estructura

De acuerdo al instituto de Formación Bancaria (Financiera, 2012), la estructura se presenta de la siguiente manera: El Perú tiene un sistema financiero muy especial, encontramos una diversificación de empresas que desarrollan la actividad de intermediación basado también en la diversidad de regiones, clientes y usuarios de los servicios que estas instituciones brindan. El sistema financiero está conformado por el conjunto de empresas que debidamente autorizadas por los organismos correspondientes, operan como intermediarios financieros, es decir pueden canalizar la oferta y la demanda de fondos. De acuerdo al establecido en la legislación vigente se incluye a las empresas denominadas subsidiarias, empresas de seguros y empresas de servicios complementarios que requieran autorización de la SBS para constituirse (AFP, 2014), En el caso peruano la intermediación financiera está regida, por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de

la SBS, vigente a partir de diciembre de 1996 y por sus modificatorias como las leyes N° 27102, N° 27008 y posteriores. Según Superintendencia de Banca y Seguros y AFP las empresas que componen el Sistema Financiero Nacional, autorizadas por la mencionada ley, están mencionadas en el Título I, Capítulo I, artículos 16° y 17° definidas en el Título IV, Capítulo I, artículo 282° y las operaciones que están autorizadas a realizarse en los artículos del 283° al 289°.

2.1.2. SISTEMA FINANCIERO PERUANO

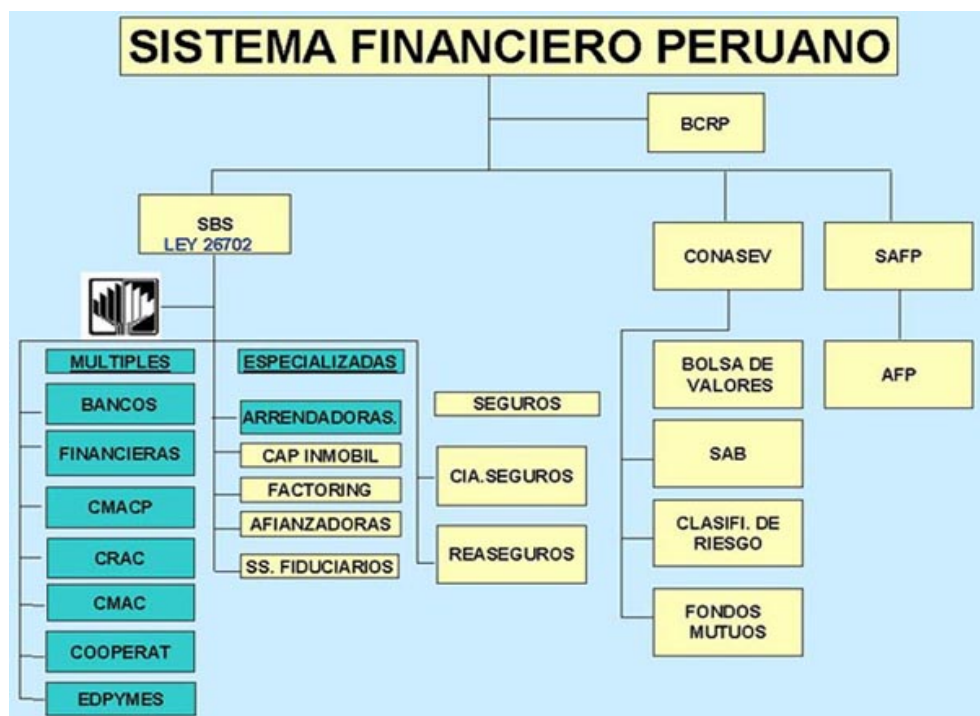


Figura 1: Sistema financiero peruano

Fuente: cofide

a) Empresas de Operaciones Múltiples

Son aquellas que pueden desarrollarse y efectuarse diversas operaciones relacionadas con la intermediación financiera, estas podrán efectuarse en el corto y largo plazo y atender diversos sectores de la actividad económica del país, el número y tipo de operaciones que pueden desarrollar esta esencialmente relacionado con el capital aportado por los accionistas, el riesgo que representan para los depositantes evaluado a través de una nota otorgada por las clasificadoras de riesgo, los controles internos y personal capacitado para desarrollar las diversas operaciones.

Las empresas de operaciones múltiples son: empresas bancarias, empresas financieras, Cajas rurales de ahorro y Crédito (CRAC), Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), empresas de desarrollo de la Pequeña y Micro empresa (EDPYMES), Caja Municipal de Crédito Popular (CMCP) y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Empresa Bancaria

Aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad establecida a través de un contrato y en utilizar ese dinero, el capital aportado por los accionistas y el que obtenga de otras fuentes de financiación para dar créditos en las diversas modalidades o para aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Se, por tanto, que las empresas bancarias desarrollan una función principal que está relacionada con la intermediación financiera, reciben o captan depósitos principalmente del público y además de otras operaciones que la legislación vigente le autoriza a realizar y ese dinero es trasladado a las personas naturales o jurídicas que lo necesitan, ya sea para adquirir un bien o servicio o para implementar o ampliar su negocio actual a través de las operaciones de crédito o colocación.

Empresa Financiera

Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad según la ley del sistema financiero consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero, pero que en la práctica puede desarrollar similares operaciones que un banco con la restricción básicamente del manejo de la cuenta corriente para el otorgamiento de los créditos llamados sobregiros.

Caja Rural de Ahorro y Crédito

Su función es también captar recursos del público a través de depósitos y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento de preferencia a la mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito

Aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Las Cajas municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)

Siendo un aparte muy pequeño del sistema financiero, entre el 4% y 5% de depósitos del sistema financiero y alrededor del 7% de los créditos, sin embargo, dentro de las instituciones micro financieras no bancarias, son las más dinámicas en el otorgamiento de créditos y servicios financieros para los agentes económicos que no son atendidos en el sistema financiero normal.

Son instituciones financieras, creadas con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización y democratización del crédito, dentro del ámbito municipal de su competencia, este objetivo se ha visto ampliado a microempresas urbanas y en algunos casos rurales.

Caja Municipal de Crédito Popular

Aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también autorizada para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (ED PYME)

Aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa. Podemos señalar que si uno lo desarrolla exactamente la intermediación ya que no capta recursos del público y más bien utiliza otro mecanismo que es el de obtener préstamos de otras instituciones financieras locales o del ámbito internacional.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Autorizada a captar recursos del público a que se refiere el artículo 289º de la Ley. Estas cooperativas pueden operar con recursos del público, entendiéndose por tal a las personas ajenas a sus accionistas, si adoptan la forma jurídica de sociedades cooperativas

de ahorro y crédito que cuentan con asociados que están bajo la supervisión de la Federación Nacional de Cooperativas.

b) Empresas Especializadas

Como el nombre lo señala estas son empresas que se dedican y especializan a una sola actividad dentro de la intermediación financiera, generalmente esta actividad estará relacionada con los servicios y el préstamo para poder generar ingresos esencialmente a la empresa.

Empresas de Arrendamiento Financiero o Leasing

Cuya especialidad consiste en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, los que serán cedidos en uso a una persona natural o jurídica a cambio del pago de una renta periódica y con la opción de compra dichos bienes por un valor determinado.

La función esencial de estas empresas es desarrollar el producto arrendamiento financiero la cual es una herramienta financiera que permite, sobre todo, a las empresas adquirir bienes de capital maquinarias, equipos, inmuebles, mediante el pago de cuotas cada cierto tiempo y ejercer una opción de compra final al término de pagos. Se formaliza mediante la firma de un contrato en el que el cliente deja constancia de la elección de bienes, el proveedor y la forma de pago.

Empresas de Factoring

Cuya especialidad consiste en la adquisición de facturas conformadas, títulos –valores y en general cualquier valor mobiliario representativo de deuda. Estas empresas se dedican a la adquisición de facturas y letras antes de su vencimiento, con lo cual las empresas podrán contar con liquidez antes de tiempo. Así las empresas que tienen facturas por cobrar de otras compañías podrán obtener un mecanismo adicional de liquidez, vendiendo estas facturas por cobrar con un descuento.

Este mercado beneficia principalmente a las pequeñas y medianas empresas que son los proveedores de las grandes compañías, estas últimas reconocidas por su solidez comercial y financiera y sobre todo, como buenas pagadoras de sus obligaciones.

Por ellos esas facturas serán más fáciles de comercializar en el mercado y en medida que este se desarrolle, se irá ampliando la aceptación de facturas de otras empresas.

Empresas Afianzadoras y de Garantías

Cuya especialidad consiste en otorgar afianzamientos para garantizar a personas naturales o jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o ante empresas del extranjero, en operaciones vinculadas con el comercio exterior.

c) Empresa de Seguros

Su objetivo es celebrar contratos mediante los cuales se obligan, dentro de ciertos límites y a cambio de una prima, a indemnizar un determinado daño o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones pactadas, en el caso de ocurrir un determinado suceso futuro e incierto.

Empresa de Seguro de Riesgo Generales

Cubre todo tipo de riesgo, como muerte natural o accidental, invalidez total o permanente, cáncer, emergencias accidentales entre otros.

Empresa de Seguros de Vida

Tiene cobertura para muerte natural y accidental.

Empresa de Seguro de Riesgos Generales y Vida

Contempla los seguros anotados en los dos puntos anteriores.

Empresa Reaseguros

Otorga cobertura de seguros o patrimonios autónomos de seguros por los riesgos asumidos, en los casos en que se encuentren capitales importantes, o así convenga a estos últimos por razón de sus límites operacionales.

d) Sistema Privado de Pensiones

El sistema privado de pensiones es un régimen de capitalización individual, donde los aportes que realiza el trabajador se registran en su cuenta personal denominada cuenta individual de capitalización, la misma que se incrementa mes a mes con los nuevos aportes y la rentabilidad generada por las inversiones del fondo acumulado.

El sistema previsional se sustenta en la libertad y la responsabilidad individual, siendo sus características principales: libertad de elección, la participación activa del trabajador, la transparencia en la información, la libre competencia y la fiscalización.

2.3. MARCO NORMATIVO

2.3.1. Superintendencia de banca y seguros y AFP (SBS)

De acuerdo al Instituto de Formación Bancaria la Superintendencia de Banca y Seguros y APF (SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión del Sistema Financiero, de seguros y a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones. Su objetivo principal es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

Como la entidad encargada de la regulación cumple una función esencial de establecer las leyes y normas necesarias para cuidar los intereses de los depositantes en el sistema financiero, pero a su vez también cumple una función de controlar que esas reglas establecidas se estén cumpliendo en el desarrollo de las operaciones que las entidades financieras desarrollan día a día.

La Superintendencia de Bancas Seguros y AFP es una institución de derecho público cuya autonomía funcional esta reconocidos por la constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en el Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Organiza de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2.4. COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

2.4.1. Definición

De acuerdo al planteamiento de (McConnell & Brue, 1997) la colocación de créditos es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero, llamada intereses, la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.

A través de estas dos actividades (captaciones y colocación) los bancos y otras instituciones financieras obtienen sus ganancias. Los intereses de colocación, en la mayoría de los países son más altos que los intereses de captación; es decir, los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.1. Breve Historia

Scotiabank Perú forma parte de The Bank of Nova Scotia (BNS) o Scotiabank, una de las instituciones financieras más importantes de Norteamérica y el banco canadiense con mayor presencia y proyección internacional. Con sede en Toronto (Canadá), con más de 180 años de experiencia, 21 millones de clientes y con un equipo de 86 mil colaboradores en 55 países, Scotiabank es hoy uno de los grupos financieros de origen canadiense más importante, con la capacidad de brindar la estabilidad que sus grupos de interés alrededor de todo el mundo merecen. Fundado en 1832, es uno de los grupos financieros más sólidos del mundo y el banco canadiense con más presencia y proyección internacional.

Al 2014, es el 3° banco más importante de Canadá y el 24° más importante del mundo. Mantiene activos consolidados por más de 852,000 mil millones de dólares canadienses (al 31 de enero de 2015) y cotiza sus acciones en las bolsas de valores de Toronto y Nueva York. En el año 2014, Scotiabank logró una utilidad neta récord de 7,298 millones de dólares canadienses, 10% más respecto al año anterior. En el 2008, Scotiabank superó la crisis del sistema financiero

mundial gracias a su gestión y manejo prudente del riesgo, al buen control de su cartera de inversiones y por estar regulado en una economía estable y con un buen desempeño fiscal como la canadiense. De esta manera, fue parte de la lista de los 50 bancos más seguros del 2010 publicada por la revista Global Finance y de la lista de los 10 bancos más estables publicada por la consultora Oliver Wyman. Scotiabank ha sido capaz de capitalizar la turbulencia. Desde el 2007 ha hecho más de treinta adquisiciones. Así, mientras otros bancos entraban en problemas, Scotiabank pudo capitalizar la oportunidad y empezó a dejar su huella en Asia y Latinoamérica. La diversificación geográfica y comercial de Scotiabank continúa siendo la esencia de su estrategia y potencia su crecimiento en cada una de sus tres unidades de negocio: Banca Canadiense, Banca Internacional y Banca y Mercados Globales. Scotiabank, a través de su Banca Canadiense, ofrece una gama completa de soluciones y asesoramiento financieros a sus más de 7,8 millones de clientes en banca retail, pequeña empresa y banca comercial. Sirve a estos clientes a través de su red de 1,040 sucursales y 3,942 cajeros automáticos, así como a través de banca por Internet, banca móvil, banca telefónica y sus especializadas fuerzas de venta. Scotiabank tiene una presencia internacional incomparable con otros bancos canadienses y proporciona una amplia gama de productos financieros, soluciones y asesoramiento a clientes minoristas y

comerciales en determinadas regiones fuera de Canadá. Solo a través de Banca Internacional, Scotiabank opera en más de 40 países en tres regiones fuera de Canadá, incluyendo América Latina, el Caribe y América Central, y partes de Asia. En colaboración con sus empresas asociadas en China, Curazao, Tailandia y Venezuela, en total proporciona una gama completa de servicios financieros personales y comerciales a más de 14 millones de clientes, a través de una red de cerca de 3,000 sucursales y oficinas, más de 7,700 cajeros automáticos, móviles, internet y banca telefónica, tiendas y quioscos bancarios y fuerzas de venta especializadas. A través de su unidad de negocio Banca y Mercados Globales, Scotiabank ofrece a sus clientes soluciones en banca corporativa, banca de inversión y mercado de capitales. Los productos y servicios de GBM (por sus siglas en inglés) se ofrecen a empresas, gobierno y clientes institucionales en Canadá y en algunos otros países (México, Estados Unidos, América Central y del Sur, y algunos mercados de Europa y Asia).

3.1.2. Descripción de la empresa

Scotiabank es una empresa que sirve a múltiples segmentos de clientes y negocios, brindando una amplia gama de soluciones financieras. Se trate de la cultura, idioma, género, religión, etnia, orientación sexual/identidad de género, conjunto de habilidades o

intereses, somos una institución diversa por la naturaleza de nuestro negocio. La diversidad e inclusión forma una ventaja para la atracción y conservación de empleados talentosos, somos un reflejo de nuestra sociedad, lo cual nos permite entender las necesidades de nuestros clientes y brindar un servicio excelente. Scotiabank hace posible la diversidad de talento, siendo transparente, no discriminatorio y accesibles. Te invitamos a conocer cómo se vive la experiencia del empleado Scotiabank. Una de las acciones que hemos llevado a cabo, ha sido la creación de los Grupos de Recursos de Empleados (GRE), los cuales son uno de los medios más importantes para participar en nuestra Estrategia de Diversidad e Inclusión Los Grupos de Recursos están conformados por Scotiabank que comparten un interés, una experiencia o un objetivo en común, ya sea formando parte activa del GRE o como un aliado.

3.1.3. Nuestro propósito

Hay organizaciones que hablan de misión y visión, otras de promesa de marca. En Scotiabank hablamos de Nuestro Propósito, nuestra razón de ser, lo que nos mueve cada día.

Hoy hemos renovado nuestro propósito porque “Creemos que cada cliente tiene el derecho a estar mejor”. Consideramos que no es un simple deseo, es más que eso, es un derecho de todas las personas y empresas que confían en nosotros. Con este propósito renovado,

continuamos colocando a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos, como nuestra máxima prioridad, constituyéndose la base para nuestros objetivos.

3.1.4. Nuestra razón

En Scotiabank seguimos esforzándonos por hacer posible el éxito de nuestros clientes; trabajando con respeto, integridad, pasión y responsabilidad.

3.1.5. Objetivos Estratégicos

- Incrementar la rentabilidad
- Incrementar la participación en el sector micro financiero
- Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes
- Optimizar los procesos de negocio
- Optimizar los procesos administrativos
- Fortalecer la gestión del talento humano
- Fortalecer la gestión de la reputación

3.1.6. Productos Ofrecidos

Créditos

- Hipotecario Familiar
- Hipotecario Emprendedor
- Hipotecario Cuota Gratis

- Hipotecario para Personas no Residentes
- Mi Vivienda
- Vehicular

Prestamos

- Adelanto de Sueldo
- Libre Disponibilidad con Garantía hipotecaria
- Préstamo Personal Online

Ahorros

- Cuenta Free
- Cuenta Sueldo
- Cuenta Travel
- Cuenta Power
- Cuenta kids
- Cuenta Renta
- Cuenta CTS
- Cuenta Ahorro Hipotecario
- Cuenta Euros
- Cuenta Corriente

Tarjetas

- Tarjeta de crédito
- Puntos
- Millas
- Visa
- MasterCard
- Tarjeta de debito
- Visa
- MasterCard

Depósito e inversión

- Depósito a plazo
- Fondos mutuos
- Scotia bolsa

—

Servicios

- Transferencias
- Cobrar Cheques del Exterior
- Giros y Transferencias del Extranjero
- Transferencias Nacionales
- Transferencias Interbancarias Vía CCE

- Transferencias Interbancarias Vía BCR
- Consulta Código de Cuenta Interbancario (CCI)
- Recaudaciones
- Pago a Instituciones
- Recaudación Sunat
- Recaudación de Cuotas Fijas y Variables
- Cargo Automático
- Pago Virtual de Documentos
- Remesas del Exterior con Western unión
- Adicionales
- Compra venta de moneda extranjera
- Visa checkout

Canales Digitales

- APP
- Web
- Clave Digital

3.2. ANTECEDENTES ESPECÍFICOS DEL ÁREA

3.2.1. Objetivo Principal

Consiste en ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles asesoría práctica y soluciones adecuadas. La misma define los objetivos del Banco y cómo lograrlos. Asimismo, la estrategia orienta el éxito del Banco y su prioridad en los clientes, la diversidad, fortaleza y estabilidad. Las prioridades de RSC de Scotiabank están totalmente integradas en la estrategia de negocios de cinco puntos del Banco, enriqueciéndola por medio de iniciativas clave de RSC.

3.2.2. Domicilio y duración

Domicilios

Figura 2: Agencia Principal San Martín
Dirección: Avenida San Martín 476, Tacna

Figura 3: Agencia Coronel Mendoza
Dirección: Av. Coronel Mendoza, 1458 Tacna

Duración

La duración Scotiabank Agencia Tacna, es indefinida, habiendo iniciado sus actividades y personería jurídica en la fecha de su inscripción en el registro de personas jurídicas de los registros públicos; y para efectos tributarios empezara en la fecha de la primera operación del objeto de la entidad.

3.3. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

El organigrama es una forma diagramática que muestra las principales funciones y sus respectivas relaciones, los cuales de la autoridad formal y la autoridad relativa de cada uno de los miembros de la administración a cargo de las respectivas funciones.

Figura 4: Organigrama Scotiabank
Fuente: Agencia Tacna (2018)

3.4. ANÁLISIS CRÍTICO.

Una vez analizado el entorno, la matriz FODA de la empresa es de la siguiente manera:

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

- Considerado uno de los más grandes del País
- Cuenta con respaldo Financiero
- Altos estándares de calidad y seguridad
- Mantiene un servicio personalizado
- Productos que se adaptan a las necesidades de los clientes
- Cuenta con novedosos sistemas tecnológicos y aplicación de internet para agilizar procesos

OPORTUNIDADES

- Los Indicadores financieros y patrimoniales del sistema bancario son positivos.
- Las utilidades, el nivel tecnológico y la calidad de los servicios son crecientes.

DEBILIDADES

- Poca publicidad y promoción
- Ofrecer promociones y costo de inversión accesible para sus clientes.
- La exposición a los mercados de commodities
- Aumento en los gastos financieros, siendo consecuencia de los mayores montos en pasivos exigibles con que cuenta la empresa financiera.

AMENAZAS

- Mayor Competencia entre los grandes bancos (BBVA, BANCO DE CHILE, SANTANDER, ETC.)
- Sobre endeudamiento de clientes
- Ingreso de nuevos participantes al mercado ofrecido los créditos con tasa de menor interés.

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO IV

DESARROLLO DEL TEMA

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Se utilizó la encuestas para evaluar Los procesos Internos y su influencia en los créditos Microempresa en Scotiabank Agencia Tacna-2018, Para ello, se procedió a ir a los 20 empleados que cuentan con clientes morosos, quienes aportaron los datos de morosidad y los factores que causan la morosidad de las pymes.

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 22 y el Microsoft Office Excel 2010. En cuanto al SPSS 20.0 Para Windows, Asimismo se elaboró las tablas de doble entrada que permitió ver el comportamiento conjunto de las variables según sus categorías y clases, Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba correlación de Pearson r. Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final. En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010 Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe, de acuerdo a las variables de estudio. Asimismo, se elaboró las tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con

funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados, de acuerdo a las variables. Se elaboró las figuras correspondientes con las tablas, con el fin de visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis, de acuerdo a las variables. Las tablas y gráficos elaborados en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

4.1.1.1 Objetivos:

Objetivo General

Determinar en qué medida los procesos internos y/o la falta de procedimientos, así como las políticas internas sobre el otorgamiento de los créditos dados por Scotiabank, tienen altos índices de morosidad en la Agencia Tacna.

Objetivos específicos

- a) Determinar cómo viene influenciando el proceso de evaluación de los clientes para el otorgamiento de los créditos y el nivel de morosidad que se viene presentando.

- b) Determinar si las evaluaciones efectuadas a los clientes, son las adecuadas y como estas influyen en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna.

4.1.1.2 Diagnostico de procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos en Scotiabank agencia Tacna

Para la formulación del diagnóstico se ha efectuado la evaluación del proceso interno y la influencia en la morosidad de crédito en Scotiabank de las diferentes actividades que vienen realizando a través de cuestionarios que nos han permitido evaluar la variable independiente: procesos internos y variable dependiente: morosidad de crédito.

4.1.1.2 Criterios de Evaluación

El criterio de evaluación de los procesos internos, ha permitido saber el Incremento en el índice de morosidad respecto al crédito otorgado a pequeñas empresas y microempresas, de 0.09 y 0.19 puntos porcentuales, respectivamente, se observó un porcentaje de morosidad estable, Los conocidos casos de corrupción habrían influido en la mayor tasa de impagos de los créditos corporativos y grandes empresas. Para ello, se procedió a ir a los 20 empleados que cuentan con clientes morosos, quienes aportaron los datos de morosidad y los factores que causan la morosidad de las pymes.

4.1.1.3. Variable independiente

Tabla 1

Entrevista y visita constantemente a su cliente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	6	30%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

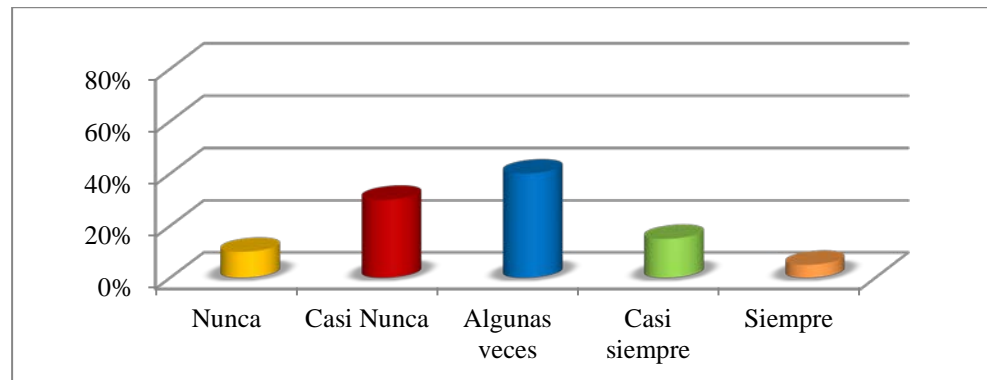


Figura 5: Entrevista y visita constantemente Para saber sobre la situación del negocio De su cliente

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

Respecto a si el trabajador de la entidad financiera entrevista y visita constantemente para saber sobre la situación del negocio de su cliente, el 40% indica algunas veces, el 15% refiere casi siempre, el 10% indica nunca, y el 5% refiere siempre. Pudiéndose entender que los trabajadores no entrevistan ni visitan constantemente al cliente, para evaluar su capacidad de pago.

Tabla 2

Importancia sobre ingresos y egresos de los clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	20%
Casi Nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

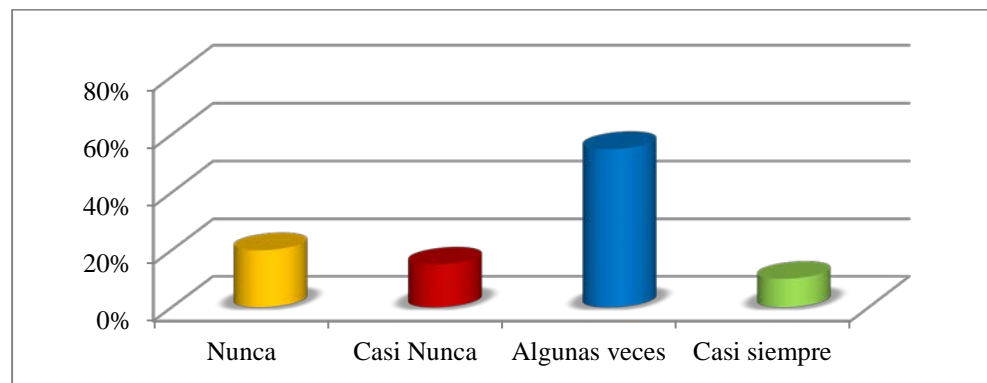


Figura 6: Importancia sobre ingresos y egresos de los clientes

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En relación a si el empleado considera que la información brindada sobre los ingresos y egresos de sus clientes es importante, el 55% refiere algunas veces, el 15% contesta casi nunca, y el 10% indica casi siempre. De lo anterior se puede afirmar que no se viene evaluando adecuadamente sobre la importancia de los ingresos y egresos de los clientes.

Tabla 2

El Ingreso de la Información al ISTS es la adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	9	45%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

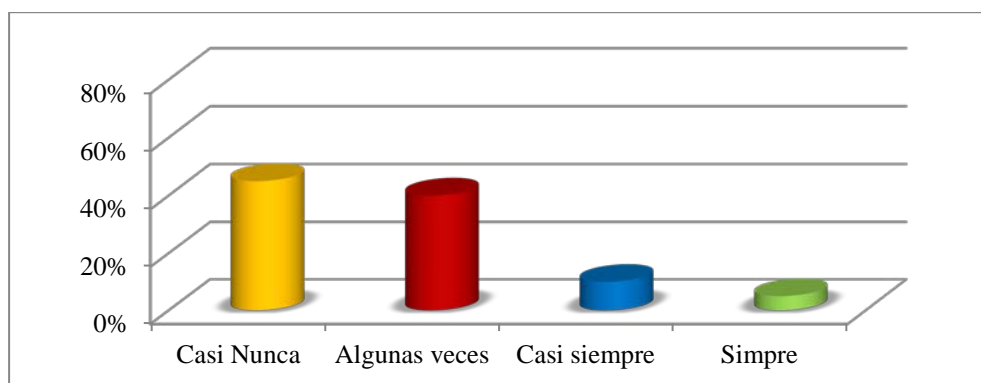


Figura 7: Ingreso de la Información al ISTS es la adecuada

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si el ingreso de la información de los clientes al ISTS (plataforma de evaluación) es la adecuada, el 45% contesta casi nunca, el 10% indica casi siempre, y el 5% refiere siempre. Observándose que los trabajadores no vienen ingresando la información de sus clientes al ISTS (plataforma de evaluación) debiéndose efectuar los correctivos necesarios.

Tabla 3

El Expediente del cliente contiene la información necesaria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	3	15%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	4	20%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

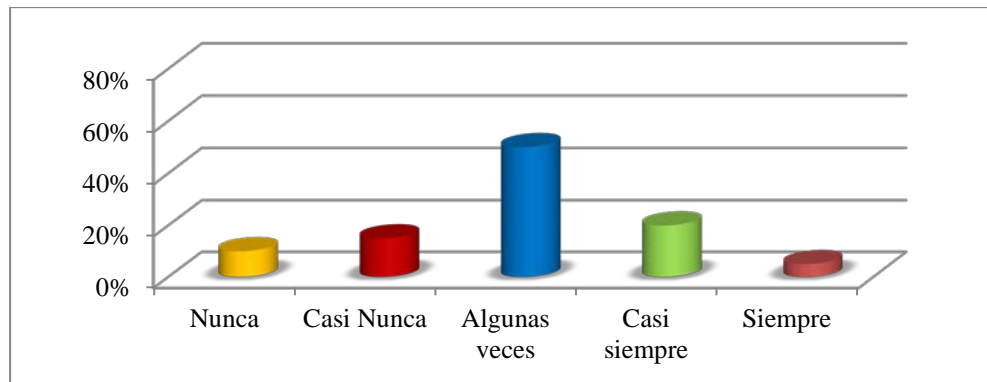


Figura 8: El Expediente del cliente contiene la información necesaria Para su aprobación

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En relación a si el expediente del cliente contiene la información necesaria para su aprobación, el 50% contesta algunas veces, el 15% refiere casi nunca, el 10% contesta nunca, y el 5% manifiesta siempre. De lo anterior se puede comentar que los expedientes muchas veces no cuentan con la información necesaria.

Tabla 4

Conque frecuencia realiza reprocesos en la evaluación de créditos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	7	35%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	6	30%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

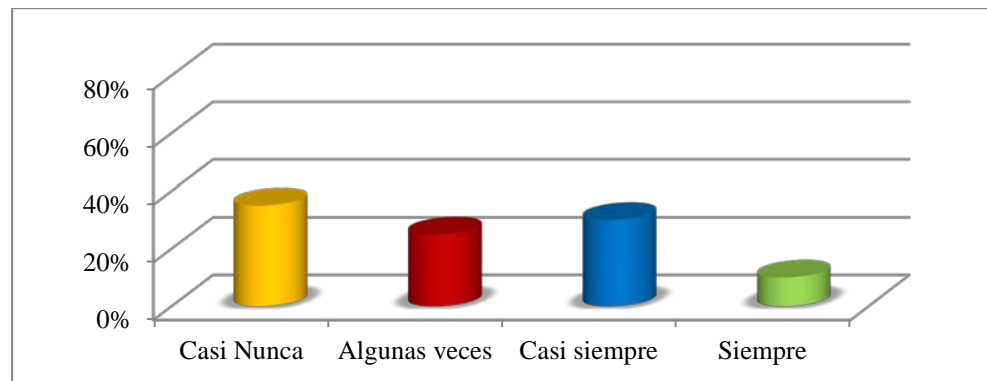


Figura 9: Conque frecuencia realiza reprocesos en la evaluación de créditos

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En referencia a si realiza un adecuado proceso de desembolso, el 55% manifiesta algunas veces, el 15% manifiesta casi nunca, y el 10% contesta siempre. Observándose que no se vienen efectuando reprocesos en las evaluaciones crediticias..

Tabla 5

Realiza un adecuado proceso de Desembolso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	15%
Algunas veces	11	55%
Casi siempre	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

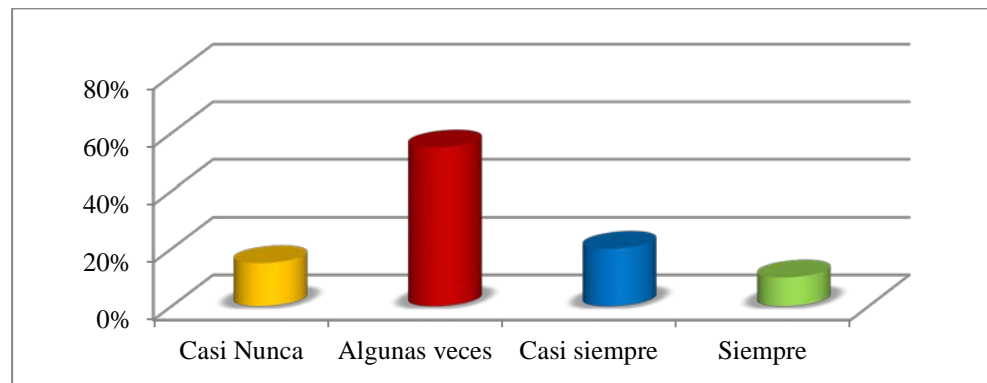


Figura 10: Realiza un adecuado proceso de Desembolso

Nota: Elaboración Propia – Encuesta

En referencia a si realiza un adecuado proceso de desembolso, el 55% manifiesta algunas veces, el 15% manifiesta casi nunca, y el 10% contesta siempre. Entendiéndose que el personal no viene efectuando los procedimientos adecuados para el proceso de desembolso.

Tabla 6

La frecuencia de los desembolsos es óptima

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	5%
Casi Nunca	6	30%
Algunas veces	8	40%
Casi siempre	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

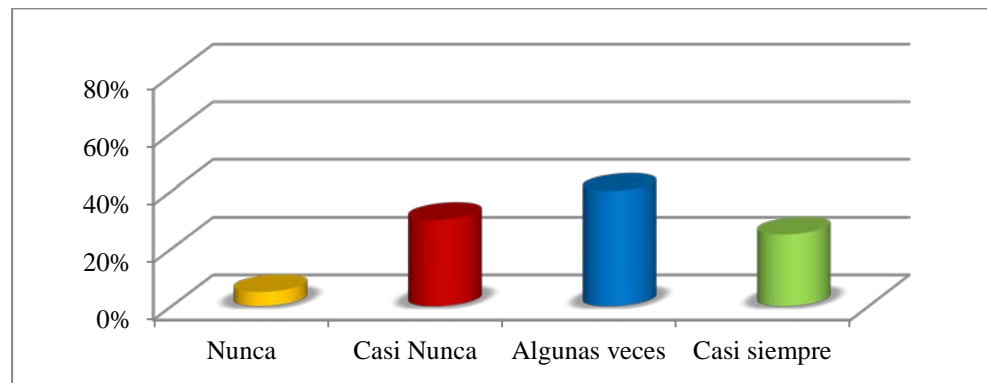


Figura 11: La frecuencia de los desembolsos es óptima

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En referencia a si la frecuencia con que realiza externos de los desembolsos es óptima, el 40% responde algunas veces, el 25% manifiesta casi siempre, y el 5% contesta nunca. Pudiendo afirmar que algunas veces se viene realizando extornos de los desembolsos.

Tabla 7

Es importante el historial crediticio de sus clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	5	25%
Algunas veces	10	50%
Casi siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

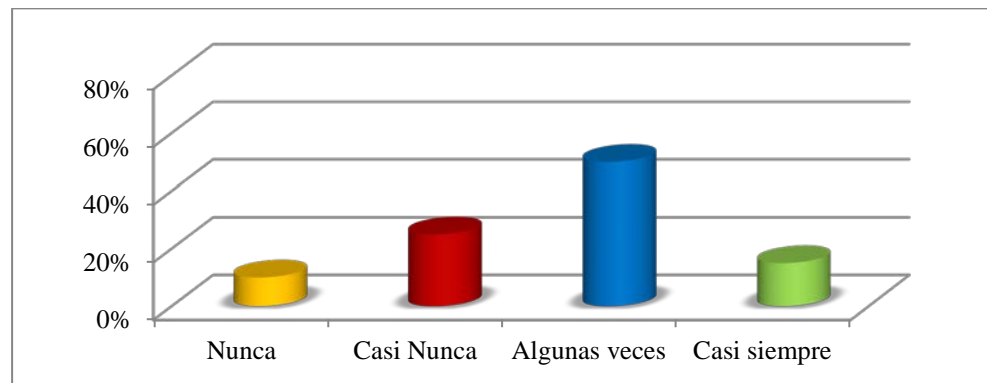


Figura 12: Es importante el historial crediticio de sus clientes

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a si es importante el historial crediticio de sus clientes , el 50% indica algunas veces, el 15% refiere casi siempre, y el 10% manifiesta nunca. Observándose que muchas veces no se viene tomando en cuenta el historial crediticio de los clientes, lo que finalmente repercute en el índice de morosidad.

Tabla 8

Efectúa llamadas telefónicas a los clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	10%
Casi Nunca	9	45%
Algunas veces	4	20%
Casi siempre	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

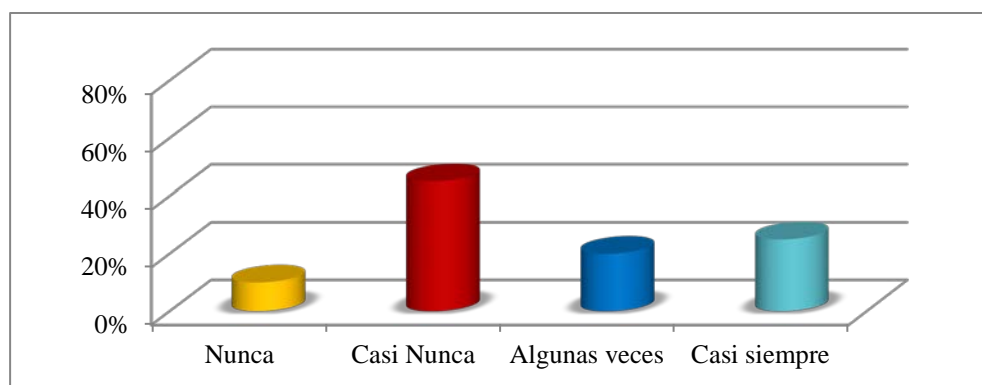


Figura 13: Efectúa llamadas telefónicas a los clientes

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En referencia a si efectúa llamadas telefónicas para la coordinación de la deuda pendiente a los clientes, el 45% responde casi nunca, el 20% contesta algunas veces, y el 10% refiere nunca. Observándose que el personal casi nunca efectúa llamadas telefónicas para la coordinación de la deuda pendiente a los clientes.

Tabla 9

Visita usted a sus clientes mensualmente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	14	70%
Algunas veces	3	15%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

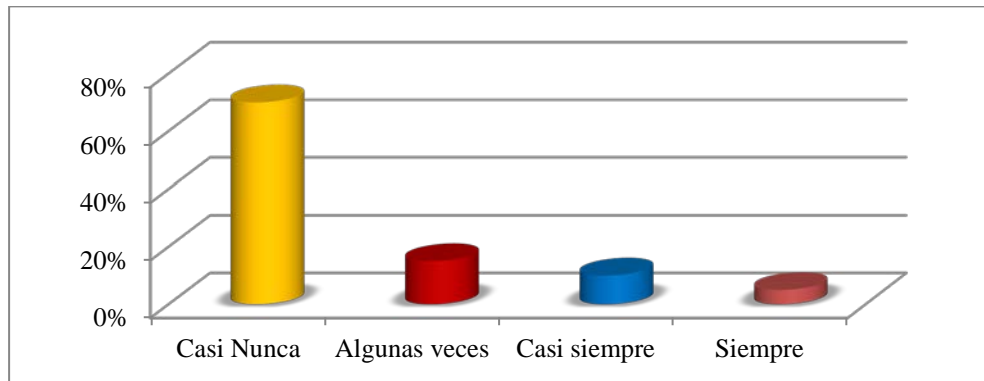


Figura 14: Visita usted a sus clientes mensualmente

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

En referencia a si visita usted a sus clientes mensualmente, el 70% refiere casi nunca, el 10% contesta casi siempre, y el 5% contesta siempre. Entendiéndose que los trabajadores casi nunca visitan a sus clientes mensualmente.

Tabla 10

La política de cobranza de la financiera es correcta

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	15%
Casi Nunca	9	45%
Algunas veces	5	25%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

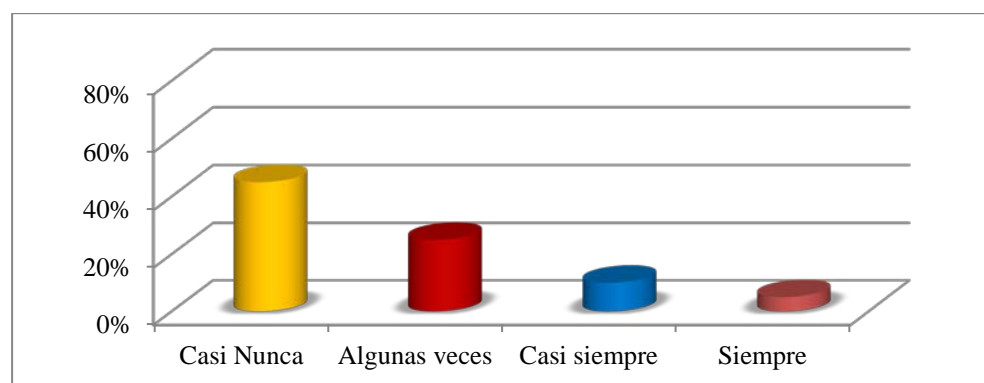


Figura 15: La política de cobranza de la financiera es correcta

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si considera usted que la política de cobranza de la financiera es correcta, el 45% refiere casi nunca, el 15% refiere nunca, el 10% manifiesta casi siempre, y el 5% refiere siempre. Los encuestados manifiestan casi nunca respecto a si considera usted que la política de cobranza de la financiera es correcta.

Tabla 11

Como considera la comunicación con sus clientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	3	15%
Algunas veces	14	70%
Casi siempre	2	10%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración Propia - Encuesta - Encuesta

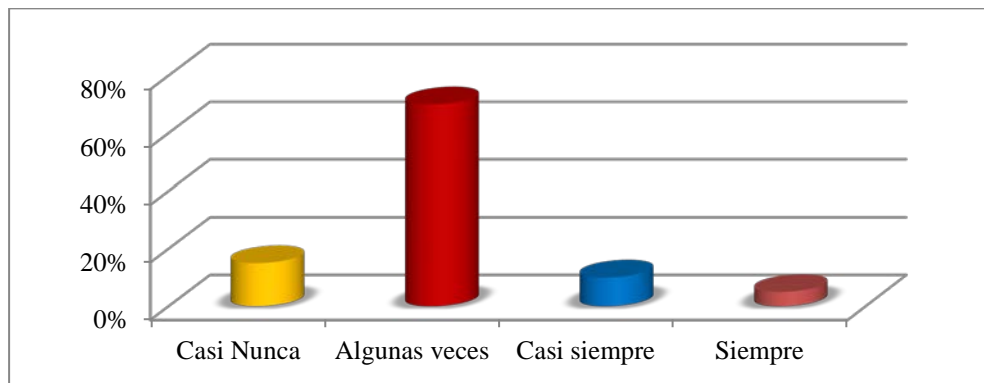


Figura 16: Como considera la comunicación con sus clientes

Nota: Elaboración Propia - Encuesta

Respecto a si considera la comunicación con sus clientes, el 70% responde algunas veces, el 10% contesta casi siempre, y el 5% responde siempre. Afirmandose que los trabajadores algunas veces consideran la comunicación con sus clientes.

4.2 Contrastación de la hipótesis

4.2.1 Verificación de la hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: Hipótesis nula

Los procesos internos no influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

H₁: Hipótesis alterna

Los procesos internos influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

Nivel de significancia: 0,05

Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

Tabla 12

Correlación de Pearson, Hipótesis General

		Procesos internos	Morosidad de los créditos
Procesos internos	Correlación de Pearson	1	0,705**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	20	20
Morosidad de los créditos	Correlación de Pearson	0,705**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	20	20

Fuente: Aplicación de instrumentos

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia ($p = 0.000$); lo que implica rechazar la H_0 ; y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los procesos internos influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

Guía de discusión de la primera hipótesis específica**Planteamiento de la hipótesis estadística** **H_0 : Hipótesis nula**

El proceso de evaluación no presenta mayor influencia en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

 H_1 : Hipótesis alterna

El proceso de evaluación influye significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018.

Nivel de significancia: 0,05

Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

Tabla 13

Correlación de la Hipótesis Específica 1

		Proceso de evaluación	Morosidad de los créditos
Proceso de evaluación	Correlación de Pearson	1	0,292
	Sig. (bilateral)		0,039
	N	20	20
Morosidad de los créditos	Correlación de Pearson	0,292	1
	Sig. (bilateral)	0,039	
	N	20	20

Fuente: aplicación de instrumentos

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia ($P = 0,039$); lo que implica rechazar la H_0 ; y se concluye con un nivel de confianza del 95% que los procesos de evaluación influye significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018.

Guía de discusión de la segunda hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: Hipótesis nula

El proceso de aprobación no presenta mayor influencia en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

H₁: Hipótesis alterna

El proceso de aprobación influye significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

Nivel de significancia: 0,05

Elección de la prueba estadística: Correlación de Pearson

Tabla 14

Correlación de Pearson Hipótesis Específica 2

		Proceso de aprobación	de Morosidad de los créditos
Proceso de aprobación	Correlación de Pearson	1	0,630**
	Sig. (bilateral)		0,006
	N	20	20
Morosidad de los créditos	Correlación de Pearson	0,630**	1
	Sig. (bilateral)	0,006	
	N	20	20

Fuente: aplicación de instrumentos

Regla de decisión:

Rechazar H₀ si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H₀ si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión:

Dado que el valor de p es menor que el nivel de significancia ($p = 0,006$); lo que implica rechazar la H_0 ; y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el proceso de aprobación influye significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por Scotiabank, en la Agencia Tacna 2018

4.1.1.3.1 Discusión de Resultados

Finalmente podemos concluir que en Scotiabank, los procesos internos influyen en la morosidad de créditos. Respecto a si el trabajador de la entidad financiera entrevista y visita constantemente para saber sobre la situación del negocio de su cliente, el 40% indica algunas veces, el 15% refiere casi siempre, el 10% indica nunca, y el 5% refiere siempre. Pudiéndose entender que los trabajadores no entrevistan ni visitan constantemente al cliente. En relación a si el empleado considera que la información brindada sobre los ingresos y egresos de sus clientes es importante, el 55% refiere algunas veces, el 15% contesta casi nunca, y el 10% indica casi siempre. De lo anterior se puede afirmar que el trabajador "Algunas veces" le dé importancia a los ingresos y egresos de los clientes. Observándose que muchas veces se toman decisiones que influyen en el desarrollo de las funciones lo que muchas veces contribuye a que no se cumplan con los objetivos y metas de manera adecuada.

4.1.2. Definición de propuestas y planes de acción

4.1.2.1 Fundamentación estratégica

En el presente trabajo de investigación se ha podido comprobar que en Scotiabank, no poseen un adecuado proceso Interno, lo que influye en la morosidad de créditos, en los últimos tres años, tiene un incremento de la tasa de morosidad, la cual representa el índice de morosidad más alta de toda la agencia Tacna. Siendo muy importante el gerenciamiento adecuado del clima laboral en función de los objetivos enunciados, debiendo indicar que de acuerdo a los instrumentos empleados y las conclusiones de los mismos existe una relación directa entre como los procesos internos influyen en la morosidad de crédito.

4.1.2.2 Ejecución de plan de acción:

A través del presente trabajo de investigación se ha podido comprobar que Scotiabank, debe implementar una adecuado proceso interno, que permita establecer los procedimientos necesarios para un adecuado cumplimiento de objetivos, ya que está fuertemente relacionado con la variable dependiente “morosidad de créditos”, por lo que se debe indicar la implementación de esta a fin de que permita mejorar los procesos de evaluación crediticia a fin de poder minimizar los índices de morosidad con relación a la colocación de créditos, así mismo podemos decir, que es necesario que Scotiabank implemente

formas de incentivo y/o recompensa por el buen cumplimiento de funciones; como parte de la morosidad de créditos, se debe implementar los procedimientos necesarios y se puedan socializar entre los trabajadores, siendo necesario contar con el gerenciamiento adecuado para poder minimizar los riesgos y bajar el nivel de morosidad por parte de los clientes , debiendo efectuar el seguimiento necesario para un adecuado cumplimiento de obligaciones.

CAPITULO V

PROPUESTAS DE MEJORA Y/O SUGERENCIAS

5.1. PROPUESTAS DE MEJORA

Para La propuesta de mejora sobre los procesos internos y su influencia en la morosidad de créditos; se tiene que ver la manera de que esta no afecte las labores cotidianas de Scotiabank Agencia Tacna. Para dar inicio a la propuesta se deberá convocar a una reunión con los funcionarios de Scotiabank para informarles sobre el diagnostico obtenido y la problemática establecida, debiendo efectuar las mejoras correspondientes: Las limitaciones con las que se viene realizando el proceso actualmente pueden generar riesgos en cuanto a el otorgamiento de crédito, al no cobrar se pierde liquidez, los procedimientos deberían ser correctamente aplicados a fin de mantener y fidelizar a los clientes, asimismo se generan tiempos muertos y costos ocultos por actividades deficientes en la relación costo/cobranza, lo que afecta la rentabilidad de la empresa. Con lo descrito Scotiabank, determina las medidas correctivas para mejorar sus procesos en créditos y cobranzas, desde normar mediante políticas, procedimientos, la implementación de Manuales de organización y funciones, establecer los manuales del uso de sistemas, controles y formatos, así mismo capacitar al personal para que puedan

desempeñarse correctamente en sus actividades a fin de proporcionar el servicio a los clientes y externos de manera eficiente.

Con la presente investigación se debe establecer las políticas, el procedimiento de las actividades que tienen que efectuar las personas encargadas de realizar el proceso,

- Se propondrá la actualización de los Manuales de organización y funciones,
- Se propondrá los procesos plasmados en flujos nuevos así como indicadores y controles como que permitan gestionar con mayor rapidez y control la gestión del crédito y la cobranza.
- Organizar, planificar en el área de créditos y cobranzas los procesos de mejora de manera eficiente,

5.1.1 Procedimientos sistemáticos

Guiaran las actividades para cumplir los objetivos planteados de la presente propuesta son las siguientes:

- Seleccionar los siguientes procesos que deben ser mejorados.
Proceso de crédito y proceso de cobranza.
- Se toma nota en situ como es que se realiza actualmente ambos procesos, las operaciones, actividades tanto manuales y sistematizadas.

- Registrar Las acciones que se va a realizar para obtener la información de los procesos del área de Créditos y cobranzas
- Se realizará observaciones directas al proceso, para evidenciar cómo se desarrollan las diferentes actividades y procesos.
- Entrevistas al personal involucrado en la ejecución del proceso de créditos y cobranzas y la gerente de Administración y Finanzas, la coordinadora de Contabilidad, la Analista de Calidad, la Jefa de Recursos Humanos.
- Se realizará reuniones con las personas encargadas de ejecutar el proceso de créditos y cobranzas, a fin de tomar nota de su experiencia mediante la técnica de lluvia de ideas, tomaremos nota de los procesos y actividades que realizan, con el objetivo de tomar conocimiento de las mismas e identificar qué acciones de mejora son necesarias
- Se levantará información describiendo las actividades plazos y responsable de ejecutar el proceso.
- Se graficará el diagramará de los procesos de créditos y cobranzas en su estado natural.
- Establecer nueva política para créditos
- Establecer nueva política para la cobranza
- Establecer nuevos indicadores de medición.
- Establecer nuevos Manuales de Organización y funciones.

- Establecer el empleo de los diferentes formatos de control del área de créditos y cobranzas.
- Definiremos las políticas por escrito (procesos y métodos).
- Definiremos el procedimiento quienes realizaran las actividades de cada proceso.
- Se definirá los formatos de control a los diferentes procesos de créditos y cobranzas.
- Elaboraremos los manuales de organización y funciones del área de créditos y cobranzas.
- Capacitación a los trabajadores encargados del desarrollo del proceso con los nuevos métodos de trabajo del área de créditos y cobranzas.
- Se validará el costo y beneficio de los nuevos métodos

5.2. SUGERENCIAS

Como sugerencia se tiene los siguientes puntos:

- a. Evaluar y coordinar adecuadamente los procesos internos que permitan minimizar los errores, relacionados a la evaluación de expedientes para el otorgamiento de créditos.

- b. Evaluación de riesgo crediticio de los clientes en Scotiabank que permita ofrecerles un producto en un menor tiempo en comparación con el proceso actual, además de entregar ofertas de otros productos crediticios (tarjeta de crédito y línea de crédito), y bajo el prisma de la organización le permitirá aumentar la productividad y eficiencia en el otorgamiento de créditos.

- c. Que la evaluación crediticia se simplifique de tal manera que el analista crediticio informe una respuesta de aprobado o denegado solo con documentos crediticios, mas no inmobiliario, porque la evaluación crediticia no necesita de los documentos inmobiliarios.

- d. Entre los aspectos que se toman en cuenta para determinar si una persona es sujeto de crédito destacan: Si es un cliente que cumple con sus compromisos de pago en fecha, oportuna, cuál es la actividad económica a que se dedica y la antigüedad que tiene su negocio, se deberá tomar en cuenta la capacidad de

pago, que es la cantidad de deuda que se puede manejar de acuerdo a sus ingresos, los gastos del negocio y sus gastos personales (incluyendo las personas que dependan de él).

CONCLUSIONES FINALES

PRIMERA

A través de la gerencia gestionar apropiadamente la cartera de créditos y realizar colocaciones adecuadas de los recursos, las Entidades Intermediación Financieras se ven en la necesidad de medir el riesgo de crédito; evaluar la capacidad de pago y realizar la medición del riesgo crediticio,

SEGUNDA

Evaluar la solvencia de los clientes que aplican a la obtención de un préstamo bancario. En tal sentido, los analistas están a cargo de recolectar y examinar la información financiera de cada persona, tales como su historial de pagos, balance de ingresos y ahorros.

TERCERA

Elaborar las calificaciones internas, debiendo calcular los componentes del riesgo para una determinada operación y cuantificar el requerimiento de capital y provisiones correspondientes a esa operación. Estos cálculos deberán ser realizados mediante la utilización de información interna de cada cliente, debidamente validada.

CUARTA

Evaluó la capacidad financiera de los clientes, efectuando una medición del riesgo crediticio, mediante la utilización de los controles internos necesarios que permitan evaluar la Probabilidad de Incumplimiento, Pérdida Esperada, Valor Presente de la Pérdida, calcularlas las Provisiones requeridas por activos riesgosos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFP, S. d. (2014). Estructura de sistema financiero peruano. Lima, Lima, Peru.
- Arbulu, J. (2004). Características e importancia de la PYME. La PYME en el Peru, 1-6.
- Banco, d. C. (2015). Banco de credito del Peru. Recuperado el 15 de Julio de 2015, de <https://www.viabcp.com/wps/portal/viabcp/pymes>
- Elizondo, A. (2003). Medicion Integral del Riesgo de Crédito. Mexico: Limusa SA.
- Financiera, I. d. (2012). Instituto de formacion Financiera. Recuperado el julio de 2015, de http://app.ifb.edu.pe/servicios-alumnos/doc/Adm_Negocios/Separatas/ciclo/Separata_Sistema-Financiero_y_sus_principales_Productos_y_Servicios_2011-2.pdf
- Gitman, L. J. (1997). Fundamentos de administracion financiera. Mexico: Oxford University Press.
- Guillen, U. J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño: Un analisis de la crisis bancaria peruana. Concurso de investigacion para jovenes economistas, 1-6.
- Hernandez, F. B. (2010). Metodologia de la investigacion. 5 edicion.
- McConnell, C., & Brue, S. (1997). Economia, McGraw-Hill.
- Molina, M. J. (2000). Contabilidad bancaria.
- Rodriguez, Z. (2009). Prevencion y cura de la morosidad. España.

Rosales, C., & Madrid, A. (2011). Analisis e identificacion de los factores que inciden en la morosidad de las cajas municipales de la Region Piura en el año 2011. Piura, Piura, Peru.

seguros, S. d. (2012). Guia informativa de la estructura del sistema financiero. Lima.

Vela, M. L. (2012). Factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la amazonia peruana en el periodo 2008-2011. Lanbayeque, Lanbayeque, Peru.

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTOR: ROGER ORDOÑO / JOEL LIBORA

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES $y = f(x)$	INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
LOS PROCESOS INTERNOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE CRÉDITOS MICROEMPRESA EN SCOTIABANK, AGENCIA TACNA 2018	problema general ¿Los procesos internos influyen en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018?	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS PRINCIPAL:	VARIABLE DEPENDIENTE (y):		descriptiva correlacional se aplicara la encuesta a 20 funcionarios del banco skotianbank agencia tacna
		Determinar en qué medida los procesos internos influye en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018	H0: Los procesos internos no presentan mayor influencia en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018 H1: Los procesos internos influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018	Morosidad de Creditos Pymes	historial crediticio	
					Recuperación efectiva.	
					Seguimiento.	
					Efectividad de la notificación	
					Comunicación deficiente	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE INDEPENDIENTE (x):		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida los procesos de evaluación influyen en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018? • ¿En qué medida los procesos de Aprobación influyen en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018? 		- Determinar en qué medida el proceso de evaluación influye en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018 - Determinar en medida el proceso de aprobación influyen en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018	H0: El proceso de evaluación no presentan mayor influencia en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018 H1: El proceso de evaluación influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018 H0: El proceso de aprobación no presentan mayor influencia en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018 H1: El proceso de aprobación influyen significativamente en la morosidad de los créditos otorgados por scotiabank, en la Agencia Tacna 2018	PROCESOS INTERNOS		
				EVALUACION	Atencion en oficina o en campo	
					Presupuesto de ingresos y egresos	
				APROBACION	Ingreso en ISTS Evaluacion de Funcionario de Negocios	
					Presentacion de expediente crediticio del cliente	
					Evaluacion por el oficial de riesgos	
	Desembolso realizado por el funcionario de negocios					

