



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

---

**“LA CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL  
BANCO PICHINCHA –AGENCIA WANCHAQ, PERIODO 2018”**

---

PRESENTADO POR:

**Bach. Liz Gabriela Zambrano Cahuata**

**Bach. Yessenia Yuliet Chuquitarqui Ramos**

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

**CPC. Juan Fredy Elmer Aguilar Villa**

CUSCO – PERÚ

2020



## Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, ponemos a vuestra distinguida consideración la Tesis intitulado **LA CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO PICHINCHA –AGENCIA WANCHAQ, PERIODO 2018** cuyo objetivo principal fue describir la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

El presente trabajo de investigación plasma el conocimiento y la formación profesional recibida en el nivel de pre grado, todo ello se resume y expone en el presente Plan de Tesis. Esta Investigación fue realizada con esfuerzo y dedicación. Con la sustentación del informe final, pretendemos optar al Título Profesional de Contador Público y poner en práctica todos los conocimientos recibidos en la Universidad Andina del Cusco.

Las tesoristas.



## Agradecimiento

Empezamos agradeciendo a Dios por bendecirnos, guiar nuestros pasos y darnos fortaleza en momentos de dificultad y de debilidad. A nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños quienes con su amor, paciencia y esmero nos han permitido llegar a cumplir nuestra meta.

Agradecemos también a nuestro asesor CPC. Juan Fredy Elmer Aguilar Villa por su constante apoyo y exigencia para culminar el presente trabajo de investigación.

Gracias a todas las personas que nos brindaron su apoyo desinteresado en cada una de las etapas de este proyecto de investigación, que se dio de manera satisfactoria.

Las tesisistas



## Dedicatorias

*¡Que nadie se quede afuera, se lo dedicamos a todos!*

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi familia por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y poder compensar su esfuerzo con éste logro.

### **Liz Gabriela Zambrano Cahuata**

Dedico esta tesis a Dios quien guio e iluminó mi camino, me dio fuerzas y no me dejo desfallecer en el intento.

A mi papá por demostrarme que no importa la distancia para demostrarme su amor y apoyo incondicional. A mi madre por ser motor y motivo de cada paso que doy y su infinito amor, a mi hermano, cuñada y mi sobrino quienes con su palabra de aliento no me dejaron desistir; gracias por todo lo que me han dado como persona valores, principios y perseverancia para conseguir mis objetivos.

**Yessenia Yuliet Chuquitarqui Ramos**



## **Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor**

### **DICTAMINANTES:**

- **MGT. Darcy Augusto Jurado Rivera**
- **CPC. Pavel Miguel Figueroa Alcántara**

### **REPLICANTES:**

- **MGT. Magna Asiscla Cusimayta Quispe**
- **DRA. Nery Porcel Guzmán**

### **ASESOR:**

- **CPC. Juan Fredy Elmer Aguilar Villa**



## Índice General

|  |      |
|--|------|
| Presentación.....  | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Dedicatorias .....   | iv   |
| Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor ..... | v    |
| Índice General .....   | vi   |
| Índice de Tablas.....  | ix   |
| Índice de Figuras .....                                      | xii  |
| Resumen .....  | xiii |
| Abstract.....  | xiv  |
| Listado de Abreviaturas.....                                 | xv   |

### Capítulo I: Introducción

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Planteamiento del Problema .....        | 1 |
| 1.2 Formulación del Problema.....           | 4 |
| 1.2.1 Problema general .....                | 4 |
| 1.2.2 Problemas específicos.....            | 4 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación.....      | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general.....                 | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....           | 4 |
| 1.4 Justificación de la Investigación ..... | 5 |
| 1.4.1 Relevancia social .....               | 5 |
| 1.4.2 Implicancias prácticas.....           | 5 |
| 1.4.3 Valor teórico .....                   | 5 |
| 1.4.4 Utilidad metodológica .....           | 6 |
| 1.4.5 Viabilidad o factibilidad .....       | 6 |
| 1.5 Delimitación de la Investigación .....  | 6 |
| 1.5.1 Delimitación espacial.....            | 6 |
| 1.5.2 Delimitación temporal .....           | 7 |
| 1.5.3 Delimitación Conceptual .....         | 7 |



Capítulo II:  
Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación..... 8

2.1.1 Antecedentes Internacionales ..... 8

2.1.2 Antecedentes nacionales ..... 9

2.1.3 Antecedentes Locales ..... 11

2.2 Bases legales ..... 12

2.3 Bases teóricas..... 14

2.3.1 Cartera morosa..... 14

2.3.2 Procedimiento de cobranza..... 17

2.3.3 Antecedentes del Banco Pichincha ..... 22

2.4 Marco conceptual..... 23

2.5 Formulación de hipótesis ..... 29

2.6 Variable de estudio ..... 29

a) Variable ..... 29

b) Conceptualización de la variable..... 29

c) Operacionalización de variable ..... 30

Capítulo III:  
Método de Investigación

3.1 Tipo de investigación..... 31

3.2 Enfoque de la investigación..... 31

3.3 Diseño de la investigación ..... 31

3.4 Alcance de la investigación ..... 32

3.5 Población y muestra de la investigación..... 32

3.5.1 Población ..... 32

3.5.2 Muestra ..... 32

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... 32

3.6.1 Técnicas ..... 32

3.6.2 Instrumentos ..... 32

3.7 Procesamiento de datos..... 32

3.8 Línea de la investigación ..... 33



Capítulo IV:

Resultados

|     |                                   |    |
|-----|-----------------------------------|----|
| 4.1 | Según objetivo general. ....      | 34 |
| 4.2 | Según objetivo específico A. .... | 45 |
| 4.3 | Según objetivo específico B. .... | 52 |
| 4.4 | Según objetivo específico C. .... | 57 |
| 4.5 | Según objetivo específico D. .... | 61 |
| 4.6 | Según objetivo específico E.....  | 63 |

Capítulo V:

Discusión

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.1 | Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos por objetivos. .... | 73 |
| 5.2 | Limitaciones del estudio .....   | 74 |
| 5.3 | Comparación crítica con la literatura existente. ....                            | 75 |
| 5.4 | Implicancias del estudio .....   | 76 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| Conclusiones..... | 77 |
|-------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Recomendaciones ..... | 80 |
|-----------------------|----|

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Referencias Bibliográficas..... | 82 |
|---------------------------------|----|

|             |    |
|-------------|----|
| Anexos..... | 84 |
|-------------|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Matriz de Consistencia ..... | 85 |
|------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| Instrumentos de Recolección de Datos..... | 87 |
|---|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Validación de Instrumentos ..... | 89 |
|----------------------------------|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Anexo Documentario..... | 91 |
|-------------------------|----|



## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....   | 30 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Monto desembolsado en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....   | 34 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Monto desembolsado por créditos otorgados en distintos periodos pero que entran en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. ....</i>             | 36 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Rangos por monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....                                   | 37 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Monto de las cuotas crediticias a pagar por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....                         | 38 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Tasa de Interés aplicada al préstamo otorgado al cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. ....</i>                        | 39 |
| <b>Tabla 7.</b> <i>Cantidad de clientes que incurren en mora según su naturaleza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. ....</i>                                       | 40 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Monto desembolsado según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....                     | 41 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Monto de las cuotas vencidas según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....           | 42 |
| <b>Tabla 10.</b> <i>Cantidad de cuotas pagadas por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. ....</i>                                      | 43 |
| <b>Tabla 11.</b> <i>Procedimientos de la política de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....   | 44 |
| <b>Tabla 12.</b> <i>Cantidad de clientes según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....         | 46 |
| <b>Tabla 13.</b> <i>Monto desembolsado según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....           | 47 |
| <b>Tabla 14.</b> <i>Monto de las cuotas vencidas según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... | 48 |



|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 15.</b> <i>Tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....  | 49 |
| <b>Tabla 16.</b> <i>Monto desembolsado por tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ... 50                      |    |
| <b>Tabla 17.</b> <i>Monto de las cuotas vencidas pipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ... 51                |    |
| <b>Tabla 18.</b> <i>Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 53                                |    |
| <b>Tabla 19.</b> <i>Monto desembolsado por Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 54         |    |
| <b>Tabla 20.</b> <i>Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 55                                  |    |
| <b>Tabla 21.</b> <i>Monto de las cuotas vencidas por Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 56 |    |
| <b>Tabla 22.</b> <i>Monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....  | 61 |
| <b>Tabla 23.</b> <i>Monto de la cuota vencida de los clientes por procedimiento de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 62                                 |    |
| <b>Tabla 24.</b> <i>Recuperación de deuda de los clientes en Cartera Morosa en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....  | 64 |
| <b>Tabla 25.</b> <i>Monto desembolsado a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 65            |    |
| <b>Tabla 26.</b> <i>Monto de la cuota vencida a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 66     |    |
| <b>Tabla 27.</b> <i>Garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 67  |    |
| <b>Tabla 28.</b> <i>Monto desembolsado según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> .....                                | 68 |
| <b>Tabla 29.</b> <i>Monto de la cuota vencida según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</i> ..... 69                      |    |



**Tabla 30.** *Condición del aval de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. .... 70*

**Tabla 31.** *Monto desembolsado por los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. .... 71*

**Tabla 32.** *Cuotas vencidas de los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. .... 72*



## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Ciclo de Crédito .....   | 20 |
| <b>Figura 2.</b> Proceso de recuperación de deudas.....   | 21 |
| <b>Figura 3.</b> Provisiones Específicas según tramos por días de mora en el Banco<br>Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018. .... | 57 |
| <b>Figura 4.</b> Provisiones Genéricas según la Meta y Real en el Banco Pichincha –<br>Agencia Wanchaq, periodo 2018.....             | 59 |



## Resumen

En la presente tesis titulada: "La Cartera Morosa Y El Procedimiento De Cobranza en el Banco Pichincha –Agencia Wanchaq, Periodo 2018", se planteó como objetivo principal describir la Cartera Morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018, que tuvo un tipo de investigación básica porque se planteó como finalidad la obtención y recopilación de información, donde abarcó la población de estudio construida por el total de préstamos que conforma la Cartera Morosa por 137 expedientes al cierre del periodo 2018, de esta manera se aplicó una ficha de recolección de datos a través de la documentación proporcionada por la entidad financiera que incluyó información que permitió evaluar las características de la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha Agencia Wanchaq, 2018, donde el 96% de los préstamos morosos son de personas naturales y solo un 4% de los préstamos morosos corresponden a personas jurídicas, llegando a la siguiente conclusión que se debe analizar la cartera morosa ya que presenta un problema significativo porque no son cobrados oportunamente, generando problemas, evidenciando que no cuentan con procedimientos de cobranza eficientes.

**Palabras Claves:** Morosidad, riesgo, procedimiento



## Abstract

In this thesis entitled: LA CARRERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO PICHINCHA –AGENCIA WANCHAQ, PERIODO 2018, The main objective was to analyze the profile of the Pichincha-Wanchaq Agency Portfolios, Period 2018, which had a type of descriptive research - Basic because it was aimed at obtaining and gathering information, where I open the study population built by the total loans to date made up of 117 files in this way a collection sheet was applied through base digital files of Sample data provided by the financial institution that includes information that allowed evaluating some characteristics of the delinquent portfolio at Banco Pichincha Wanchaq Agency, 2018, where 96% of delinquent loans are from natural persons and only 4% of delinquent loans are of legal persons, reaching the following conclusion that the profile of the portfolio must be analyzed Rosa presenting a significant problem, since they are not collected in a timely manner, keeping accounts receivable without being generated generating problems, evidencing that they do not have massive collection management mechanisms, little opening for collection through institutions and the lack of support mechanisms for customers who cannot cancel their fees.

**Keywords:** Late payment, risk, procedure.



### Listado de Abreviaturas

|         |  |
|---------|--|
| ASBANC  | : Asociación de Bancos del Perú                      |
| BCRP    | : Banco Central de Reserva del Perú                  |
| CMAC    | : Caja Municipal de Ahorro y Crédito                 |
| CRAC    | : Caja Rural de Ahorro y Crédito                     |
| EDPYMES | : Entidad de Desarrollo para la Pequeña Microempresa |
| FELABAN | : Federación Latinoamericana de Bancos               |
| IPSOS   | : Compañía Mundial de Investigación de Mercado       |
| NIIF    | : Norma Internacional de Información Financiera      |
| PYMES   | : Micro y Pequeña Empresa                            |
| SBS     | : Superintendencia de Banca y Seguros                |
| SMV     | : Superintendencia de Mercado y Valores              |



## Capítulo I:

### Introducción

#### 1.1 Planteamiento del Problema

Los diversos países de acuerdo a su sistema regular utilizan diferentes metodologías para poder calcular su cartera vencida, teniendo en cuenta las características propias de dicho país. Estos consideran diferentes días de atraso para considerar un crédito como vencido. Por ejemplo los países de Colombia y México consideran un umbral de 30 días y los países de Chile y Brasil consideran 90 días de atraso para recién clasificar un crédito como vencido.

El nivel de morosidad en cada país es diferente y de acuerdo a información recopilada por la Federación Latinoamericana de Bancos, el país Colombiano posee el indicador más alto en comparación con otros países de Latinoamérica al registrar un índice de calidad de cartera de 4,81%.

La morosidad presenta causas innumerables, existiendo una diferencia resaltante por la zona geográfica de cada país es por eso que la morosidad va a estar más arraigada en ciertos países. Si bien se presentan causas circunstanciales también intervienen factores culturales y educativos y por consiguiente permiten determinar la profundidad de un sistema financiero.

A diferencia de los otros países mencionados, en el Perú se tiene un criterio más conservador respecto a morosidad. Pues los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas se consideran vencidos cuando presentan más de 15 días de atraso y los créditos a pequeñas y microempresas como créditos hipotecarios y de consumo. Cuando presentan cuotas con más de 30 días de atraso.

De acuerdo a estudio realizado por el Banco Mundial en el año 2014, solo 2 de cada 10 adultos de 18 a 70 años del Perú era cliente de un banco, caja o financiera. Por otro lado de acuerdo a un informe de la ASBANC, en el año 2017 el 35.93% de los peruanos eran



parte del sistema financiero. Es decir, se incrementó a casi 4 de cada 10 peruanos y para el 2019 según IPSOS alrededor del 41% de peruanos contaban con una cuenta bancaria o hacían uso un producto bancario

Para enero del 2018, la morosidad se ubicó en 3.12 %, a diferencia de diciembre del 2017 que se encontraba en 3.04% y de acuerdo a un informe presentado por la ASBANC para octubre del 2018 la morosidad en los créditos a medianas empresas, pequeñas empresas, consumo e hipotecarios tuvo un comportamiento ascendente

Respecto al entorno local la Caja Municipal Cusco CMAC presenta el tercer mejor indicador en cuanto a morosidad siendo este de 4,35% es por ello que es líder en el mercado local financiero dejando atrás a empresas bancarias como BBVA Continental y BCP. (Guerra, 2018).

Y respecto al mercado local financiero, la morosidad está compuesta por el conjunto de carteras vencidas de las diferentes empresas financieras cuando estas colocan créditos, y dentro de estas empresas aquella que ha obtenido un nivel excelente respecto a morosidad es la Caja Municipal Cusco CMAC, la cual se considera líder tanto en este aspecto como también en la rentabilidad patrimonial y eficiencia del mercado local financiero del Cusco. Se debe hacer referencia que un índice bajo de morosidad también posee indicadores que explican este índice, puesto que representa que un gran porcentaje de sus créditos colocados son pagados puntualmente, reflejando que existe un adecuado análisis de la capacidad económica de los deudores además de una buena evaluación crediticia por parte de los colaboradores de la institución.

La presente investigación se realizó en el Banco Pichincha - Agencia Wanchaq, dado que esta es una institución ecuatoriana que se incorporó en el mercado peruano y por ende en la ciudad del Cusco, el Banco Pichincha de Ecuador, dio inicio a su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional desde el año 1997 con presencia en la región andina de España,



Estados Unidos, Panamá y Perú. El Banco Pichincha Ecuador, es considerado el mayor banco privado por capitalización y por el número de depositantes en el país ecuatoriano, teniendo una creciente y exitosa trayectoria en el sector financiero de su país como en otros países latinoamericanos.

El problema de la investigación radica en cómo es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, periodo 2018, ya que los procedimientos de cobranza no están siendo efectivos, por otro lado, el periodo promedio de cobro no es respetado por los clientes y por los colaboradores del Banco Pichincha. Esta problemática posee diversas causas, dentro de estas incurren aspectos circunstanciales, factores económicos, visiones culturales, entre otros. Además, la gestión de garantías que posee el Banco Pichincha no es el adecuado, debido a la estructura de cartera de colocaciones, el banco presenta créditos sin garantías adecuadamente ajustadas tales como los productos de Consumo y Activo Fijo es por ello que otro problema que radica en el banco es la poca eficiencia en el manejo de garantías, por lo que sus índices de morosidad son altos.



## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo es la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- A. ¿Cómo es la Estructura de Cartera de Colocaciones de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018?
- B. ¿Cuál es el Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018?
- C. ¿Cuáles son las Provisiones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018?
- D. ¿Cuáles son las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018?
- E. ¿Cómo es el Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir cómo es la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- A. Detallar como es la Estructura de Cartera de Colocaciones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.
- B. Conocer como es el Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.



- C. Describir cuales son las Provisiones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.
- D. Detallar cuáles son las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.
- E. Describir como es el Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Relevancia social**

El presente trabajo será de gran importancia para el Banco Pichincha- Agencia Wanchaq en la toma de decisiones respecto a la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza ya que si bien el banco cuenta con el personal encargado en cada área esta investigación pretende brindar nuevas alternativas para prevenir el incumplimiento del pago de las obligaciones por parte de los clientes para disminuir y obtener una mayor recuperación de créditos en Cartera Morosa así como darle mayor enfoque a la solicitud, análisis y ejecución de garantías ya que es de gran importancia para la recuperación de deudas beneficiando a la entidad financiera.

### **1.4.2 Implicancias prácticas**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito práctico el describir la cartera morosa y el procedimiento de cobranza con el fin de que este mejore y de esta manera alcanzar nuevas alternativas a los colaboradores que tienen relación directa con la Gerencia Central de Riesgos, Recuperaciones y Cobranzas, y Gerencia de Gestión de Operaciones del Banco Pichincha- Agencia Wanchaq y poder disminuir la Cartera Morosa.

### **1.4.3 Valor teórico**

La presente investigación buscó conocer detalles de la cartera morosa, que son una fuente de información fiable y objetiva; de igual forma se conoció el procedimiento de



cobranza, la estructura de cartera de colocaciones, el riesgo crediticio y las provisiones, con el objetivo de describir como es La Cartera Morosa y El Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha –Agencia Wanchaq, Periodo 2018 y en base a ello cuales son las estrategias en cuanto a las decisiones que debe tomar la Gerencia, conocer cuáles son las medidas que toma el banco frente a usuarios morosos y realizar una descripción en base a ello, los cuales se plasmaron en las conclusiones y recomendaciones, estos conocimientos servirán para las futuras investigaciones con una problemática similar.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

Con la presente investigación obtenida mediante la aplicación del instrumento de ficha de análisis documental se pudo validar la información, de modo que permitió medir con precisión las variables formuladas a través de los indicadores para dar mayor relevancia a la investigación.

De los resultados que se obtuvieron, podrán servir como material para otras investigaciones que pudieran realizarse, respecto al tema que investigamos.

#### **1.4.5 Viabilidad o factibilidad**

La presente investigación fue factible ya que se contó con el presupuesto económico por parte de las investigadoras, también se tuvo el permiso del Banco Pichincha, quienes nos brindaron la información que se requirió para la investigación, se contó con el tiempo adecuado para la elaboración de la investigación, se recurrió a la bibliografía para el manejo del tema. En este caso la investigación fue viable y factible.

### **1.5 Delimitación de la Investigación**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el Banco Pichincha- Agencia Wanchaq ubicado en la Av. Garcilaso 505-509, Distrito de Wanchaq – Cusco.



### **1.5.2 Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se realizó con información proporcionados por el Banco Pichincha- Agencia Wanchaq referente al periodo 2018.

### **1.5.3 Delimitación Conceptual**

La presente investigación tuvo que obtener datos de fuentes bibliográficas, por tanto, los conceptos que se utilizaron en la investigación son en relación a la cartera morosa y el procedimiento de cobranza. Estas teorías contribuirán al desarrollo teórico de la investigación.



## Capítulo II:

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

###### 2.1.1.1 Antecedente Internacional 1

**Título:** “Gestión de Crédito y Cobranza para Prevenir y Recuperar la Cartera Vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil en el Periodo 2011”, **Autor:** Ericka Johanna Vera Andrade; para optar al título de Ingeniera Comercial, Universidad Internacional Del Ecuador Año: 2013.

**Objetivo General:** Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha.

**Metodología:** La metodología de la investigación es cuantitativa y cualitativa

**Conclusiones:** De la investigación realizada se llega a las siguientes conclusiones: Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución, Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes, Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito. (Vera, 2013).

###### 2.1.1.2 Antecedente Internacional 2

**Título:** “Modelo de Gestión de Cobranza para Disminuir la Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy” Ltda. Agencia Pelileo, periodo 2014”, **Autor:** Cecilia del Carmen Caiza Chango, tesis para optar el grado de Ingeniero en Contabilidad, Auditoría y Finanzas. CPA, Universidad Regional Autónoma De Los Andes, **Año:** 2015



**Objetivo general:** La Investigación desarrollada tiene como objetivo general Diseñar un Modelo Gestión de Cobranza que contribuya con procesos para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy” Ltda. Agencia Pelileo

**Metodología:** La metodología de la investigación es cualitativa y cuantitativa.

**Conclusiones:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakarymuy Ltda., para el año 2014 tiene un problema de importancia que radica en los altos índices de morosidad debido a la falta de seguimiento de los créditos concedidos. Con el desarrollo del Modelo de Gestión de Cobranza, tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. 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 cobros de créditos atrasados Esta propuesta se convierte en un instrumento de apoyo a la gestión administrativa y financiera con el propósito de lograr eficiencia y aportar a la toma de decisiones de la institución. (Caiza, 2015)

## **2.1.2 Antecedentes nacionales**

### **2.1.2.1 Antecedente Nacional 1**

**Título:** “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco- Jaén 2015” **Autor:** Leonel Coronel Huamán; Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipan, **Año:** 2016.

**Objetivo general:** Determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén.

**Metodología:** Método Analítico deductivo

**Conclusiones:** Se determinó que en la entidad financiera Mi banco se debe realizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes, a la vez se debe



ofrecer alternativas de solución para los diferentes tipos de morosos, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes. Se obtuvo como resultado que en la entidad financiera Mi banco, la morosidad se ve relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas, por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, otros atrasos son debido a disminución de ingresos, siniestros durante la vigencia del préstamo. (Coronel, 2016)

#### **2.1.2.2 Antecedente Nacional 2**

**Título:** “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017” **Autor:** Treesy Miluska, Inga Altamirano; tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo **Año:** 2018.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la eficacia de la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo.

**Metodología:** El presente estudio es una investigación no experimental.

**Conclusiones:** El nivel de la morosidad en el Banco Financiero ha registrado un alza leve debido a algunos factores del entorno principalmente los ocurridos por los fenómenos naturales vividos en la ciudad que hasta ahora están acarreado ciertos problemas con clientes, además, todavía hay falencias en la recuperación de la cartera morosa que generan costos a la institución.. Existe una relación continua entre la eficacia de la gestión de cobranza de la entidad con el nivel de morosidad, pues las numerosas acciones que se efectúan en el área de cobranzas se involucran con los sistemas de gestión; es claro que realizar la cobranza representa un costo alto por todo lo que involucra para el banco, y lo que se recupere es un reflejo de las labores realizadas en equipo; entonces, al hallarse un vínculo muy estrecho entre uno y otro, se puede concluir que para que un sistema de



cobranza se desarrolle de manera correcta, se requiere de la eficacia del trabajo que abarca la gestión de la misma. (Inga, 2018).

### **2.1.3 Antecedentes Locales**

#### **2.1.3.1 Antecedente Local 1**

**Título:** “Situación de la Cartera Morosa y Objetivos Estratégicos de Cobranza de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Agencia San Jerónimo Cusco Periodo 2016.” **Autor:** Lisbet Rocío Mamani Licona y José Luis Tomaylla Zamora; tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Andina del Cusco **Año:** 2018.

**Objetivo general:** Determinar la situación de la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito agencia San Jerónimo Cusco periodo 2016.

**Metodología:** Presenta un diseño no experimental de tipo básico con un enfoque de investigación cuantitativo y alcance descriptivo.

**Conclusiones:** La situación de la cartera morosa presenta variaciones frecuentes, sin embargo, observamos que el nivel de riesgo crediticio es bajo para la institución financiera. Y que a los objetivos estratégicos de cobranza son aplicados por los trabajadores del área de créditos y recuperaciones, quienes usan los protocolos de recuperación como herramienta principal, logrando así una recuperación importante mas no óptima, ya que en el segundo trimestre del año 2016 se tuvieron el equivalente de 7.27% de créditos vencidos, de los cuales se logró recuperar 2.93% teniendo como consecuencia de esta realidad un 4.34% de créditos castigados. Para finalizar, se recomienda a los funcionarios responsables del otorgamiento del crédito analizar permanentemente los expedientes de crédito, así mismo que el administrador de la agencia debe propiciar capacitaciones para los analistas de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos estratégicos de cobranza de manera óptima. (Mamani & Tomaylla, 2018)



### 2.1.3.2 Antecedente Local 2

**Título:** “Análisis de la morosidad de los créditos Mype otorgados por las instituciones microfinancieras en la ciudad de Cusco”. **Autor:** Serrano Estacio Melisa Bianca; tesis para optar el Título Profesional de Economista, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Año: 2017.

**Metodología:** La metodología utilizada es de tipo descriptivo correlacional

**Conclusiones:** Las instituciones micro financieras, conformadas por las Empresas Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y Empresas de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpymes), se han encargado de brindar financiamiento al sector Mype, si bien, otorgan montos menores a los que habitualmente ofrece la banca tradicional, cada año es mayor su participación en el mercado financiero gracias a las facilidades de acceso a crédito que ofrecen a las micro y pequeñas empresas. La morosidad en el sistema micro financiero ha sido un tema estudiado en su mayoría desde el punto de vista de las instituciones micro financieras, examinando la política de créditos que toman las entidades respecto a la mora, sin embargo, la presente investigación se enfoca en estudiar el problema desde el punto de vista de los sujetos que acceden al crédito, analizando el entorno de los mismos, a fin de explicar las causas de la morosidad crediticia (Serrano, 2017).

## 2.2 Bases legales

### a. LEY N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de La Superintendencia de Banca y Seguros

Esta ley establece el marco de regulación y supervisión al que son sometidas las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias a dichas empresas.



Tiene como objetivo fundamental propender al funcionamiento de un sistema financiero competitivo, sólido y confiable, que contribuya al desarrollo nacional. Así como también fortalecer y consolidar la Superintendencia de Banca y Seguros en su calidad de órgano rector y supervisor del sistema financiero nacional.

**b. Decreto Ley N° 26126-1992 Ley Orgánica De La Superintendencia del Mercado de Valores.**

Es un organismo vinculado al Ministerio de Economía y Finanzas y se encarga de brindar información sobre todas las empresas que conforman el Sistema Financiero Peruano ya sea su Información General, Información Financiera, sus Memorias Anuales, los Estados de inversión, los Fondos de inversión para poder evitar actos ilegales como el lavado de activos, esto a través de su Ley de Transparencia y todo esto acompañado de sus normas, resoluciones y directivas propias para cada situación. Cabe aclarar que toda esta información se encuentra al acceso de toda la ciudadanía.

**c. Estipulaciones Generales y Condiciones Legales del Banco Pichincha**

Todos los servicios prestados por el Banco Pichincha se encuentran sometidos a la supervisión de la superintendencia de Bancos y Seguros y AFP de la Republica de Perú.

La información, productos y servicios está destinado al uso y distribución por personas naturales como jurídicas u otras entidades con presencia en Perú por lo que el Banco Pichincha deslinda toda responsabilidad por el acceso de personas en otras jurisdicciones.

**d. Código de ética del Banco Pichincha**

El presente código de ética son los valores y principios éticos y de conducta que la administración del Banco Pichincha establece, estos están orientados a fortalecer las relaciones del público con el personal que labora, este código de ética es acatado por todos los trabajadores.



#### **e. Política de Cobranza del Banco Pichincha**

El Banco Pichincha se permite informar a sus clientes las gestiones, gastos, honorarios y observaciones generales asociadas a la gestión de cobranza del Banco. Como aviso preventivo, el Banco Pichincha., envía a sus clientes mensajes de texto a celulares, WhatsApp y/o vía correo electrónico a los números telefónicos y direcciones informadas por éstos o que figuren en el expediente crediticio de los clientes con anticipación a la fecha de vencimiento de pago de la próxima cuota, recordando la oportunidad en el pago de la misma.

#### **f. Manual de créditos del Banco Pichincha**

Deberá ser fuente de uso y consulta por los colaboradores de la Gerencia Central de Riesgos, Recuperaciones y Cobranzas, Gerencia de Gestión de Operaciones y otros relacionados al proceso de admisión, otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos sustentados en perfiles de admisión, niveles de autonomía, ámbitos geográficos de atención, estructura de la cartera, límites y excepciones.

### **2.3 Bases teóricas**

#### **2.3.1 Cartera morosa**

Barrantes, M. (2011) señala que “la Cartera Morosa es la suma de todos los créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, considerando la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación a pesar de haber tenido una buena evaluación crediticia inicialmente, incluye también los créditos vencidos, créditos en cobranza judicial y créditos refinanciados.” (pág. 346).

##### **2.3.1.1 Dimensiones de cartera morosa**

#### **A. Estructura de cartera de colocaciones**

La estructura de la cartera de colocaciones es un factor importante para determinar la morosidad crediticia de una institución financiera, pues, la entidad asume diferentes niveles de riesgo a través de las distintas estructuras de la cartera de inversiones crediticias.



En efecto, los créditos hipotecarios tienen un menor riesgo (y probablemente menos mora) que los créditos de consumo (Saurina, 2004).

Los productos que conforman la estructura de cartera de colocaciones de la cartera morosa del Banco Pichincha Agencia Wanchaq, periodo 2018.

1. Activo Fijo
  2. Crédito de Consumo
  3. Capital Trabajo
  4. Vivienda
- **Activo Fijo**

Crédito destinado a la adquisición, repotenciación y/o mantenimiento de maquinarias o equipos y a la adquisición, remodelación, mantenimiento y/o ampliación de inmuebles de la MYPE. El Banco podrá financiar hasta el 80% de la inversión total y el cliente deberá sustentar el saldo restante de 20% como participación propia.

- **Crédito de consumo**

Es un crédito a corto plazo (de uno a dos años generalmente) que se otorga a personas naturales para la adquisición de bienes o servicios. (Acosta, 2008)

A su vez los créditos de consumo se clasifican en crédito al consumo duradero (específico para algo en particular, como muebles, refrigerador, una sala, etc.), y crédito personal (no específico para algo en particular, el cliente puede comprar lo que quiera)

- **Capital Trabajo**

Crédito destinado a financiar la compra de la mercadería, materia prima o insumos que comercializan o utilizan la Micro y Pequeña empresa.

- **Vivienda**

Créditos destinados a la adquisición, construcción, refacción, mantenimiento, ampliación o remodelación de la vivienda o terrenos, si el destino es la compra de vivienda el Banco podrá financiar hasta el 90% del valor total de la propiedad.



El crédito vivienda se conoce comúnmente como hipotecario, ya que el cliente a quien se le otorga el crédito debe dejar el inmueble en garantía (hipoteca): (Acosta, 2008)

1. Si el crédito es designado para la compra de un inmueble, se debe dejar a la Institución Financiera, en garantía (hipoteca), el inmueble adquirido con el crédito.
2. Si es para remodelación o ampliación, se debe dejar a la Institución Financiera, en garantía (hipoteca), el inmueble que se va a remodelar.

Una hipoteca es considerada una garantía que sirve para asegurar el pago de un crédito y por el cual quedan sujetos, como garantías, determinados bienes inmuebles de un deudor, asegurando así el cumplimiento de una obligación. En caso de incumplir con el pago, el acreedor tendrá derecho a ejecutar o liquidar previo juicio los inmuebles a su favor.

#### **B. Riesgo crediticio**

Según Barrantes, M. (2011) Es la facultad de que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, como resultado de que sus deudores o terceros obligados, no realicen el pago oportuno de sus deudas. (p.430).

El Banco Pichincha hace uso de una herramienta de análisis estadístico en cuyo proceso se aplican una serie de variables de comportamiento y antecedentes históricos a una base de datos de clientes y no clientes con la finalidad de perfilarlos es decir asignarles una puntuación en función de niveles de Riesgo y probabilidad de incumplimiento en el pago de la obligación.

La segmentación de clientes y no clientes se realiza mensualmente, dicha segmentación facilita y contribuye para agilizar el proceso de otorgamiento de préstamos.

La segmentación asigna 7 niveles de Riesgos a los que se les asocia una oferta crediticia acorde al riesgo asumido, estos son: TN Trámite Normal, R1 Riesgo Bajo, R2 Riesgo Bajo, R3 Riesgo Medio Bajo, R4 Riesgo Medio Alto, R5 Y CRI Riesgo No Deseado (Pichincha, 2018)



### C. Provisiones

Es considerada por la Ley General del Sistema Financiero como uno de los medios para atenuar riesgos del ahorrista es decir aquellos riesgos que al término del plazo convenido no reciba el capital más intereses.

Asimismo comprende provisiones genéricas y específicas de los créditos:

- Provisiones Genéricas: Son aquellas provisiones que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos clasificados en categoría Normal
- Provisiones Específicas: Estas provisiones son definidas según la norma SBS como aquellas que se constituyen sobre los créditos de deudores que han sido clasificados en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal (con Problemas Potenciales, Deficiente, Dudoso y Pérdida)

#### 2.3.2 Procedimiento de cobranza

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014).

##### 2.3.2.1 Estrategias de cobranza

Para establecer las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, se considera: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios que se consideran para la negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales, 2014).



### **2.3.2.2 Fases de la cobranza**

1. **PREVENCIÓN:** Son las acciones para evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los expedientes para cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. **COBRANZA:** Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente.

3. **RECUPERACIÓN:** Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo.

4. **EXTINCIÓN:** Son las acciones enfocadas en el registro cuando los clientes han cumplido con el pago de sus cuotas correspondientes.

### **2.3.2.3 Dimensiones del procedimiento de cobranza**

#### **1) Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro de la empresa son consideradas como procedimientos que ésta sigue para cobrar las cuentas una vez vencidas. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Una política de cobranza debe basarse en la recuperación de deudas sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. (Acosta, 2008)

#### **2) Procesos de recuperación de deudas**

Para la creación de la unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. Para ello debe definirse lo siguiente: (Accion Internacional Headquarters, 2008)

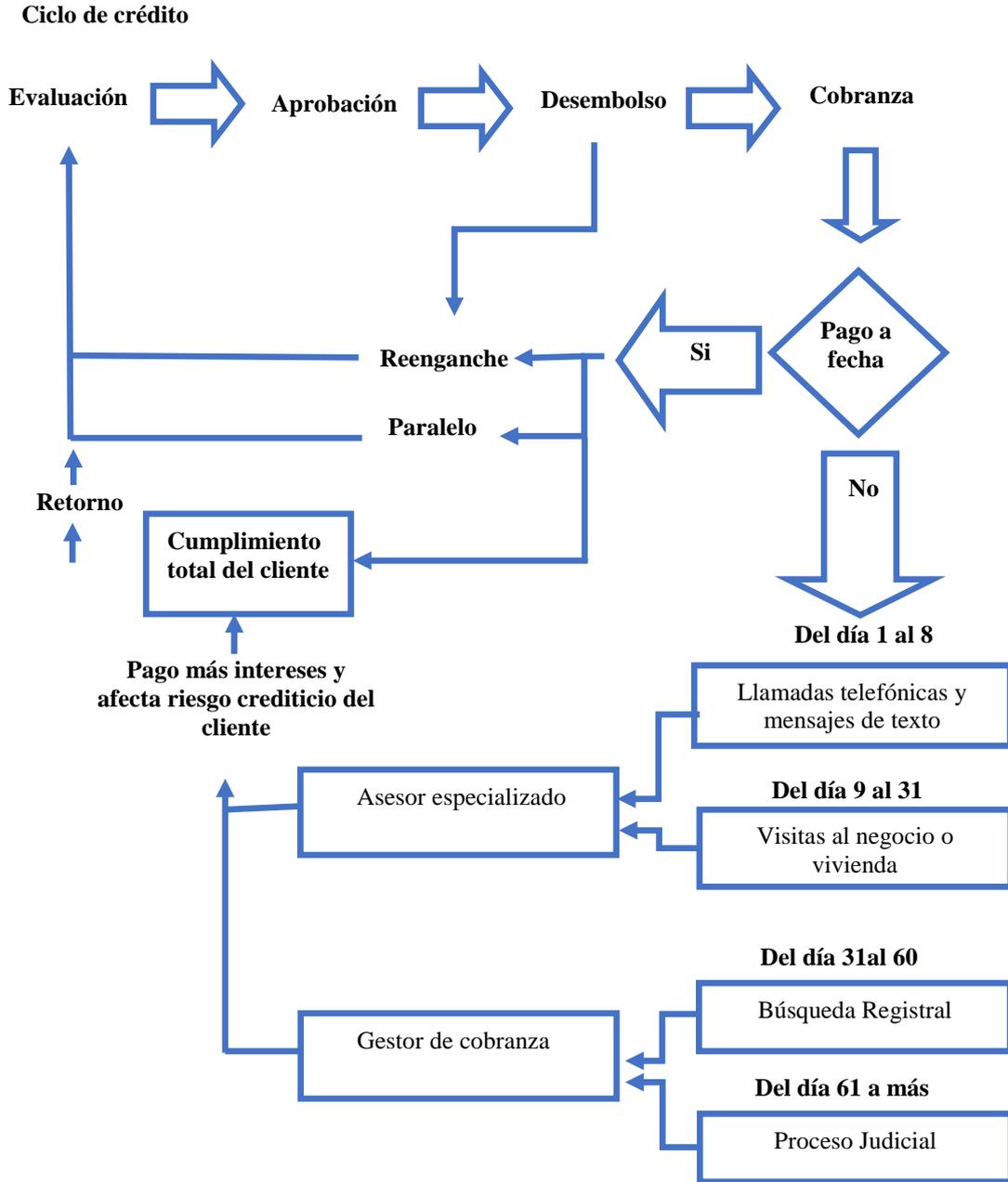


a. Establecer Políticas para el Contacto con el Cliente

Cuándo realizar el primer contacto ¿Sería mejor por teléfono, vía e-mail, cartas, visitas? El factor clave para la elección del más conveniente medio es el costo frente al beneficio considerando los días de atraso y la posibilidad de recupero. Las políticas de contacto también incluyen estrategias preventivas, como el recuerdo de pago, y deberían incluir un plan que especifique la fecha del próximo contacto y las correspondientes medidas a tomar. (Accion Internacional Headquarters, 2008)

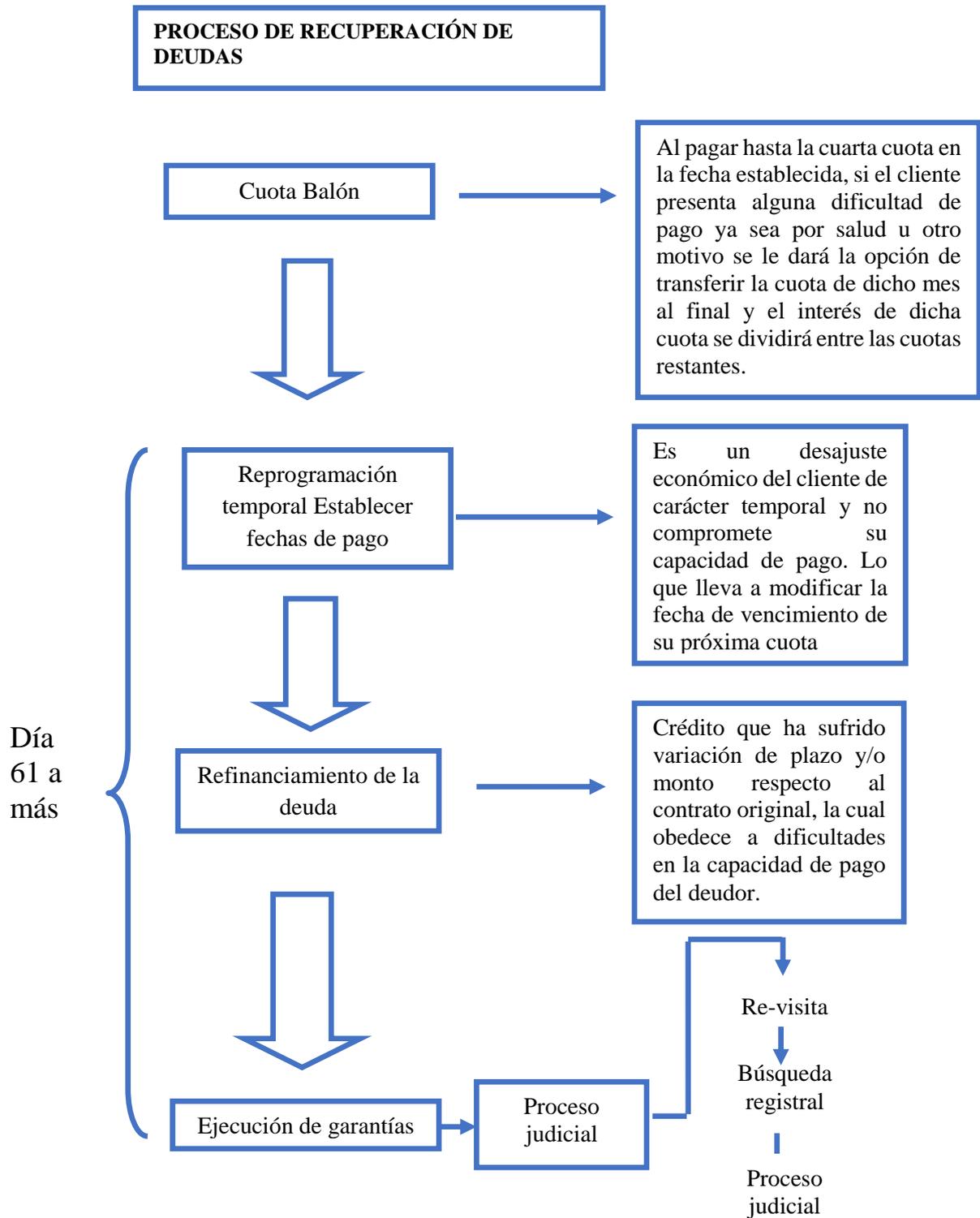
b. La Cobranza Segmentada por Niveles de Riesgo

Toda institución financiera debe tomar decisiones cada día. Durante el proceso de cobranza se debe decidir cuándo contactar al cliente, quién debe contactarlo, cómo aproximarse al cliente, qué producto ofrecer, cómo tratar las promesas incumplidas y clientes desaparecidos, qué hacer en caso de tragedias o desastres naturales, y muchas otras decisiones que no pueden delegarse completamente a la experiencia del asesor de crédito. Es aquí donde la estrategia de cobranza segmentada por niveles de riesgo influye en el proceso de toma de decisiones . (Accion Internacional Headquarters, 2008)



**Figura 1.** Ciclo de Crédito

Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida del Banco Pichincha



**Figura 2.** Proceso de recuperación de deudas

Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida del Banco Pichincha



### **2.3.3 Información Financiera del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq**

El Banco Pichincha - Agencia Wanchaq no presenta información financiera por agencias o ciudad ya que únicamente registra los Estados Financieros a la SMV considerando toda la información financiera a nivel nacional de todas las agencias al igual que la Memoria Anual del Banco Pichincha también se presenta en forma general. (SMV, 1992)

### **2.3.4 Antecedentes del Banco Pichincha**

El Banco Pichincha es un banco privado con presencia en Ecuador, Colombia, España, Panamá y Perú. Su propietario es el Grupo Pichincha. El 11 de abril de 1906, se establece "un banco de emisión, circulación y descuento", y se fundó la Compañía Anónima Banco del Pichincha (hoy Compañía Anónima Banco Pichincha).

En el Perú, Banco Pichincha se constituye como un banco comercial en 1997 bajo el nombre de Banco Financiero, con el que operó hasta el mes de agosto de 2018.

El Banco Pichincha Perú cuenta con una sede en Lima y una red de 79 oficinas, 40 de ellas ubicadas en la zona metropolitana de la capital peruana y un aproximado de 1694 trabajadores a diciembre del 2018. Gracias a un acuerdo con las tiendas de electrodomésticos Carsa, pudo incrementar su número de sucursales, y extenderse por todo el territorio nacional peruano.

El Banco Financiero a partir de agosto del 2018 paso a denominarse como su matriz Banco Pichincha, como parte de una estrategia para homogenizar la imagen del grupo ecuatoriano Pichincha en todos los mercados donde tiene operaciones; la entidad financiera considera que el cambio de imagen y marca en el mercado peruano completa el proceso de cambio que ya había implementado el grupo Pichincha en Ecuador, Colombia y España desde junio pasado. (Banco Pichincha, 2019)



### ***2.3.3.1 Misión del Banco Pichincha***

Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país. (Banco Pichincha, 2019)

### ***2.3.3.2 Visión del Banco Pichincha***

Ser el Banco líder en ofrecer soluciones financieras a nuestro mercado objetivo, brindando calidad de servicio, eficiencia y oportunidad. (Banco Pichincha, 2019)

## **2.4 Marco conceptual**

### **a. Activo**

Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad podrá obtener, en el futuro, beneficios económicos. (SBS, 2020)

### **b. Banco**

Empresa dedicada a operaciones y servicios de carácter financiero, que recibe dinero del público, en forma de depósitos y otras modalidades, y utiliza ese dinero, junto con su propio capital y el de otras fuentes, para conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones por cuenta propia. Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de sus operaciones crediticias. (Banco Central de Reserva del Perú, 2018)

### **c. Castigo**

Eliminación o retiro de un importe previamente reconocido como activo.

### **d. Categoría Deficiente**

Presenta atrasos mayores a treinta y uno (31) días y que no excedan de sesenta (60) días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

### **e. Categoría Dudoso**

Presenta atrasos mayores a sesenta y uno (61) días y que no excedan de ciento veinte (120) días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**f. Categoría Pérdida**

Presenta atrasos mayores a ciento veinte (120) días calendario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**g. Colocaciones**

Préstamos realizados por una institución financiera. Comprende cuentas que registran los préstamos puestos a disposición de los clientes bajo distintas modalidades, en función al giro especializado de cada entidad, provenientes de recursos propios, de los recibidos del público en depósito y de otras fuentes de financiamiento con el compromiso de que en el futuro el cliente hara la devolución correspondiente de manera gradual mediante el pago de cuotas, o en un solo pago y con un interés adicional que compensa el acreedor por el período que no tuvo ese dinero. (Banco Central de Reserva del Perú, 2018)

**h. Crédito**

Se refiere a la suma de condiciones morales y económicas de una persona y más específicamente, a las negociaciones en las cuales, por la confianza de una de las partes hacia la otra, prestaciones entre ambas no se dan en forma simultánea sino diferida. (Ambrosini Valdez, 2001).

**i. Deuda**

Cantidad de dinero o bienes que una persona o empresa debe a otra y que constituye obligaciones que se deben saldar en un tiempo determinado . (Banco Pichincha, 2019)

**j. Ejecución de garantías**

De producirse el incumplimiento del deudor, la entidad financiera correspondiente intentará comunicarse con el cliente a través de llamadas telefónicas como por escritos a su domicilio en un proceso que podríamos denominar como de cobranza bancaria. El objetivo es que el deudor cumpla con el acuerdo y se pueda llegar a un arreglo. Una posibilidad de arreglo es la refinanciación del crédito, lo que implica una extensión del plazo y una menor



cuota (más acorde con las nuevas condiciones financieras del deudor). (Proceso de ejecución de garantías hipotecarias en el Perú, 2019)

**k. Evaluación crediticia**

Es un proceso que determina si el cliente que solicita el crédito cumple con los requisitos solicitados. (Banco Central de Reserva del Perú, 2018)

**l. Expediente de crédito:**

Es el conjunto de documentos que sirven de fundamento y antecedentes del otorgamiento de crédito en la entidad financiera. (Banco Pichincha, 2019)

**m. Garantías**

Son aquellas que reúnen todos los siguientes requisitos: se trata de bienes que permiten su conversión en dinero, con el cual se puede cancelar la obligación, sin costos significativos; cuenten con documentación legal adecuada; no presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la empresa acreedora adquiera clara titulación; y su valor esté permanentemente actualizado (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**n. Incumplimiento**

El incumplimiento es definitivo cuando existe certeza de que la obligación debida no se puede cumplir. La obligación es o no objetivamente pasible de ser cumplida. (Techera, 2014)

**o. Infocorp**

Es la base crediticia del Perú que reúne la información crediticia del Perú y es una marca de Equifax. La información contenida en esta base de datos puede ser tanto positiva como negativa. (INFOCORP, 2018)

**p. Inversión**

Inversión es un término que hace referencia a la colocación de capital en una operación, proyecto o iniciativa empresarial con el fin de recuperarlo con intereses en caso de que genere ganancias (Bembibre, 2009).

**q. Morosidad**

Se denomina morosidad a la acción en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Diccionario Economico Econopedia, 2018)

**r. Políticas de cobranza**

Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar aquellos créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. (Banco Pichincha, 2019)

**s. Préstamos**

Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**t. Procedimiento de Cobranzas**

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014).

**u. Proceso judicial**

Conjunto de actos concatenados y regulados por la legislación procesal que, con o sin la intervención de terceras personas, se desarrolla por órganos jurisdiccionales de cualquier orden sirviéndoles de cause formal para conocer el asunto controvertido y emanar,



válidamente, en el ámbito de su competencia, una resolución final jurídicamente fundada sobre el mismo, que suele adoptar la forma de sentencia. (Diccionario Legal, 2018)

**v. Recuperación de deuda**

La recuperación créditos es una actividad que tiene como objetivo conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo. Antes de iniciar el camino judicial. (Banco Pichincha, 2019)

**w. Refinanciamiento de deuda**

La refinanciación o reestructuración consiste en modificar las condiciones que se establecieron inicialmente en el crédito, e implica cambiar términos del contrato mediante el cual se estructuró el mismo, tales como plazo, tasa de interés o sistema de amortización, entre otros. (Asobancaria, 2019)

**x. Riesgo**

Probabilidad de pérdida futura derivada del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias del cliente como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**y. Riesgo Crediticio**

Posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2018)

**z. Riesgo Prospectivo**

Es un estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro.

**aa. Riesgo Retrospectivo**

Es un estudio longitudinal en el tiempo que se analiza en el presente, pero con datos del pasado. Su inicio es posterior a los hechos estudiados.

**bb. Sentinel**

Es una central de riesgos, alertas y reportes de deudas, con la finalidad de apoyar a los usuarios en la toma de decisiones para futuras inversiones con respecto a empresas y personas.

En esta central se clasifica a los clientes mediante un semáforo siendo Rojo (pérdida), Amarillo(dudoso), Verde(normal) y Gris(sin calificación).

Con esta herramienta podrás conocer ¿cuánto debes?, ¿a quién le debes?, ¿qué empresas te han consultado?, ¿de qué color está tu crédito? y hasta consultar el historial genérico de un tercero. (Micro Focus , 2018)

**cc. Sistema financiero bancario**

Comprende todas las instituciones del sistema bancario que operan en un país. En el Perú, está integrado por el Banco Central de Reserva del Perú, el Banco de la Nación, las empresas bancarias y la banca de fomento en liquidación.

**dd. Sistema financiero no bancario**

Comprenden aquellas instituciones financieras residentes que no están clasificadas como pertenecientes al sistema bancario. En el Perú se incluyen a las empresas financieras, las cajas rurales y cajas municipales de ahorro y crédito, las cooperativas de ahorro y crédito, las compañías de seguros, la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), el Fondo MiVivienda, los fondos privados de pensiones y los fondos mutuos

**ee. Tasa de interés**

Es un porcentaje del capital que pagan o cobran los intermediarios financieros, en las operaciones de crédito pasivas y en las operaciones de créditos activas. (Banco Pichincha, 2019)



## 2.5 Formulación de hipótesis

La presente investigación no considera Hipótesis ya que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

## 2.6 Variable de estudio

### a) Variable

- Cartera morosa
- Procedimiento de cobranza

### b) Conceptualización de la variable

La cartera morosa es la suma de créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, considerando la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación (Barrantes, 2011).

El Procedimiento de Cobranza es gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014).



c) Operacionalización de variable

Tabla 1.

Operacionalización de variables

| VARIABLES                        | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                           | INDICADORES  |
|----------------------------------|---|--|---------------------------------------|--|
| <b>CARTERA MOROSA</b>            | La Cartera Morosa es la suma de créditos con calificaciones de deficiente, dudoso y pérdida, considerando la totalidad del crédito que presenta cuotas en mora, es decir créditos incobrables o de difícil recuperación (Barrantes, 2011) | La cartera morosa comprende todos aquellos créditos que no cumplieron con el plazo establecido de cobranza y por tanto incurrieron en mora. A consecuencia de eso fueron clasificadas por días de atraso o de acuerdo a la modificación respecto al contrato original por dificultades de pago del deudor. | Estructura de cartera de colocaciones | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo Fijo</li> <li>• Crédito de Consumo</li> <li>• Capital Trabajo</li> <li>• Vivienda</li> </ul>   |
|                                  |   |  | Riesgo Crediticio                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificación del deudor mediante segmentación asignada por el Banco Pichincha</li> </ul>  |
|                                  |   |  | Provisiones                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisiones genéricas</li> <li>• Provisiones específicas</li> </ul>   |
| <b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b> | Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, 2014).  | El procedimiento de cobranza se expresa a partir de las estrategias para contrarrestar la morosidad, la productividad de sus colaboradores del área de cobranza, el manejo de información de la cartera y los procesos de recuperación de la cartera morosa. (Accion Internacional Headquarters, 2008)     | Políticas de cobranza                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas telefónicas o mensajes de texto</li> <li>• Comunicaciones escritas y vía correo electrónico</li> <li>• Visitas</li> <li>• Inicio de procesos judiciales</li> </ul> |
|                                  |   |  | Procesos de Recuperación de deudas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reprogramación temporal</li> <li>• Refinanciamiento de la deuda</li> <li>• Cuota Balón</li> <li>• Ejecución de garantías</li> </ul>   |

Fuente: Elaboración propia



## Capítulo III:

### Método de Investigación

#### 3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigaciones de tipo básica, ya que tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimientos que se va agregando a la información previa existente.

Los estudios de tipo básico tienen como propósito describir situaciones y eventos. Decir cómo es. Busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona la serie de cuestiones y se mide a cada una de ellas de manera independiente (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014).

#### 3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación presenta enfoque cuantitativo, porque se recolectó datos, para luego realizar su análisis mediante números y porcentajes una vez haber recolectado los datos para la interpretación en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

#### 3.3 Diseño de la investigación

La presente investigación es no experimental – transversal porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, para después analizarlos y son transversales porque la información levantará en un solo momento. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)



### **3.4 Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de las variables de estudio, a su vez describe las tendencias del grupo de estudio. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

### **3.5 Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1 Población**

La población de estudio está constituida por 137 expedientes del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.

#### **3.5.2 Muestra**

La muestra es igual a la población que es un total de 137 expedientes crediticios referidos a la Cartera Morosa del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Técnicas**

**Análisis documental:** “Representa la información de un documento en un registro estructurado, reduce todos los datos descriptivos, físicos y de contenido en un esquema inequívoco”. (Garrido Arilla, 2002)

#### **3.6.2 Instrumentos**

**Ficha de análisis documental:** Archivo digital de base de datos muestrales proporcionado por la entidad financiera que incluye información que permitió evaluar algunas características de la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq.2018.

### **3.7 Procesamiento de datos**

Técnica que consiste en dar validez a los datos recolectados, y en obtener deducciones de la información otorgada por la entidad financiera. Procesando soluciones veraces y exactas.



Para el análisis e interpretación de los datos se plantea un enfoque cuantitativo descriptivo.

Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- a) **Ordenamiento y clasificación.** – Proceso donde la información cuantitativa se pone de forma ordenada, con el fin de interpretarla y sacarle el máximo provecho.
- b) **Registro manual.** – Proceso de digitar la información de diferentes fuentes documentarias para poder enriquecer la base de datos.
- c) **Procesado de datos.** - Se realizó con el programa estadístico SPSS versión 25. Para determinar los cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.
- d) **Técnicas estadísticas.** - El paquete estadístico procedió a la categorización de la variable de tipo numérica en clases. Las cuáles fueron contadas por indicadores para la generación de tablas de frecuencia y gráficos apropiados para la interpretación.

### 3.8 Línea de la investigación

#### **La Contabilidad en lo Empresarial.**

Esta línea de investigación abarca todos los ámbitos de la profesión, relacionados con gestión de las empresas sean estos propios de la contabilidad financiera, contabilidad de costos, contabilidad gerencial, ejecutados en entornos informáticos o no, encargados de la elaboración financiera útil; sistemas de control y auditorías encargadas de opinar sobre la razonabilidad, mediante el análisis y la verificación de la información contable financiera y gerencial así como la optimización de toma de decisiones basada en dicha información propia de las finanzas empresariales.

## Capítulo IV:

### Resultados

En el presente capítulo presentamos los resultados obtenidos según los objetivos planteados, productos del análisis documental.

#### 4.1 Según objetivo general.

El objetivo general es Describir cómo es la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018. A continuación, se presenta un resumen de tablas del 2 al 11:

|  |
|--|
| Tabla 2. Monto desembolsado en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.   |
| Tabla 3. Monto desembolsado por créditos otorgados en distintos periodos pero que entran en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.  |
| Tabla 4. Rangos por monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.                         |
| Tabla 5. Monto de las cuotas crediticias a pagar por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.               |
| Tabla 6. Tasa de Interés aplicada al préstamo otorgado al cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.             |
| Tabla 7. Cantidad de clientes que incurren en mora según su naturaleza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.                            |
| Tabla 8. Monto desembolsado según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.           |
| Tabla 9. Monto de las cuotas vencidas según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. |
| Tabla 10. Cantidad de cuotas pagadas por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.                           |
| Tabla 11. Procedimientos de la política de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.   |

#### **Tabla 2.**

*Monto desembolsado en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*



| 2018    | Monto Desembolsado | %    |
|---------|--------------------|------|
| Vencido | 994,982.67         | 3%   |
| Vigente | 28,188,011.58      | 97%  |
| Total   | 29,182,994.25      | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista al 31 de diciembre del 2018 por el Banco Pichincha del periodo 2018.

### INTERPRETACIÓN:

La información de la tabla 2 muestra el total del monto desembolsado en el periodo 2018 y en el cual encontramos que el 3% del total de créditos se encuentra en estado vencido por lo cual pertenece a la cartera morosa con un total de 994,982.67 soles y el 97% aún está vigente al cierre del ejercicio.

**Tabla 3.**

*Monto desembolsado por créditos otorgados en distintos periodos pero que entran en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Periodo | Total Desembolso | %    | Monto Cuotas            |      |
|---------|------------------|------|-------------------------|------|
|         |                  |      | Vencidas<br>Al 31-12-18 | %    |
| 2015    | 33,065.00        | 2%   | 4,304.11                | 1%   |
| 2016    | 363,811.78       | 15%  | 87,360.85               | 11%  |
| 2017    | 1,015,943.27     | 42%  | 359,843.54              | 45%  |
| 2018    | 994,982.67       | 41%  | 347,634.11              | 43%  |
| Total   | 2,407,802.72     | 100% | 799,142.61              | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la tabla 3 muestra el total de los montos desembolsados de los préstamos otorgados en distintos periodos los cuales son: 2015, 2016, 2017 y 2018 los cuales entran en morosidad en el periodo 2018, resaltando que de acuerdo al total de monto de cuotas vencidas al 31 de diciembre del 2018 entre el periodo 2017 y 2018 no existe mucha diferencia. Y en porcentajes tanto en monto desembolsado y cuotas vencidas el período 2017 es mayor al periodo 2018.

**Tabla 4.**

*Rangos por monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador          | Niveles          | N  | %   |
|--------------------|------------------|----|-----|
| Monto Desembolsado | 300 a 5,000      | 62 | 45% |
|                    | 5,001 a 10,000   | 18 | 13% |
|                    | 10,001 a 20,000  | 17 | 12% |
|                    | 20,001 a 40,000  | 24 | 20% |
|                    | 40,001 a 80,000  | 12 | 8%  |
|                    | 80,001 a 120,000 | 4  | 2%  |
|                    | Total            |    | 137 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 4 muestra que el 45% del total de préstamos incurridos en morosidad, son préstamos entre 300 a 5,000 soles, en segundo lugar, se encuentran los préstamos entre 20,001 y 40,000 soles, alcanzando el 20%; mientras que los préstamos entre 5,001 a 20,000 soles tienen un porcentaje de mora estándar de 13 y 12% respectivamente y los montos altos incurren en mora eventualmente mostrando un porcentaje mínimo de 8 y 2% son los préstamos entre 40,001 a 80,000 soles y 80,001 a 120,000 soles respectivamente,

**Tabla 5.**

*Monto de las cuotas crediticias a pagar por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador                  | Niveles       | N   | %   |
|----------------------------|---------------|-----|-----|
| Monto de las cuota a pagar | mínimo a 1500 | 103 | 75% |
|                            | 1501 a 3000   | 23  | 17% |
|                            | 3001 a 4500   | 7   | 5%  |
|                            | 4501 a 6000   | 3   | 2%  |
|                            | 6001 a 8000   | 1   | 1%  |
|                            | Total         |     | 137 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La infomacion de la Tabla 5 muestra que el 75% del total de clientes que incurrieron en morosidad son clientes con montos de sus cuotas menores a 1,500 soles, el 17% tienen cuotas entre 1,501 a 3,000 soles, el 5% cuotas entre 3,001 a 4,500 soles, el 2% cuotas entre 4,501 a 6,000 soles y solo el 1% cuotas entre 6,001 a 8,000 soles.

**Tabla 6.**

*Tasa de Interés aplicada al préstamo otorgado al cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador       | Niveles   | N   | %    |
|-----------------|-----------|-----|------|
| Tasa de Interés | 15 a 30 % | 32  | 23%  |
|                 | 31 a 45 % | 58  | 42%  |
|                 | 46 a 60 % | 13  | 10%  |
|                 | 61 a 75 % | 34  | 25%  |
|                 | Total     | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 6 muestra que el 42% del total de préstamos otorgados que se encuentran en la cartera morosa tienen una tasa de interés entre 31 y 45%, sin embargo no existe mucha diferencia con los otros tramos de las tasas de interés ya que el porcentaje mínimo de las tasas de interés que esta entre 15 a 30% es similar al tramo máximo de 61 a 75%.

**Tabla 7.**

*Cantidad de clientes que incurren en mora según su naturaleza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador  | Niveles  | N   | %    |
|------------|----------|-----|------|
| Naturaleza | Natural  | 132 | 96%  |
|            | Jurídica | 5   | 4%   |
|            | Total    | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 7 muestra que del 100% de clientes que se encuentran en la cartera morosa el 96% son personas naturales y solo el 4% son personas jurídicas es decir empresas.

**Tabla 8.**

*Monto desembolsado según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador  | Niveles  | Total Monto Desembolsado | %    |
|------------|----------|--------------------------|------|
| Naturaleza | Natural  | 2,118,830.96             | 88%  |
|            | Jurídica | 288,971.76               | 12%  |
|            | Total    | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 8 muestra que del 100% de montos desembolsados o préstamos otorgados que se encuentran en la cartera morosa el 88% son de personas naturales con un total de monto desembolsado de 2.118,830.96 soles y el 12% son de personas jurídicas con un total de monto desembolsado de 288,971.76 soles.

**Tabla 9.**

*Monto de las cuotas vencidas según la naturaleza de los clientes que incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador  | Niveles  | Total Cuota Vencida | %    |
|------------|----------|---------------------|------|
| Naturaleza | Natural  | 709,744.64          | 89%  |
|            | Jurídica | 89,397.97           | 11%  |
|            | Total    | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 9 muestra que del 100% del total de cuotas vencidas de los préstamos que se encuentran en la cartera morosa el 89% son personas naturales con un total de cuotas vencidas de 709,744.64 soles y el 11% son personas jurídicas con un total de cuotas vencidas de 89,397.97 soles.

**Tabla 10.**

*Cantidad de cuotas pagadas por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador                  | Niveles | N  | %   |
|----------------------------|---------|----|-----|
| Cantidad de Cuotas Pagadas | 1 a 7   | 72 | 52% |
|                            | 8 a 14  | 49 | 36% |
|                            | 15 a 21 | 11 | 8%  |
|                            | 22 a 28 | 4  | 3%  |
|                            | 29 a 36 | 1  | 1%  |
|                            | Total   |    | 137 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 10 muestra que 72 clientes equivalentes a un 52% del total de los clientes en cartera morosa pagaron solo las primeras cuotas establecidas, eso quiere decir que más de la mitad de los clientes sin importar la cantidad de cuotas establecidas solo llegaron a cumplir con el pago máximo hasta la séptima cuota.

**Tabla 11.**

*Procedimientos de la política de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Tiempo de Mora  | Procedimiento de Cobranza    | N   | %    |
|-----------------|------------------------------|-----|------|
| 1 a 8 días      | Llamada y mensajes           | 1   | 1%   |
| 9 a 15 días     | Visita al negocio o vivienda | 0   | 0%   |
| 16 a 30 días    | Visita al negocio o vivienda | 0   | 0%   |
| 31 a 60 días    | Búsqueda registral           | 2   | 1%   |
| 61 a 90 días    | Emisión de Carta Notarial    | 12  | 9%   |
| 91 a 120 días   | Visita con el área legal     | 16  | 12%  |
| Más de 120 días | Proceso judicial             | 106 | 77%  |
|                 | Total                        | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018 al 31 de Diciembre del 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 11 muestra el proceso de cobranza en que se encuentran los clientes al 31 de diciembre del 2018, 106 clientes es decir el 77% del total de clientes en Cartera Morosa se encuentran en proceso judicial ya que excedieron el tiempo de mora a más de 120 días y 16 personas se encuentran en visita con el área legal del banco representando el 12%.



#### 4.2 Según objetivo específico A.

El objetivo específico A es Detallar como es la Estructura de Cartera de Colocaciones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. Resumen de Tablas de la 12 a la 17:

Tabla 12. Cantidad de clientes según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 13. Monto desembolsado según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 14. Monto de las cuotas vencidas según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 15. Tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 16. Monto desembolsado por tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 17. Monto de las cuotas vencidas pipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

**Tabla 12.**

*Cantidad de clientes según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles         | N   | %   |
|-----------|-----------------|-----|-----|
| Producto  | Activo Fijo     | 69  | 50% |
|           | Capital Trabajo | 29  | 21% |
|           | Consumo         | 34  | 25% |
|           | Vivienda        | 5   | 4%  |
|           | Total           | 137 | 1%  |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 12 muestra la Estructura de Cartera de Colocaciones en la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018, ésta estructura está conformada por 4 productos siendo el más recurrente el Producto Activo Fijo con 69 clientes del total de la Cartera Morosa, seguido de Consumo con 34 clientes, Capital Trabajo con 29 clientes y Vivienda 5 clientes y representando el 50%, 25%, 21% y 4% respectivamente.

**Tabla 13.**

*Monto desembolsado según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles         | Total Monto Desembolsado | %            |
|-----------|-----------------|--------------------------|--------------|
| Producto  | Activo Fijo     | 1,819,311.53             | 76%          |
|           | Capital Trabajo | 389,173.19               | 16%          |
|           | Consumo         | 66,253.00                | 3%           |
|           | Vivienda        | 133,065.00               | 5%           |
|           | Total           |                          | 2,407,802.72 |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 13 muestra que del total de productos ofrecidos y que se encuentran en la Cartera Morosa el producto Activo Fijo fue el que tuvo mayor cantidad de clientes que incumplieron en el pago de las cuotas, representando el 76% del total del monto desembolsado que se encuentra en la Cartera Morosa con 1, 819,311.53 soles, seguido por el producto Capital Trabajo con 389, 173.19 soles, representando el 16% y los demás productos representan solo el 8% del total.

**Tabla 14.**

*Monto de las cuotas vencidas según los productos por el que obtuvo créditos e incurrieron en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles         | Total Cuota Vencida | %    |
|-----------|-----------------|---------------------|------|
| Producto  | Activo Fijo     | 571,912.13          | 72%  |
|           | Capital Trabajo | 155,144.74          | 19%  |
|           | Consumo         | 34,481.84           | 4%   |
|           | Vivienda        | 37,603.90           | 5%   |
|           | Total           | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 14 muestra que de los productos que se encuentran en la Cartera Morosa, al 31 de diciembre del 2018 el producto Activo Fijo tuvo un total de cuotas vencidas de 571,912.13 soles, representando el 72% del total de cuotas vencidas. El producto Capital Trabajo tuvo un total de cuotas vencidas de 155,144.74 de soles, representando 19% y los otros 2 productos solo representan el 9% en cuotas vencidas.

**Tabla 15.**

*Tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles    | N   | %    |
|-----------|------------|-----|------|
| Crédito   | Nuevo      | 73  | 53%  |
|           | Paralelo   | 14  | 10%  |
|           | Reenganche | 32  | 24%  |
|           | Retorno    | 18  | 13%  |
|           | Total      | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 15 muestra que respecto al tipo de crédito que se encuentra en la Cartera Morosa del Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, periodo 2018 encontramos 4: Nuevo, Paralelo, Reenganche y Retorno. Siendo el Créditos Nuevos el más recurrente en morosidad con un 53% del total de créditos en cartera morosa, seguido por el Crédito Reenganche con 24%, Crédito Retorno 13% y Crédito Paralelo con 10%.

**Tabla 16.**

*Monto desembolsado por tipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles    | Total Monto Desembolsado | %    |
|-----------|------------|--------------------------|------|
| Créditos  | Nuevo      | 1,016,734.00             | 42%  |
|           | Paralelo   | 303,420.72               | 13%  |
|           | Reenganche | 631,341.00               | 26%  |
|           | Retorno    | 456,307.00               | 19%  |
|           | Total      | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 16 muestra el total de montos desembolsado de los préstamos que entraron en mora en el periodo 2018 dividido en Créditos Nuevos con 1,016,734.00 soles, Crédito Reenganche con 631,341.00 soles, Crédito Retorno con 456,307.00 soles y Crédito Paralelo con 303,420.72 soles. Representando el 42%, 26%, 19% y 13 % respectivamente.

**Tabla 17.**

*Monto de las cuotas vencidas pipo de crédito obtenido por los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador | Niveles    | Total Cuota Vencida | %    |
|-----------|------------|---------------------|------|
| Crédito   | Nuevo      | 329,614.44          | 41%  |
|           | Paralelo   | 120,834.66          | 15%  |
|           | Reenganche | 189,866.90          | 24%  |
|           | Retorno    | 158,826.61          | 20%  |
|           | Total      | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 17 muestra el total de cuotas vencidas de los préstamos que entraron en mora en el periodo 2018 dividido en Créditos Nuevos con 329,614.44 soles, Crédito Reenganche con 189,866.90 soles, Crédito Retorno con 158,826.61 soles y Crédito Paralelo con 120,834.66 soles. Representando el 41%, 24%, 20% y 15 % respectivamente.



### 4.3 Según objetivo específico B.

El objetivo específico B es Conocer como es el Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. Resumen de Tablas de la 18 a la 21:

Tabla 18. Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 19. Monto desembolsado por Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 20. Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 21. Monto de las cuotas vencidas por Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

**Tabla 18.**

*Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Segmento de Riesgo | Concepto                    | N°  | %    |
|--------------------|-----------------------------|-----|------|
| NN                 | Sin Calificación Crediticia | 9   | 7%   |
| TN                 | Trámite Normal              | 63  | 46%  |
| R1                 | Riesgo Bajo                 | 12  | 9%   |
| R2                 | Riesgo Bajo                 | 6   | 4%   |
| R3                 | Riesgo Medio Bajo           | 14  | 10%  |
| R4                 | Riesgo Medio Alto           | 13  | 10%  |
| R5                 | Riesgo Alto                 | 14  | 10%  |
| CRI                | Riesgo No Deseado           | 6   | 4%   |
|                    | Total                       | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 18 muestra que de acuerdo a la segmentación del riesgo retrospectivo asignada por el Banco Pichincha el 46% del total de clientes que conforman la Cartera Morosa se encontraban con trámite normal, 7% eran clientes sin Calificación Crediticia, y los clientes con Riesgo representaban el 43% y el 4% eran clientes con riesgo no deseado.

**Tabla 19.**

*Monto desembolsado por Segmentación de Riesgo Retrospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Segmento de Riesgo | Concepto                    | Total Monto Desembolsado | %    |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------|------|
| NN                 | Sin Calificación Crediticia | 281,123.72               | 12%  |
| TN                 | Trámite Normal              | 637,602.00               | 26%  |
| R1                 | Riesgo Bajo                 | 333,065.00               | 14%  |
| R2                 | Riesgo Bajo                 | 57,027.00                | 2%   |
| R3                 | Riesgo Medio Bajo           | 480,135.00               | 20%  |
| R4                 | Riesgo Medio Alto           | 218,640.00               | 9%   |
| R5                 | Riesgo Alto                 | 333,140.00               | 14%  |
| CRI                | Riesgo No Deseado           | 67,070.00                | 3%   |
|                    | Total                       | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 19 muestra que de acuerdo el monto desembolsado por segmentación del riesgo retrospectivo el 26% del total eran clientes que se encontraban con trámite normal con un monto desembolsado de 637,602.00 soles, 20% eran clientes que se encontraban con Riesgo Medio Bajo con 480,135.00 soles, 14% clientes que se encontraban con Riesgo Bajo con 333,065.00 soles, el mismo porcentaje tenían los clientes con Riesgo Alto con 333,140.00 soles, el 12% eran clientes Sin Calificación Crediticia con 281,123.72 soles, el 9% eran clientes con Riesgo Medio Alto con 218,640.00 soles, el 2% eran clientes con Riesgo Bajo con 57,027.00 soles y solo el 3% eran clientes con Riesgo no Deseado con 67,070.00 soles.

**Tabla 20.**

*Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Segmento de Riesgo | Concepto          | N°  | %    |
|--------------------|-------------------|-----|------|
| TN                 | Trámite Normal    | 2   | 1%   |
| R1                 | Riesgo Bajo       | 5   | 4%   |
| R2                 | Riesgo Bajo       | 5   | 4%   |
| R3                 | Riesgo Medio Bajo | 10  | 7%   |
| R4                 | Riesgo Medio Alto | 11  | 8%   |
| R5                 | Riesgo Alto       | 1   | 1%   |
| CRI                | Riesgo No Deseado | 103 | 75%  |
|                    | Total             | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la Tabla 20 muestra que de acuerdo a la segmentación del riesgo prospectivo asignada por el Banco Pichincha el 75% del total eran clientes que se encontraban con Riesgo No Deseado, 24% eran clientes que presentaban Riesgo entre Bajo hasta Alto y solo el 1% eran clientes con Trámite Normal del total de la cartera morosa del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.

**Tabla 21.**

*Monto de las cuotas vencidas por Segmentación de Riesgo Prospectivo de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Segmento de Riesgo | Concepto          | Total Cuota Vencida | %     |
|--------------------|-------------------|---------------------|-------|
| TN                 | Trámite Normal    | 1,528.43            | 0.20% |
| R1                 | Riesgo Bajo       | 6,792.79            | 1%    |
| R2                 | Riesgo Bajo       | 3,825.93            | 0.40% |
| R3                 | Riesgo Medio Bajo | 7,285.11            | 1%    |
| R4                 | Riesgo Medio Alto | 13,697.42           | 2%    |
| R5                 | Riesgo Alto       | 1,352.16            | 0.10% |
| CRI                | Riesgo No Deseado | 764,660.77          | 95%   |
|                    | Total             | 799,142.61          | 100%  |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

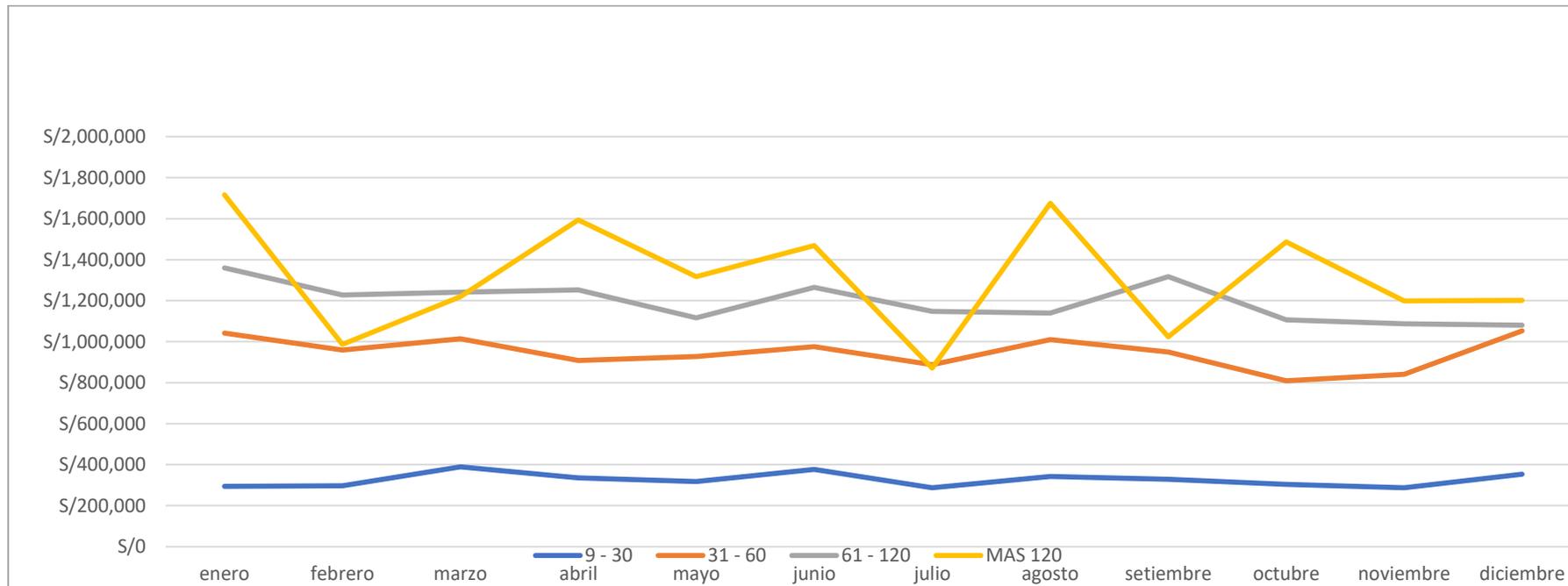
La información de la Tabla 21 muestra que de acuerdo a la segmentación de riesgo prospectivo el total de cuotas vencidas al 31 de diciembre del 2018 está conformada por 95% con Riesgo no Deseado con 764,660.77 soles y el 5% con Trámite Normal hasta Riesgo Alto con 34,481.84 soles.

#### 4.4 Según objetivo específico C.

El objetivo específico C es Describir cuales son las Provisiones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. Resumen de figuras 3 y 4:

*Figura 3.* Provisiones Específicas según tramos por días de mora en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.

*Figura 4.* Provisiones Genéricas según la Meta y Real en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.



**Figura 3.** Provisiones Específicas según tramos por días de mora en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.

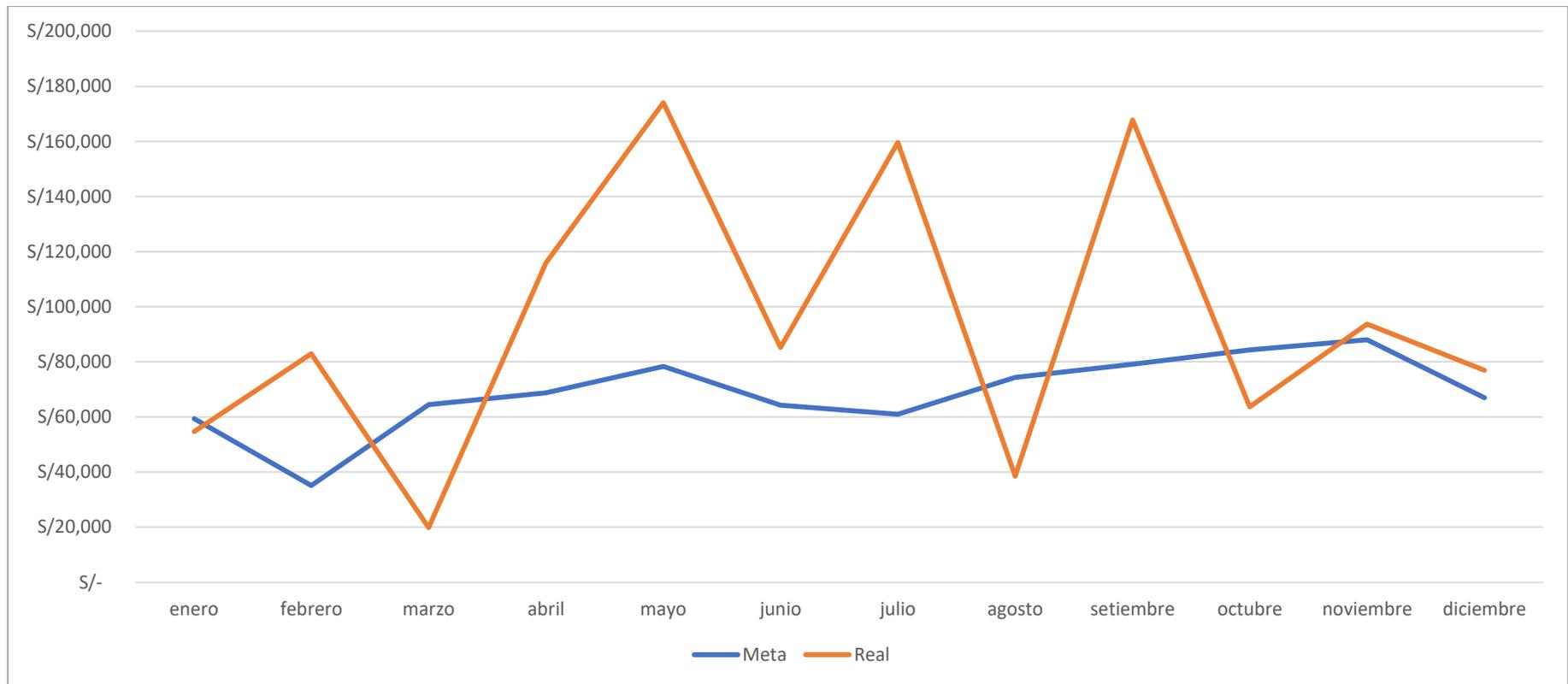
**Fuente:** Elaboración propia en base a informe por mes de provisiones del banco del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

En la figura 1 se observa que los tramos influyen en la proyección del siguiente tramo es decir el tramo de 31-60 días de mora causó impactó en el tramo de 61-120 días ya que los clientes han incurrido en el incumplimiento del pago de sus cuotas.

En el tramo de más de 120 días en el mes de febrero las provisiones redujeron a un total de S/1,000.000 soles y en los meses de marzo a abril volvieron a incrementar a un monto de S/1,200.000 y S/1,600.000 soles respectivamente debido a que migraron los clientes en mora de los otros tramos y en el mes de julio las provisiones bajaron; en los meses noviembre y diciembre las provisiones se estabilizaron.

Como se puede observar en el grafico en el mes de enero la cartera era de 1,700.000 soles y termina con S/1,200.000 soles lo cual indica que las provisiones se redujeron.



**Figura 4.** Provisiones Genéricas según la Meta y Real en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.

**Fuente:** Elaboración propia en base a informe por mes de provisiones del banco del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

En el grafico Provisiones Genéricas en el banco Pichincha apreciamos la meta y el real de las provisiones por mes del banco Pichincha, Agencia Wanchaq – periodo 2018 muestra que en el mes de enero del 2018 la meta del banco fue de 60,000.00 soles de provisiones y en el mes de febrero bajaron y la provisión real en el mes de enero fue menos de la meta establecida es decir menor a 60,000.00 por ende la agencia se encontraba dentro de la meta , en el mes de mayo fue donde más se ha provisionado sobrepasando la meta con un total de 170,000.00 soles siendo así que en ese mes es donde más se ha provisionado a diferencia de los otros meses .

En el mes de Julio se ha provisionado un total de 160,000 soles y septiembre más de 160,000 soles es decir sobrepasando la meta de provisiones que estableció el banco.

#### 4.5 Según objetivo específico D.

El objetivo específico D es Detallar cuáles son las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. Resumen de tablas 22 y 26

Tabla 22. Monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 23. Monto de la cuota vencida de los clientes por procedimiento de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

#### **Tabla 22.**

*Monto desembolsado por el cliente que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Tiempo De Mora  | Procedimiento de Cobranza    | Total Monto Desembolsado | %    |
|-----------------|------------------------------|--------------------------|------|
| 1 a 8 días      | Llamada y mensajes           | 60,000.00                | 2%   |
| 9 a 15 días     | Visita al negocio o vivienda | 0.00                     | 0%   |
| 16 a 30 días    | Visita al negocio o vivienda | 0.00                     | 0%   |
| 31 a 60 días    | Búsqueda registral           | 95,000.00                | 4%   |
| 61 a 90 días    | Emisión de Carta Notarial    | 91,298.94                | 4%   |
| 91 a 120 días   | Visita con el área legal     | 336,118.27               | 14%  |
| Más de 120 días | Proceso judicial             | 1,825,385.51             | 76%  |
|                 | Total                        | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

#### **INTERPRETACIÓN:**

La información de la tabla 22 muestra el monto desembolsado según el estado de cobranza en el que se encuentran los clientes al 31 de diciembre del 2018 en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018, siendo el 76% de los clientes con un monto de 1, 825,385.51 soles los cuales tuvieron más de 120 días de mora y no cumplieron el pago de sus cuotas atravesando proceso judicial y el 14% de clientes que incurrieron en el incumplimiento de pagos entre 91 a 120 días con un monto desembolsado de 336,118.27.

**Tabla 23.**

*Monto de la cuota vencida de los clientes por procedimiento de cobranza en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Tiempo De Mora  | Procedimiento de Cobranza    | Total Cuota Vencida | %    |
|-----------------|------------------------------|---------------------|------|
| 1 a 8 días      | Llamada y mensajes           | 3,214.77            | 1%   |
| 9 a 15 días     | Visita al negocio o vivienda | 0.00                | 0%   |
| 16 a 30 días    | Visita al negocio o vivienda | 0.00                | 0%   |
| 31 a 60 días    | Búsqueda registral           | 8,788.14            | 1%   |
| 61 a 90 días    | Emisión de Carta Notarial    | 17,280.88           | 2%   |
| 91 a 120 días   | Visita con el área legal     | 76,590.61           | 9%   |
| Más de 120 días | Proceso judicial             | 693,268.21          | 87%  |
|                 | Total                        | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista al 31 de diciembre del 2018 por el Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 23 muestra que los clientes con más de 120 días de mora al 31 de diciembre del 2018 tienen un total de 693,268.21 soles de cuotas vencidas representando el 87% de los clientes que conforman la cartera morosa al cierre del período 2018.

#### 4.6 Según objetivo específico E.

El objetivo específico E es Describir como es el Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018. Resumen de tablas de la 24 a la 32:

Tabla 24. Recuperación de deuda de los clientes en Cartera Morosa en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 25. Monto desembolsado a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 26. Monto de la cuota vencida a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 27. Garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 28. Monto desembolsado según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 29. Monto de la cuota vencida según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 30. Condición del aval de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 31. Monto desembolsado por los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

Tabla 32. Cuotas vencidas de los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

**Tabla 24.**

*Recuperación de deuda de los clientes en Cartera Morosa en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Nº | %  |
|------------------------|---|----|----|
| Recuperación de Deudas | Refinanciamiento Activo Fijo                | 7  | 5% |
|                        | Refinanciamiento Capital De Trabajo         | 2  | 1% |
|                        | Total                                       | 9  | 6% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 24 muestra que solo el 6% del total de clientes de la Cartera Morosa tuvieron acceso a un Refinanciamiento de su deuda el cual se dio de acuerdo a los productos que obtuvieron 7 clientes es decir el 5% pudieron acceder a Refinanciamiento Activo Fijo y 2 clientes que representan el 1% obtuvieron Refinanciamiento Capital de Trabajo.

**Tabla 25.**

*Monto desembolsado a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Monto Desembolsado | %   |
|------------------------|---|--------------------------|-----|
| Recuperación de Deudas | Refinanciamiento Activo Fijo                | 219,450.53               | 9%  |
|                        | Refinanciamiento Capital De Trabajo         | 61,673.19                | 3%  |
|                        | Total                                       | 281,123.72               | 12% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 25 muestra que los clientes de la cartera morosa que accedieron a un Refinanciamiento Activo Fijo tuvieron un total de 219,450.53 soles de monto desembolsado siendo mayor la cantidad a diferencia de los clientes que obtuvieron Refinanciamiento Capital de Trabajo que fue un total de 61,673.19 soles en monto desembolsado.

**Tabla 26.**

*Monto de la cuota vencida a través de la recuperación de deudas de los clientes que incurre en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Cuota Vencida | %   |
|------------------------|---|---------------------|-----|
| Recuperación de Deudas | Refinanciamiento Activo Fijo                | 79,409.36           | 10% |
|                        | Refinanciamiento Capital De Trabajo         | 29,034.35           | 4%  |
|                        | Total                                       | 108,443.71          | 14% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 26 muestra que el monto de cuotas vencidas fue mayor por parte de los que obtuvieron Refinanciamiento Activo Fijo con un total de 79,409.36 soles a diferencia de los que tuvieron acceso al Refinanciamiento Capital de Trabajo el cual tuvo un monto de 29,034.35 soles de cuotas vencidas.

**Tabla 27.**

*Garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | N°  | %    |
|------------------------|---|-----|------|
| Recuperación de Deudas | Sin Garantía                                | 98  | 72%  |
|                        | Con Garantía                                | 39  | 28%  |
|                        | Total                                       | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La tabla 27 muestra que 98 clientes es decir el 72% de clientes de la cartera morosa obtuvieron créditos sin garantía alguna y 39 clientes siendo el 28 % presentó garantía para tener acceso a un crédito.

**Tabla 28.**

*Monto desembolsado según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Monto Desembolsado | %    |
|------------------------|---|--------------------------|------|
| Recuperación de Deudas | Sin Garantía                                | 1,645,199.72             | 68%  |
|                        | Con Garantía                                | 762,603.00               | 32%  |
|                        | Total                                       | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La tabla 28 muestra que los clientes que obtuvieron créditos sin garantías fue un total de 1, 645,199.72 soles monto desembolsado e incurrieron en mora sin embargo los clientes que presentaron garantía el monto fue menor siendo un total de 762,603.00 soles.

**Tabla 29.**

*Monto de la cuota vencida según las garantías de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Cuota Vencida | %    |
|------------------------|---|---------------------|------|
| Recuperación de Deudas | Sin Garantía                                | 572,000.25          | 72%  |
|                        | Con Garantía                                | 227,142.36          | 28%  |
|                        | Total                                       | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

**INTERPRETACIÓN:**

La tabla 29 muestra que los clientes que incurrieron en mora y no presentaron garantía tienen un total de cuotas vencidas de 572,000.25 soles siendo un mayor monto que los clientes que obtuvieron créditos con garantía cuyo monto total de cuotas vencidas fue de 227,142.36 soles.

**Tabla 30.**

*Condición del aval de los clientes que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | N°  | %    |
|------------------------|---|-----|------|
| Recuperación de Deudas | Aval Con Ingreso                            | 20  | 14%  |
|                        | Aval Sin Ingreso                            | 5   | 4%   |
|                        | Sin Aval                                    | 112 | 82%  |
|                        | Total                                       | 137 | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 30 muestra que 112 clientes que conforman la cartera morosa es decir el 82% obtuvieron crédito sin presentar aval alguno e incurrieron en mora de igual forma también incumplieron en el pago de sus cuotas 20 de los clientes siendo el 14% de los clientes que conforman la cartera morosa que presentaron aval con ingresos al igual que los 5 clientes 4% que presentaron aval sin ingreso alguno.

**Tabla 31.**

*Monto desembolsado por los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Monto Desembolsado | %    |
|------------------------|---|--------------------------|------|
| Recuperación de Deudas | Aval Con Ingreso                            | 524,198.27               | 22%  |
|                        | Aval Sin Ingreso                            | 147,547.49               | 6%   |
|                        | Sin Aval                                    | 1,736,056.96             | 72%  |
|                        | Total                                       | 2,407,802.72             | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 31 muestra que el 72% de clientes que incurrieron en mora sin aval tuvieron un total de 1, 736,056.96 soles de monto desembolsado, mientras que los clientes que presentaron aval con ingreso obtuvieron 524,198.27 soles de monto desembolsado y aquellos que presentaron aval sin ingresos tuvo una menor cantidad de desembolso que los antes mencionados sin embargo todos incurrieron en el incumplimiento de pago de sus cuotas.

**Tabla 32.**

*Cuotas vencidas de los clientes, según la condición del aval, que incurren en mora en El Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, Periodo 2018.*

| Indicador              | Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa | Total Cuota Vencida | %    |
|------------------------|---|---------------------|------|
| Recuperación de Deudas | Aval Con Ingreso                            | 143,191.34          | 18%  |
|                        | Aval Sin Ingreso                            | 57,511.59           | 7%   |
|                        | Sin Aval                                    | 598,439.68          | 75%  |
|                        | Total                                       | 799,142.61          | 100% |

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos provista por Banco Pichincha del periodo 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla 32 muestra la mayoría de los clientes que incurrieron en mora no presentan aval y generaron un total de 598,439.68 soles en cuotas vencidas mientras que los clientes que presentaron avales sin ingresos presentan un monto menor de cuotas vencidas en un total de 57,511.59 soles.



## Capítulo V:

### Discusión

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos por objetivos.

Este presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir La Cartera Morosa y el Procedimiento Cobranza en el Banco Pichincha- Agencia Wanchaq, Periodo 2018, y según el Objetivo General los hallazgos más importante son que de los créditos que entraron en mora en el periodo 2018 mayor porcentaje pertenece al periodo 2017 con un 42%, también entro en mora un préstamo desembolsado en el periodo 2015 y del total de préstamos desembolsados en el periodo 2018 el 3% se encuentra en estado vencido al 31 de diciembre del 2018 y en segundo lugar el procedimiento de cobranza establecido por el Banco Pichincha es deficiente ya que teniendo diversos procedimientos según los días de mora el 77% de clientes se encuentran en proceso judicial al cierre del periodo.

De acuerdo a la Estructura de Colocaciones de la Cartera Morosa el Producto Activo Fijo es el más recurrente en la Cartera Morosa y según el tipo de crédito el Crédito Nuevo es el más frecuente en la Cartera Morosa reflejando que al ser clientes nuevos deberían de tener una evaluación más exhaustiva sin embargo su porcentaje refleja que no fue así.

De acuerdo al Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa el hallazgo más importante fue que según la segmentación retrospectiva y Prospectiva asignada por el Banco Pichincha de 104 clientes que se encontraban en Trámite Normal y Riesgo Bajo luego del desembolso de los préstamos este número de clientes bajo a 22 y de 33 clientes a quienes a pesar de tener Riesgo Alto se les aprobó los préstamos pasaron a 115 clientes con Riesgo Alto pero resaltando que 103 de estos 115 están en Riesgo no Deseado.

De acuerdo a las Provisiones Específicas se muestran por rangos según los días de mora por ende si en el primer tramo no se logra conseguir el pago de la mora la provisión subirá para el siguiente tramo y así sucesivamente, sin embargo, se resalta que en los 2



últimos meses se disminuye las provisiones ya que a lo largo del periodo se castigó cartera. Y en cuanto a las Provisiones Genéricas en un 75% las provisiones reales superaron a la Meta esperada establecida por el Banco en todo el periodo 2018 esto genera un obstáculo para las operaciones del Banco ya que se tendrá menos dinero disponible.

De acuerdo a las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa el hallazgo más importante es que del total de dinero en cuotas vencidas al 31 de diciembre del 2018 que se encuentra en la Cartera Morosa que es 799,142.61 soles se encuentra en visitas con asesoría legal del banco y proceso judicial 769,858.82 soles representando el 96% del total. Todo esto reflejando que los procedimientos de cobranza que se aplican según las políticas del Banco Pichincha no son efectivos.

De acuerdo al Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa se halló que del total de clientes que se encontraban en la Cartera Morosa solo el 6% tuvieron un refinanciamiento y volvieron a incurrir en mora representando el 14% en cuanto a las cuotas vencidas al 31 de diciembre del 2018 con 108,443.71 soles y no se hicieron reprogramaciones ni accedieron a la cuota balón y respecto a las garantías se desembolsó sin presentar garantías un total de 1, 645,199.72 soles teniendo al 31 de diciembre del 2018 un total de cuotas vencidas de 572,000.25 soles.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

La NIIF 8 Segmentación de Operación no es empleada y respetada por las Instituciones del Sector Financiero puesto que los estados financieros sólo se presentan de forma general a nivel nacional y no segmentada por cada agencia y este es el caso del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq del cual no pudimos obtener la información financiera de la Agencia Wanchaq pues el Banco Pichincha presenta dicha información en la SMV a nivel nacional dificultando y limitando la presente investigación.



### 5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

En lo que concierne a los antecedentes internacionales es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución, Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes tiene un problema de importancia que radica en los altos índices de morosidad debido a la falta de seguimiento de los créditos concedidos.

Lo que concuerda con nuestra investigación ya que en el Banco Pichincha se debería poner mayor énfasis en la evaluación crediticia de los clientes ya que por falta de ello muchos de los clientes no contaban con capacidad de pago.

Se determinó que en la entidad financiera Mi banco se debe realizar un análisis riguroso de la situación económica financiera de sus clientes.

El nivel de la morosidad en el Banco Financiero ha registrado un alza leve debido a algunos factores del entorno principalmente los ocurridos por los fenómenos naturales vividos en la ciudad que hasta ahora están acarreado ciertos problemas con clientes, además, todavía hay falencias en la recuperación de la cartera morosa que generan costos a la institución.

Los antecedentes mencionados coinciden en que en toda entidad financiera existe morosidad y es como consecuencia de la deficiente evaluación crediticia que realizan los trabajadores y que debería de implementar manuales crediticios sin embargo eso ya existe y sigue sin dar resultados y no se hace frente al problema. Cabe añadir que ningún antecedente menciona las garantías como solución al problema cuando si se debería de dar mayor énfasis a su ejecución para así disminuir el índice de morosidad.



#### 5.4 Implicancias del estudio

En la presente investigación hallamos que los colaboradores del Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, no realizan un análisis adecuado según la segmentación de riesgos establecida ya que aprueban créditos a personas con Alto Riesgo o Riesgo no deseado generando así un incremento seguro en la cartera morosa de dicho banco por ende esto también ayuda a entender en porque en las provisiones genéricas el real supera a la meta en un 75% en todo el periodo 2018.

El presente trabajo será de gran importancia para el BANCO PICHINCHA como para otros Bancos o demás entidades financieras en la toma de decisiones, así como profundizar en el tema de las garantías y solicitud de avales sin tomar en cuenta el monto del crédito que se le aprobará al cliente.



## Conclusiones

**PRIMERA:** De La cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018. Se determinó que la Cartera Morosa consta de 137 expedientes y está compuesta por préstamos otorgados en el 2015, 2016, 2017 y 2018 que entraron en mora en el periodo 2018 representado por el 2%, 15%, 42% y 41% respectivamente. Reflejando que el periodo 2017 tuvo mayor monto desembolsado y monto en cuotas vencidas en el periodo 2018 que el mismo periodo 2018 (Tabla 3). Y si bien del total de préstamos otorgados en el periodo 2018, los préstamos en Cartera Morosa solo representan el 3%, en general la Cartera Morosa en el periodo 2018 si es considerable (Tabla 2), y de acuerdo a la política de cobranza que establece el Banco Pichincha el Procedimiento de Cobranza empleado no es efectivo puesto que el 77% del total de clientes en cartera morosa al 31 de diciembre del 2018 se encuentra en proceso judicial generando costos al Banco (Tabla 11).

**SEGUNDA:** La Estructura de Cartera de Colocaciones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018, es amplia y esta segmentada en 4 productos por los cuales se ofrecen los tipos de créditos de acuerdo a la necesidad del cliente (Tabla 12) demostrando que el producto que más incurre en morosidad es Activo Fijo y respecto a tipo de crédito, los créditos nuevos son los que más incurren en morosidad, representando el 53 % del total de clientes con morosidad lo cual resalta una deficiente evaluación crediticia por parte de los colaboradores hacia los clientes nuevos (Tabla 15).

**TERCERA:** El Riesgo Crediticio de la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018, es alto; como se muestra en la tabla 20, puesto que al cierre del ejercicio el 75% de clientes de la cartera morosa se encuentran con Riesgo no Deseado (CRI), con el 95% del total de cuotas vencidas (Tabla 21). Reflejando que al momento de aprobar los créditos no se toma en cuenta el riesgo crediticio de cada cliente (Tabla 18) por



parte de los asesores financieros y teniendo como resultado que dichos clientes no tendrán facilidad de obtener créditos en otras entidades financieras.

CUARTA: Describir cuales son las Provisiones en la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018 Las provisiones no fueron en beneficio del banco debido a que las provisiones reales fueron mayores a las metas provisionadas y eso quiere decir que al banco se le limita hacer ciertos tipos de operación como brindar mayor cantidad de préstamos y el dinero que estuvo siendo provisionado no genera algún tipo de interés (Figura 3), Según las provisiones específicas por tramos de mora se pudo observar que donde se produce cambios más elevados se da en los tramos de 61-120 días y de 120 días a más influyendo entre ellas de una manera notable los tramos de anteriores (Figura 4).

QUINTA: Las Políticas de Cobranza de la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018 no son respetadas ni cumplidas por parte de los colaboradores del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq clientes pues se tiene como resultado que del total de las cuotas vencidas en monto el 96% de clientes que se encuentran en visitas del área legal del banco y proceso judicial por haber superado más de 120 días de mora. (Tabla 23) esto generando gastos al Banco Pichincha y demora por lo cual se limita las operaciones crediticias.

SEXTA: El Proceso de Recuperación de Deudas de la cartera morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018, es deficiente; ya que sólo se brindan reprogramaciones, refinanciamiento y cuota balón siempre y cuando el cliente pague las primeras cuotas en el tiempo establecido y aun a pesar de eso algunos clientes vuelven a incurrir en morosidad como es el caso de refinanciamiento Activo Fijo y Capital de Trabajo al cual tuvieron acceso un total de 9 clientes los mismos que incumplieron en el pago de sus cuotas (Tabla 24) y otro problema que existe es el de la ejecución de garantías por parte del Banco ya que la mayoría de clientes solicitan créditos de montos pequeños y de acuerdo a



las políticas del Banco establece un monto mínimo para solicitar garantías. No es necesario una garantía ni presentar aval para dichos montos que solicitaron la mayoría de clientes que conforman la cartera morosa, es así que una gran parte de los clientes al momento de solicitar el crédito no presentaron garantías un total de 98 clientes (Tabla 27) y 112 clientes no presentaron avales (Tabla 30) .



## Recomendaciones

**PRIMERA:** Se recomienda al Banco Pichincha - Agencia Wanchq, implementar una oficina de cobranzas con un personal encargado que permita conocer las capacidades de pago de los clientes de esta manera se tendrá un conocimiento claro de los ingresos de las personas que acuden a acceder un préstamo y mejorar la comunicación con los clientes para coordinar los mecanismos de pagos que favorezcan a la entidad como al cliente

**SEGUNDA:** Se recomienda a los promotores de créditos del Banco Pichincha-Agencia Wanchaq solicitar algún tipo de garantía o aval sin importar el producto por el cual se brinda el préstamo y sobretodo mejorar el análisis de los ingresos que posee cada uno de los clientes de créditos nuevos antes de aprobar dicho crédito y ésta tiene que ser verídica.

**TERCERA:** Se recomienda al personal del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq que la medición del riesgo crediticio debe ser reconsiderada, dado que, en un proceso de alta mora, no se puede seguir aprobando créditos a clientes con alto riesgo crediticio, también informar a los clientes en el momento del desembolso cuales son las consecuencias de no pagar un crédito a tiempo, cuál será su situación crediticia y los riesgos legales que esto implica.

**CUARTA:** Se recomienda al Banco Pichincha – Agencia Wanchaq cumplir con lo establecido en el Manual de Créditos y las Políticas de Cobranza para que los clientes puedan cumplir con el pago de sus obligaciones oportunamente y de esta manera el Banco pueda disminuir el incremento de sus provisiones, ya que el dinero provisionado no genera intereses ni otro tipo de beneficio a favor del Banco.

**QUINTO:** Se recomienda al Banco Pichincha – Agencia Wanchaq mejorar los protocolos establecidos para efectuar el procedimiento de cobranza y dar mayor prioridad a las visitas a domicilio o negocio por parte de los gestores de cobranza; y estos se deben de



realizar desde el primer día en que el cliente se incurre en mora ya que los clientes hacen caso omiso a las llamadas y/o mensajes.

SEXTA: Se recomienda al Banco Pichincha – Agencia Wanchaq establecer garantías y/o avales para todos los créditos sin enfatizar en el monto aprobado de tal manera que frente a un incumplimiento de pago se tendrá mayores opciones para la recuperación de la deuda vencida. También se recomienda al Banco Pichincha – Agencia Wanchaq brindar incentivos ya sea económicos u otros a aquellos colaboradores que tengan una menor cantidad de clientes en mora en su cartera a fin de mes o al trabajador que haya logrado recuperar un mayor número de créditos vencidos.

## Referencias Bibliográficas

- INFOCORP. (2018). Obtenido de INFOCORP: <https://soluciones.equifax.com.pe/e-commerce/ver-si-estoy-en-infocorp>
- Micro Focus . (2018). Obtenido de Micro Focus : [https://www.netiq.com/es-es/documentation/sentinel-80/s80\\_install/data/b12ey5w9.html](https://www.netiq.com/es-es/documentation/sentinel-80/s80_install/data/b12ey5w9.html)
- Proceso de ejecución de garantías hipotecarias en el Perú. (2019). Perú: Banco Central de Reserva del Perú.
- Accion Internacional Headquarters. (2008). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza* . USA: InSight.
- Acosta, J. (28 de octubre de 2008). *Modulo II operaciones financieras fundamentales*. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/modulo II operaciones financieras fundamentales.pdf](https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/modulo%20II%20operaciones%20financieras%20fundamentales.pdf)
- Ambrosini Valdez, D. (2001). *Introduccion a la banca* . Lima: (2° Edición ed.).
- Asobancaria. (1 de Setiembre de 2019). *Refinanciacion de un credito*. Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/una-alternativa-cuando-no-puede-pagar-sus-deudas/>
- Banco Central de Reverva del Perú. (2018). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima: BCRP.
- Banco Pichincha. (20 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Principal/Personas/Creditos/Credito-de-linea-abierta>
- Barrantes, M. (2011). *Administración Bancaria V Volumen II*. Lima: Instituto de Formacion Bancaria.
- Bembibre, V. (1 de Febrero de 2009). *DefinicionABC*. Obtenido de DefinicionABC: <https://www.definicionabc.com/economia/inversiones.php>
- Caiza, C. d. (2015). *Tesis: Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito "Pakarymuy" Ltda. Agencia Pelileo*. Ambato: Universidad Regional Autónoma De Los Andes.
- Coronel, L. (2016). *Tesis: Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera MiBanco- Jaén 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Diccionario Economico Econopedia. (2018). *Econopedia*. Mexico: Innova.
- Diccionario Legal. (2018). *Diccionario Juridico*. España: RAE.
- Garrido Arilla, M. R. (2002). *Fundamentos del análisis documental*. Madrid.
- Guerra, R. (02 de Julio de 2018). Caja Cusco creció 18% en colocaciones y captaciones en 2017. *Caja Cusco creció 18% en colocaciones y captaciones en 2017*, págs. 1-5.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Inga, T. M. (2018). *Tesis: Eficacia de la gestion de cobranza y su relacion con el nivel de morosidad en el banco financiero chiclayo, 2017*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo .
- Mamani, L., & Tomaylla, J. L. (2018). *Tesis: Situación de la cartera morosa y objetivos estratégicos de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito agencia san jerónimo Cusco periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Montes, S. (10 de Noviembre de 2018). Morosidad en America Latina. *Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina*, págs. 1-4.
- Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Patria.
- Pichincha, M. d. (2018). *Manual de Créditos*.
- Saurina, D. (2004). *Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias*. España: Trillas.
- SBS, S. d. (2020). Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero. En *Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero*.
- Serrano, M. (2017). *Tesis: Análisis de la morosidad de los créditos Mype otorgados por las instituciones microfinancieras en la ciudad de Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- SMV, D. L. (1992). *Decreto Ley N° 26126 Ley Organica de la SMV*.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Riesgo de credito*. Guatemala: SIB.
- Techera, V. (2014). Incumplimiento imperfecto y sus remedios. *Revista de Derecho*, 221-252.



Vera, E. J. (2013). *Tesis: Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.



# Anexos

**Matriz de Consistencia**

Título: “CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO PICHINCHA – AGENCIA WANCHAQ PERIODO 2018”

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | MÉTODO E INSTRUMENTOS  |
|---|--|--|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo es la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>A. ¿Cómo es la Estructura de Cartera de Colocaciones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, periodo 2018?</p> <p>B. ¿Cuál es el Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, periodo 2018?</p> <p>C. ¿Cuáles son las Provisiones en la Cartera Morosa en el Banco</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir cómo es la Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>A. Detallar como es la Estructura de Cartera de Colocaciones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.</p> <p>B. Conocer como es el Riesgo Crediticio de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.</p> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La presente investigación no considera Hipótesis pues tiene alcance descriptivo pero no busco pronosticar un hecho o dato y de acuerdo al libro Metodología de la Investigación VI Edición el hecho de que se formule o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance de la investigación.<br/>(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, &amp; Baptista Lucio, 2014)</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Cartera Morosa.</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Procedimiento de cobranza</p> | <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Población:</b> La población de estudio está constituida por 137 expedientes del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra será igual a la población que es un total de 137 expedientes crediticios referidos a la Cartera Morosa del Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018</p> <p><b>Técnica:</b> Análisis documentario.</p> <p><b>Instrumento:</b> Ficha de análisis documentario.</p> |



|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <p>Pichincha-Agencia Wanchaq, periodo 2018?</p> <p>D. ¿Cuáles son las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018?</p> <p>E. ¿Cómo es el Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018?</p> | <p>C. Describir cuales son las Provisiones en la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018.</p> <p>D. Detallar cuáles son las Políticas de Cobranza de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018</p> <p>E. Describir como es el Proceso de Recuperación de Deudas de la Cartera Morosa en el Banco Pichincha – Agencia Wanchaq, periodo 2018</p> |  |  |  |
|---|---|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

**Instrumentos de Recolección de Datos**

| TIPO DE DOCUMENTO     | DATOS OBTENIDOS  |
|-----------------------|--|
| Base De Datos         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Edad de los clientes</li><li>• Tipo de créditos</li><li>• Monto de crédito</li><li>• Numero de cuotas pagadas</li><li>• Numero de cuotas vencidas</li><li>• Tasa de interés</li><li>• Tramo de mora</li><li>• Tiempo de crédito aprobado</li></ul> |
| Políticas De Cobranza | <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamadas</li><li>• Mensajes</li><li>• Visitas</li><li>• Carta notarial</li><li>• Búsqueda Registral</li><li>• Proceso judicial</li></ul>   |
| Manual De Créditos    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reprogramación</li><li>• Refinanciamiento</li><li>• Cuota balón</li><li>• Garantías</li><li>• Avales</li><li>• Perfil del cliente</li><li>• Segmento de riesgo</li><li>• Productos ofrecidos por el banco</li></ul>                                |
| Provisiones           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Provisiones específicas</li><li>• Provisiones genéricas</li></ul>  |
| Sentinel E Infocorp   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Calificación crediticia</li></ul>  |



## FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TEMA: “CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DEL BANCO PICHINCHA –AGENCIA WANCHAQ, PERIODO 2018”

OBJETIVO GENERAL: Describir cómo es la cartera Morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco Pichincha-Agencia Wanchaq, Periodo 2018.

| TITULO                 | DOCUMENTO   | OBSERVACIONES   |
|------------------------|---|---|
| Objetivo General       | a) Base de Datos de Riesgo del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq                                |   |
|                        | b) Política de Cobranza del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq                                   |   |
| Objetivo Especifico A) | a) Base de Datos de Riesgo del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq                                |   |
|                        | b) Contrato de Préstamo del Banco Pichincha   | Ejemplar empleado por el Banco Pichincha                  |
| Objetivo Especifico B) | a) Base de Datos de Riesgo del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq                                |   |
|                        | b) Sentinel   |   |
|                        | c) Infocorp   |   |
| Objetivo Especifico C) | a) Reporte Mensual de Provisiones durante el periodo 2018 del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq |   |
|                        | b) Evolutivo del Gasto de Provisión periodo 2018 del Banco Pichincha - Agencia Wanchaq          | Se puede apreciar provisiones genéricas y específicas     |
| Objetivo Especifico D) | a) Política de Cobranza El BANCO PICHINCHA S.A.   |   |
|                        | b) Carta de Cobranza  | Ejemplar empleado por el Banco Pichincha                  |
| Objetivo Especifico E) | a) Manual De Créditos Micro finanzas y PYME del BANCO PICHINCHA S.A.                            | De la página 56 a la 60 Modalidad de créditos y garantías |