

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**IMPACTO DE LA MOROSIDAD DE LA AGENCIA C.C.  
REAL PLAZA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO  
SCOTIABANK, PERIODO 2010-2014, CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES**

**Daphne Daela Delgado Dorregaray**  
**Manuel Enrique Chavesta Morales**

**Chiclayo, 27 de Noviembre del 2017**

**IMPACTO DE LA MOROSIDAD DE LA AGENCIA C.C.  
REAL PLAZA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO  
SCOTIABANK, PERIODO 2010-2014, CHICLAYO**

POR:

**Daphne Daela Delgado Dorregaray  
Manuel Enrique Chavesta Morales**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADO POR:

---

**Mgtr. Maribel Carranza Torres  
Presidente del Jurado**

---

**CPC. Jorge Garcés Angulo  
Secretario del Jurado**

---

**CP. Pedro Cuyate Reque  
Vocal/Asesor del Jurado**

**CHICLAYO, 2017**

## **DEDICATORIA**

A mi Dios Jehová, a mi madre, a mis preciosos hijos, a mi esposo y a mi hermano, por ser los seres a quien más amo.

**Daphne Daela Delgado Dorregaray**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres Arturo y Juana por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mis hermanos Carlos, Liliana y Cynthia por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

**Manuel Enrique Chavesta Morales**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar una de las etapas más importantes en mi vida, quiero agradecer a Jehová dios porque a lo largo de toda mi carrera sentí su inmensa ayuda, gracias a la fortaleza y protección que me dio pude alcanzar mis objetivos, que hoy veo plasmados en este trabajo.

A mi madre Nora Luz Dorregaray Valdivieso, por ser mi incondicional, mi mejor amiga, por todo su apoyo en la crianza de mis hijos, lo que me dio el tiempo de realizarme profesionalmente, te amo con todo mi corazón mamita, este logro también es tuyo.

A mi esposo Roger Cornejo Usquiano, que fue mi consejero, el hombro donde apoyarme cuando sentía que se me agotaban las fuerzas y no lo iba a lograr, gracias mi amor por todas tus palabras de ánimo que siempre me hicieron reflexionar y seguir adelante, juntos pudimos lograrlo.

A mi asesor de tesis Pedro Cuyate Reque, gracias profesor por todo el apoyo intelectual y académico en la realización de nuestra tesis.

### **Daphne Daela Delgado Dorregaray**

El presente trabajo de tesis en primer lugar me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

De igual manera agradecer a mi profesor asesor de Tesis CPC Pedro Cuyate Reque, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarme como persona e investigador.

### **Manuel Enrique Chavesta Morales**

## **RESUMEN**

En la actualidad hay un problema muy común que tiene las entidades financieras: la Morosidad, el incumplimiento en la devolución de los créditos otorgados por parte de los clientes, ocasionando a los Bancos costos convirtiéndolos en entidades ineficientes, afectando la situación económica y financiera no solo de los Bancos, sino también de los clientes que caen en mora. Esta investigación se enfocó en la morosidad que ha tenido la Agencia C.C. Real Plaza – Chiclayo durante los años 2010-2014 y su impacto en el Banco Scotiabank, para ello se analizaron varios indicadores financieros con el objetivo de verificar el comportamiento que ha tenido la mora en esta Agencia y el grado de relación de estos resultados en la rentabilidad del Banco Scotiabank, llegando a la conclusión de que la relación existente entre el nivel de morosidad de la Agencia con el Banco es directamente proporcional con intensidad leve en la morosidad del Banco.

### **PALABRAS CLAVES:**

Morosidad, créditos y rentabilidad.

## **ABSTRACT**

Currently, there is a very common problem that financial institutions have: delinquency, non-compliance with the return of credits granted by clients, causing costs to banks, converting them into inefficient entities, affecting the economic and financial situation not only of Banks, but also of customers who fall into arrears. This investigation focused on the delinquency that the C.C. Agency has had. Real Plaza - Chiclayo during the years 2010-2014 and its impact on Banco Scotiabank, for which several financial indicators were analyzed with the aim of verifying the behavior that the arrears have had in this Agency and the degree of relation of these results in the Profitability of Banco Scotiabank, reaching the conclusion that the relationship between the level of delinquency of the Agency with the Bank is directly proportional with a slight intensity on the Bank's delinquency.

### **KEYWORDS:**

Defaults, credits and profitability.

# ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I.	Introducción .....	14
II.	Marco Teórico .....	17
2.1.	Antecedentes .....	17
2.1.1.	Antecedentes Internacionales .....	17
2.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	18
2.1.3.	Antecedentes Locales .....	19
2.2.	Bases Teóricas – Científicas .....	20
2.2.1.	Rentabilidad .....	20
2.2.1.1.	Definición de Rentabilidad .....	20
2.2.1.2.	Rentabilidad Económica .....	21
2.2.1.3.	Rentabilidad Financiera .....	21
2.2.1.4.	Razones de Rentabilidad .....	21
2.2.2.	Morosidad .....	24
2.2.2.1.	Definición .....	24
2.2.2.2.	Insolvencias .....	25
2.2.2.2.1.	Tipos de Insolvencias .....	25
2.2.2.2.2.	Fuentes de Insolvencia .....	26
2.2.2.3.	Efectos Colaterales de la Morosidad .....	26
2.2.2.4.	Impacto de la Morosidad .....	27
2.2.3.	Crédito: .....	28
2.2.4.	Tipos de Créditos .....	28
2.2.4.1.	Crédito Gubernamental .....	28
2.2.4.2.	Créditos Corporativos .....	29
2.2.4.3.	Créditos a Grandes Empresas .....	29
2.2.4.4.	Créditos a Medianas Empresas .....	29

2.2.4.5. Créditos a Pequeñas Empresas.....	30
2.2.4.6. Créditos a Microempresas .....	30
2.2.4.7. Crédito Hipotecario .....	30
2.2.4.8. Créditos de Consumo.....	31
2.2.4.9. Crédito Vehicular .....	31
2.2.5. Provisiones .....	32
2.2.5.1. Tipos de Provisiones .....	33
2.2.5.1.1. Provisión Genérica.....	33
2.2.5.1.2. Provisión Específica.....	33
2.2.6. Créditos por Categoría de Riesgo del Deudor.....	34
2.2.6.1. Créditos en Categoría Normal .....	34
2.2.6.2. Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales).....	34
2.2.6.3. Créditos en Categoría Deficiente .....	35
2.2.6.4. Créditos en Categoría Dudoso .....	35
2.2.6.5. Créditos en Categoría Pérdida .....	35
2.2.7. Indicadores Financieros.....	36
2.2.7.1. Calidad de Activos.....	37
2.2.7.2. Eficiencia y Gestión .....	38
2.2.7.3. Liquidez.....	39
2.2.7.4. Posición en Moneda Extranjera .....	39
2.2.7.5. Rentabilidad.....	39
2.2.7.6. Solvencia .....	40
2.2.8. Objetivos Estratégicos.....	40
2.2.8.1. Función de los Objetivos Estratégicos.....	41
2.2.8.2. Características de los Objetivos Estratégicos .....	41
2.2.8.3. Etapas en la Formulación de los Objetivos Estratégicos .....	42
2.2.9. Correlación .....	43
III. Metodología.....	44
3.1. Diseño de Investigación.....	44
3.2. Área y Línea de Investigación .....	44
3.3. Población, Muestra y Muestreo .....	44
3.4. Operacionalización de Variables .....	45
3.5. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	45
3.6. Técnicas de Procesamiento de Datos .....	46

IV.	Resultados y Discusión.....	47
4.1.	Resultados.....	47
4.1.1.	Reseña Histórica .....	47
4.1.2.	Gobierno Corporativo .....	48
4.1.3.	Desempeño del Banco .....	49
4.1.4.	Visión del Banco Scotiabank.....	50
4.1.5.	Misión del Banco Scotiabank.....	50
4.1.6.	Resultado del Banco Scotiabank.....	51
4.1.6.1.	Morosidad – Índice de Mora .....	51
4.1.6.2.	Morosidad - Cobertura de Cartera Atrasada.....	52
4.1.6.3.	Gestión y Eficiencia – Gastos e Ingresos Financieros .....	53
4.1.6.4.	Gestión y Eficiencia – Créditos Directos y Depósitos .....	54
4.1.6.5.	Rentabilidad.....	55
4.1.6.6.	Rentabilidad – Liquidez .....	56
4.1.6.7.	Créditos Directos – Situación Bancaria .....	57
4.1.6.8.	Otros Indicadores .....	59
4.1.6.9.	Resultado del Análisis Financiero al Banco Scotiabank .....	60
4.1.7.	Resultado de la Agencia Real Plaza .....	61
4.1.7.1.	Calidad de Activo – Créditos Atrasados / Provisiones .....	61
4.1.7.2.	Ingresos Financieros / Ingresos Totales .....	62
4.1.7.3.	Resultado Operativo / Margen Financiero .....	63
4.1.7.4.	Créditos Directos / Personal.....	64
4.1.7.5.	Depósitos / N° de Oficinas .....	64
4.1.7.6.	Utilidad Neta / Activo Total .....	65
4.1.8.	Comparativo del Análisis Financiero al Banco Scotiabank y la Agencia C.C. Real Plaza .....	66
4.1.9.	Analizar el Comportamiento de los Objetivos Estratégicos Financiero en la Agencia C.C. Real Plaza) .....	74
4.1.9.1.	Créditos Atrasados Directos / Comportamiento de Colocaciones.....	75
4.1.10.	Correlación .....	76
4.1.10.1.	Correlaciones de Morosidad.....	76
4.1.10.2.	Correlaciones de Otros Indicadores Financieros.....	77
4.2.	Discusión.....	80

V. Conclusiones y Recomendaciones .....	86
5.1. Conclusiones .....	86
5.2. Recomendaciones .....	88
VI. Referencias Bibliográficas .....	89
VII. Anexos.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Morosidad a Nivel Internacional.....	14
Tabla N° 2. Tipos de Créditos.....	32
Tabla N° 3. Categoría de Créditos. ....	36
Tabla N° 4. Operacionalización de Variables .....	45
Tabla N° 5. Créditos Directos y Depósitos.....	66
Tabla N° 6. Provisiones / Créditos Atrasados.....	67
Tabla N° 7. Ingresos Financiero / Ingresos Totales.....	68
Tabla N° 8. Gasto Operativo / Margen Financiero .....	69
Tabla N° 9. Colocación Directa / Captaciones .....	70
Tabla N° 10. Depósitos / N° de Oficinas .....	71
Tabla N° 11. Porcentaje de Indicadores Financieros en Agencia C.C. Real Plaza y Banco Scotiabank. ....	73
Tabla N° 12. Correlación Créditos Atrasados / Créditos directos .....	76
Tabla N° 13. Correlación Provisiones / Créditos Atrasados .....	76
Tabla N° 14. Ingresos Financieros / Ingresos Totales .....	77
Tabla N° 15. Gastos Operativos / Margen Financiero .....	77
Tabla N° 16. Colocación Directa / Captaciones.....	78
Tabla N° 17. Depósitos / N° de Oficinas .....	79
Tabla N° 18. ROA – Rentabilidad .....	79
Tabla N° 19. Indicadores Financieros del Banco Scotiabank Perú.....	98
Tabla N° 20. Patrimonio de Efectivo y Ratio de Capital del Banco Scotiabank Perú. ....	99
Tabla N° 21. Ranking de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2014.....	100
Tabla N° 22. Ranking de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2013.....	101
Tabla N° 23. Ranking de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2012.....	102
Tabla N° 24 Rentabilidad de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2014. ....	103

Tabla N° 25. Rentabilidad de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2013. ....	104
Tabla N° 26. Rentabilidad de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2012. ....	104
Tabla N° 27. Rentabilidad de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2011. ....	105
Tabla N° 28. Rentabilidad de Fondo de Comercio - –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2010. ....	105
Tabla N° 29. Estado de Situación de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo. ....	106

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Créditos Atrasados / Créditos Directos (en %)	51
Figura N° 2. Provisiones / Créditos Atrasados (en %)	52
Figura N° 3. Gastos e Ingresos Financieros (en %)	53
Figura N° 4. Créditos Directos y Depósitos (Miles)	54
Figura N° 5. Utilidad Neta / Promedio (en %)	55
Figura N° 6. Ratio de Liquidez Financiero (en %)	56
Figura N° 7. Créditos Directos - Situación Bancaria (S/)	57
Figura N° 8. Créditos Directos - Situación Bancaria	59
Figura N° 9. Patrimonio Efectivo y Ratio de Capital Global (en %)	60
Figura N° 10. Calidad de Activo - Agencia C.C. Real Plaza	61
Figura N° 11. Calidad de Activo - Agencia C.C. Real Plaza (en %)	61
Figura N° 12. Interés / Ingresos Totales (en %)	62
Figura N° 13. Resultado Operativo / Margen Financiero (en %)	63
Figura N° 14. Créditos Directos/ Personal (Miles)	64
Figura N° 15. Depósitos/ N° de Oficinas (Miles)	64
Figura N° 16. Utilidad Neta / Activo Total (en %)	65
Figura N° 17. Créditos Atrasados / Créditos Directos	66
Figura N° 18. Provisiones / Créditos Atrasados – Agencia C.C. Real Plaza	67
Figura N° 19. Ingresos Financiero / Ingresos Totales	68
Figura N° 20. Gasto Operativo / Margen Financiero	69
Figura N° 21. Colocación Directa / Captaciones	70
Figura N° 22. Depósitos / N° de Oficinas (Miles de Soles)	71
Figura N° 23. Agencia C.C. Real Plaza (ROA) - Banco Scotiabank (ROA) en %	72
Figura N° 24. Comportamiento de los Objetivos Estratégicos Financiero en la Agencia C.C. Real Plaza (Miles de Soles)	74
Figura N° 25. Créditos Atrasados y Directos / Comportamiento de Colocaciones	75
Figura N° 26. Solicitud de Crédito –Precalificación.	96
Figura N° 27. Informe de Evaluación por Integrante –Pre – calificación	97
Figura N° 28. Objetivos Estratégicos – Revisión del Desempeño Laboral –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo.	113

## I. Introducción

Según el diario El Boletín (2016) señala a la morosidad como un serio problema para el sistema bancario, como se evidencia en los países de San Marino donde existe un índice de morosidad del 46.8% y Chipre que presenta el 45.6%, datos considerados en la publicación del Informe del Fondo Monetario Internacional; siendo destacada la morosidad como una causalidad que limita la productividad, rentabilidad y crecimiento sostenible muchas empresas.

*Tabla N° 1. Morosidad a nivel internacional.*

País	Porcentaje de Morosidad
1.- San Marino	46.8
2.- Chipre	45.6
3.- Grecia	34.7
4.- Sierra Leona	31.7
5.- Ucrania	28.0
6.- Serbia	22.3
7.- Djibouti	22.1
8.- Tayikistán	19.1
9.- Albania	18.2
10.- Italia	18.0
11.- España	6.3

Fuente. FMI.

Considerando lo detallado, en la presente investigación se tiene como finalidad analizar cuál es el impacto que ha tenido la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo en la rentabilidad del Banco Scotiabank durante el periodo 2010– 2014, especificando como problema general, ¿Cuál es el impacto que ha tenido la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo en la rentabilidad del Banco Scotiabank durante el periodo 2010– 2014?; se realizó una descripción

general del Banco Scotiabank, fueron estimados los indicadores financieros a nivel global del Banco en los periodos 2010 – 2014, proporcionando un panorama general del comportamiento financiero del Banco, se evaluaron los indicadores financieros de la Agencia C.C. Real Plaza correspondientes a los periodos 2010 – 2014, mostrando la eficiencia de su gestión crediticia, se realizó la comparación de los indicadores financieros de la Agencia C.C. Real Plaza con los del Banco Scotiabank en los periodos 2010 – 2014, se analizó el comportamiento de los objetivos estratégicos financieros en la Agencia C.C. Real Plaza, finalmente se determinó el grado de correlación existente entre la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza y la del Banco Scotiabank, a través de un estudio realizado a los estados financieros correspondientes al periodo 2010 – 2014 y a los reportes financieros de la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo; constituyéndose en una investigación no experimental, descriptiva.

La agencia del Banco Scotiabank ubicado en el C.C. Real Plaza - Chiclayo, presenta problemas de morosidad con sus clientes, por este motivo se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el impacto que ha tenido la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo en la rentabilidad del Banco Scotiabank durante el periodo 2010– 2014?, para el próximo año se está proyectando entre 12% y 14% de crecimiento por falta de un adecuado perfil de evaluación crediticia llevando al incumplimiento de los pagos por parte de los clientes; si se busca mantener un crecimiento homogéneo, se deben cumplir las reglas internas en cuanto a los sectores de atención y la cartera debe tener una distribución balanceada entre el crédito a las personas y el crédito a las empresas. Finalmente se concluyó que la morosidad tiene una correlación directamente proporcional con intensidad leve en la rentabilidad del Banco Scotiabank.

La empresa Servicios Cobranzas e Inversiones (SCI), recaudadora externa del Banco Scotiabank, es la responsable de las refinanciaciones y la gestión de cobranza, tienen a su cargo la cartera de créditos castigados del Banco.

La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

El capítulo I contiene el detalle de la situación problemática, formulación del problema, establecimiento de los objetivos y la justificación de la investigación.

El capítulo II abarca los antecedentes internacionales, nacionales y locales referentes a las variables en estudio, contiene las bases teóricas científicas que fueron consideradas para el desarrollo de la presente investigación.

En el capítulo III se especifica la metodología que se ejecutó en la presente investigación, como el tipo y diseño, la población de estudio, técnicas, instrumentos con los cuáles se recopiló información.

El capítulo IV plasma los resultados que se obtuvieron, además la discusión de los mismos.

El capítulo V está conformado por las conclusiones y recomendaciones establecidas en la presente investigación.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Marte (2013) en su trabajo de investigación titulado: *“Determinantes de la rentabilidad de la banca dominicana en la primera década del siglo XXI”*, tuvo como objetivo la búsqueda de los determinantes macroeconómicos y microeconómicos de rentabilidad en la banca múltiple dominicana para la primera década del Siglo XXI, dio como resultado que el indicador de eficiencia presenta significancia para las tres series; sin embargo, el signo es contrario al esperado. El autor concluye que la capitalización sólo es significativa para la serie tendencia o ciclo y el signo es el esperado. El margen de intermediación presentó de manera inicial relación con la rentabilidad a nivel individual; sin embargo, el análisis conjunto con las demás variables mostró lo contrario para las distintas series en su forma original, no estacionalidad y tendencia o ciclo.

Pazmiño (2011) en su trabajo de investigación titulada: *“La Cartera Vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009”* (Tesis de Pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia del manejo de la cartera vencida en la rentabilidad financiera del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato y proponer un modelo de políticas financieras para promover la recuperación de la actual cartera vencida con el fin de mantener liquidez permanente, a través de un estudio realizado a 15 funcionarios tanto de áreas ejecutivas como operativas, siendo una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, llegó a la conclusión que el

índice de morosidad en un 53% es ocasionado por el incumplimiento de los clientes en el pago de sus deudas, por lo mencionado se puede hacer énfasis en que uno de los factores para el incremento de la cartera vencida es el incumplimiento de los clientes con el pago de sus deudas, generando morosidad.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Castañeda & Tamayo (2013) en su trabajo de investigación titulado: *“La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”* (Tesis de Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación del impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012, mediante un estudio realizado a 16 colaboradores de indicada institución, siendo una investigación descriptiva, a través de la cual los autores concluyen que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores, ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Bayona (2013) en su trabajo de investigación titulada: *“Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú”*, (Tesis de Pregrado) Universidad de Piura. Piura, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo identificar los determinantes que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito, a través de un modelo dinámico y la técnica del

método generalizado de momentos para un panel data de estudio de las 12 cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú, el autor concluye que se debe tener en cuenta la importancia relativa de dos tipos de variables: las macroeconómicas y microeconómicas. La información y estudios consultados sugieren que hay importantes diferencias en el comportamiento de la rentabilidad de las entidades micro financieras del sistema financiero peruano.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

La Asociación de Bancos del Perú, ASBANC (2012) en su trabajo de investigación titulado: *“Morosidad en el Departamento de Lambayeque”*, muestra el aumento de la morosidad en las entidades privadas del sistema bancario peruano subiendo a 1.85% en enero del año 2015, señaló al incremento de los préstamos otorgados en los últimos meses del año como una de las causas de aumento de la morosidad, dado que el primer pago lo realizaría en el siguiente año, otra causa fue la gestión realizada en poblaciones con bajos ingresos, representando el inicio de aprendizaje y adaptación de una cultura de pago, detallados créditos fueron registrados, generando un aumento en créditos a medianas empresas de 0.19% y 0.18% por créditos otorgados a las pequeñas empresas; también se otorgaron créditos hipotecarios que aumentaron en 0.21% y 0.01% respectivamente.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Rentabilidad**

#### **2.2.1.1. Definición de Rentabilidad**

Zamora (2013) define rentabilidad como la utilidad que buscan obtener las empresas, la cual será medida a través de la efectividad y optimización de las ventas que realicen la empresa y a su vez es comparada con la totalidad de inversión que se requiera para poder cumplir con los objetivos ya establecidos por la organización.

Flores (2014) define rentabilidad como la aplicación de una noción a las actividades económicas, realizando uso de herramientas, medios, recursos, materiales con la finalidad de lograr obtener un resultado ya establecido; para determinar su medida se realizará una comparación previa a una situación y posterior a la aplicación de los medios necesarios con la finalidad de lograr los estándares proyectados.

Según Albuja & Huamán (2014) manifiesta que la rentabilidad es el proceso a través del cual se lograrán valorizar la eficiencia de una organización en cuanto al uso de sus estados financieros, pues la finalidad de toda empresa es ser rentable en el mercado, buscando la optimización de los beneficios a obtener por sus recursos, es decir, una empresa será eficiente cuando el índice de los beneficios obtenidos sea mayor al valor de sus recursos antes de ser gestionados, una empresa eficiente no desperdiciará sus recursos, sino los maximizará.

#### **2.2.1.2. Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica también conocida como rentabilidad de inversión, consiste en la determinación del rendimiento generado por recursos y activos de la empresa en un periodo de tiempo establecido, no considerando el financiamiento del mismo; la evaluación de la rentabilidad económica será en base a la gestión empresarial bajo la cual estuvieron inmersos los activos, no considerando las políticas de financiamiento de los mencionados activos, este tipo de rentabilidad será medida a través del Return On Investment - ROI, indicador que abarca el margen de las ventas sobre la rotación de los activos ; según (Vilar, 2012).

#### **2.2.1.3. Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera, también denominada rentabilidad de los fondos propios, considera un periodo de tiempo mediante el cuál va a medir el rendimiento de los capitales de la empresa, independiente de la gestión empresarial bajo la cual se administraron, sino por la estructura financiera de los capitales; haciendo comparación de lo que se invirtió y los resultados que se obtuvieron, resultando ser de mucho interés para: inversionistas, dueños, empresarios, accionistas quienes buscan maximizar sus fondos, esta rentabilidad será medida a través de Return On Equity – ROE, ratio que es igual al resultado obtenido neto sobre los fondos propios a su estado medio, según (Esteo, 2012).

#### **2.2.1.4. Razones de rentabilidad**

Según Flores (2014) las razones de rentabilidad fueron establecidas por la necesidad existente de las empresas de conocer de que manera estaba valorizada la gestión de sus recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros; poder estimar los beneficios obtenidos de la empresa en cierto periodo de tiempo establecido en relación a las utilidades producidas.

Las razones de rentabilidad permitirá a la empresa identificar el éxito o fracaso de la gerencia en la administración de los recursos, proporcionando información sobre la situación real de la empresa y los beneficios obtenidos comparados con la inversión inicial. Dentro de las razones de rentabilidad más utilizadas tenemos: ROA, ROS y ROE, que serán detallados de manera específica a continuación:

Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Rentabilidad sobre los Activos - ROA, denominada también con el nombre de rentabilidad económica.

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de activos}}$$

Rentabilidad sobre las Ventas (ROS)

La rentabilidad sobre las ventas – ROS, para poder determinar el importe se hace uso de la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre las ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)

La rentabilidad sobre el patrimonio –ROE, para poder definirla se debe tener en consideración el beneficio neto después de impuestos sobre los fondos propios que tiene la organización, es usualmente utilizado con el objetivo de poder determinar la rentabilidad que tiene una empresa, que debe ser comparado con otras organizaciones dedicadas al mismo rubro y que formen parte de la competencia.

Para poder establecer el importe, será aplicando la siguiente ecuación:

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Es necesario para la investigación analizar el índice de gestión o actividad mediante el ratio de rotación de cartera, con la finalidad de saber el plazo promedio de los créditos asignados a los clientes y así también evaluar la política de crédito y cobranza.

#### Índice de gestión o actividad

Aching (2005) manifiesta que este índice se encarga de medir la efectividad y eficiencia de la gestión dentro de la administración del capital de trabajo; a la vez expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la organización, con respecto a la utilización de sus fondos. Estos ratios evidencian la manera en cómo se manejó la organización en las cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales e implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos, también expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Se ha considerado los siguientes ratios:

#### Ratio de rotación de cuentas por cobrar

Se encarga de medir la frecuencia con la que se recuperan las cuentas por cobrar, el propósito de este ratio es medir el plazo promedio de los créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas, cuando este saldo es mayor a las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la organización capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones, pudiendo ocasionar pérdida de poder adquisitivo. El saldo de cuentas por cobrar debe rotar razonablemente para no incidir en costos financieros muy altos y se pueda utilizar el crédito como estrategia de ventas. Este ratio puede ser calculado expresando los días promedio de permanencia de las cuentas antes de ser cobradas o también señalando la cantidad de veces de rotación de las cuentas por cobrar. Para

convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días, según (Aching, 2005).

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por pagar}}$$

## **2.2.2. Morosidad**

### **2.2.2.1. Definición**

Morosidad es un suceso o también denominado fenómeno generado por personas naturales o jurídicas, que por muchos factores han limitado el cumplimiento del pago de sus obligaciones con un ente financiero, en la fecha predeterminada, según menciona (Brachfield, 2012, p. 68).

A un crédito se le puede denominar moroso, cuando el cliente en tres meses no ha cancelado el pago del capital ni los intereses, según indica (RiesgoyMorosidad.com, 2016).

Según Castañeda & Tamayo (2013) en el sistema microfinanciero se determina a la morosidad como el retraso o incumplimiento de pago del cliente frente al crédito que adquirió, previo conocimiento de la fecha establecida de vencimiento y cuyo dinero fue destinado para el desarrollo empresarial de micros y pequeños empresarios.

Jiménez (2016) indica que debido a los altos índices de morosidad de la mayoría de las empresas microfinancieras, se propone a la calidad de cartera como una de las alternativas de comprobación de los índices de morosidad, dado que permite relacionar la cartera vencida en comparación con la cartera bruta de la empresa, enfocando sus esfuerzos en establecer estrategias previas a otorgar un crédito y

durante el proceso de otorgación, buscando la sostenibilidad de la recuperación del crédito, teniendo una excelente evaluación de los créditos dentro de la institución financiera. (DeGerencia.com, 2016), las empresas buscan obtener autosuficiencia en el cobro de sus créditos, por eso se debe gestionar, analizar, controlar los niveles de morosidad, minimizando gastos operativos y asegurando la viabilidad de la organización en el tiempo (Castelló, 2011).

#### **2.2.2.2. Insolvencias**

García (2017) indica que insolvencia es la incapacidad o limitación que tiene la empresa para poder hacer frente o cumplir con sus obligaciones, debido a que no cuenta con liquidez por los altos niveles de morosidad que presentan sus clientes en cuanto al no pago de sus deudas, es decir, las empresas caen en insolvencia crediticia por el incremento de los índices de morosidad.

##### **2.2.2.2.1. Tipos de Insolvencias**

Insolvencias transitorias: Transitoriamente la empresa se encuentra en una situación de insolvencia, no pudiendo pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.

Insolvencias definitivas: El pasivo de la empresa supera a su activo, la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve abocada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades.

#### **2.2.2.2.2. Fuentes de Insolvencia**

Las insolvencias de origen: Ya existían en el momento de conceder el crédito comercial, el cliente ya era insolvente en el momento de pasar el pedido, siendo responsable y culpable el mismo acreedor, por no verificar la capacidad de pago y solvencia del cliente antes de otorgarle el crédito.

Las insolvencias sobrevenidas: Surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, suceden por causas fortuitas, por ejemplo, clientes que han tenido problemas presentados para poder realizar los pagos, dado que afrontar específicos problemas los han dejado sin liquidez.

Las insolvencias intencionales: Son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago, siendo este tipo de insolvencia comúnmente conocida como fraude o estafa, uno de los problemas que asechan a las empresas financieras.

#### **2.2.2.3. Efectos colaterales de la morosidad**

Según Aguilar et al. (2004) refieren que uno de los efectos colaterales de la morosidad es la restricción de liquidez de las empresas o familias, pudiendo generar problemas en su capacidad de pago. Mientras menos liquidez posea las empresas o familias, mayor es la posibilidad de retrasarse en el pago de sus deudas. Las empresas ven reducida su liquidez cuando tienen que enfrentar mayores tasas de interés por sus créditos o incrementos de los salarios de sus trabajadores, citado de (Wadhvani, 1986). Las familias enfrentan restricciones de liquidez cuando disminuye su ingreso disponible, tal es el caso de la reducción de salarios reales, se elevan las tasas de interés activas de los

créditos o se incrementa el nivel de desempleo, citado de (Brookes et al. 1994).

#### **2.2.2.4. Impacto de la morosidad**

Para Guillén (2001) la morosidad crediticia representa uno de los principales factores de las crisis financieras. Una institución con deterioro en su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza cuando la entidad regulada se ve obligada a incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo cual repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones.

Según Velásquez (2013) la importancia de la morosidad como factor de fondo detrás de las crisis bancarias ha sido observada en varios episodios de colapsos financieros, el autor cita a Friedman y Schwartz (1963) quienes mencionan a la crisis bancaria americana de los años 30, el porcentaje de malos créditos fue menor a inicios de los años 20 que a finales, culpando a las crisis de liquidez como las causantes del mayor número de quiebras y al deterioro de la calidad de activos como el detonante de la crisis, al haber afectado la confianza en el sistema bancario. Esta relación es también encontrada por White (1984), quien señala al bajo performance de los activos bancarios como un factor importante que incrementó la probabilidad de quiebra de las empresas bancarias en los años 30; el autor cita Beattie et al. (1995) muestran una serie de ejemplos de bancarrota de instituciones financieras donde se observaron deterioros importantes en el portafolio crediticio en periodos previos a la quiebra.

### **2.2.3. Crédito:**

Según el Banco Económico, BANEKO (2017) el crédito es un préstamo en dinero donde una persona se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses, comisiones y gastos asociados al crédito si los hubiera.

### **2.2.4. Tipos de créditos**

#### **2.2.4.1. Crédito gubernamental**

Según la Revista Wapa Perú (2016) el Gobierno Peruano otorga créditos de manera directa e indirecta. La mayor parte de los créditos directos está dirigida a un fin específico y son otorgados por FONDEPES, Banco de Materiales y Agrobanco; en cambio los créditos indirectos son otorgados por COFIDE a través de otras instituciones financieras.

FONDEPES denominado de esta manera al Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero, que es quién otorga únicamente financiamiento a actividades dirigidas a la pesca artesanal y acuicultura.

Banco de Materiales. Otorga créditos para la construcción y ampliación de sus viviendas, y negocios.

Agrobanco. Otorga créditos al agro, la ganadería, la acuicultura y las actividades de transformación y comercialización de los productos del sector agropecuario y acuícola.

Corporación Financiera de Desarrollo, COFIDE (2016) manifiesta que este Banco otorga créditos a personas naturales y jurídicas que se dediquen a actividades productivas y de servicios con intereses bajos y plazos cómodos, a través de las entidades del sistema financiero y entidades de fomento que apoyen la actividad económica rural y a los pequeños empresarios en general.

#### **2.2.4.2. Créditos corporativos**

Son créditos otorgados a personas jurídicas con ventas mayores a S/200.000.000 al año y hayan mantenido esa cifra en los dos últimos años antes de solicitar el crédito, según (SBS, 2013).

#### **2.2.4.3. Créditos a grandes empresas**

Estos créditos se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/20.000 pero menores a S/200.000.000 en los dos últimos años antes de solicitar el crédito, según (SBS, 2013).

#### **2.2.4.4. Créditos a medianas empresas**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, SBS (2016) son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/300.000 en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/20 millones durante dos años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuye posteriormente a un nivel no mayor a S/300,000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda superior a S/300,000 en los últimos seis meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas

empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero, sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda, se redujera a un nivel no mayor a S/300,000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

#### **2.2.4.5. Créditos a pequeñas empresas**

Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de prestación de servicios, comercialización o producción, cuyo endeudamiento en el sistema financiero sea de al menos S/20.000 y menor a S/300.000 en los últimos seis meses, según (SBS, 2013).

#### **2.2.4.6. Créditos a microempresas**

Según la revista Wapa Perú (2016) son aquellos créditos directos e indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestaciones de servicios y que reúnan las siguientes características: contar con un total de activos que se encuentre valorizados en un importe no mayor a \$ 20.000 excepto de los bienes inmuebles y el endeudamiento en el sistema financiero sea inferior a los \$ 20.000, para personas naturales, siendo su fuente principal de ingreso, todas las actividades empresariales que ejecuten.

#### **2.2.4.7. Crédito hipotecario**

La comunidad virtual Rankia (2016) define el crédito hipotecario como el monto de dinero que otorga la entidad financiera para ser utilizada en la compra de una casa o terreno y para la construcción de una casa en un terreno que ya tenga el cliente.

Como se trata de una compra de un bien con un valor considerable, el banco exige una garantía que les asegure el pago del dinero que ha prestado. Esa garantía es justo el terreno o propiedad que se haya adquirido con el crédito. Estos créditos normalmente se pagan en el mediano y largo plazo de hasta 300 meses.

#### **2.2.4.8. Créditos de consumo**

Agapito (2010) indica que son aquellos créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. También, se consideran dentro de esta definición, los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación.

#### **2.2.4.9. Crédito vehicular**

Según Mora (2014) es un crédito o también conocido como préstamo de fácil acceso destinado a la adquisición de vehículos nuevos o usados, con tasas competitivas dentro del mercado de plazos acordes a la capacidad de pago que presente el cliente, destacando las siguientes características :

- No está dirigido para la adquisición de vehículos para servicio público.
- Plazo de pago de 12, 24, 36, 48 o 60 meses.
- Los préstamos pueden ser otorgados en nuevos soles y en dólares americanos.
- Los Bancos financian hasta el 80% del valor del vehículo, el monto mínimo a prestar se rige de acuerdo a la política de cada Banco, en Scotiabank el monto mínimo para financiar un préstamo vehicular es de S/. 24, 000.

Tabla N° 2. Tipos de Créditos

TIPOS DE CREDITOS	PÚBLICO OBJETIVO	MODALIDAD/ CONDICIONES
GUBERNAMENTAL	Personas Naturales	FONDEPES, Banco de Materiales, Agrobanco, COFIDE.
CORPORATIVOS	Personas Jurídicas	Ventas mayores a S/ 200.000.000 durante los 2 últimos años.
GRANDES EMPRESAS	Personas Jurídicas	Ventas mayores a S/ 20.000 pero menores a S/200.000.000 durante los 2 últimos años.
MEDIANAS EMPRESAS	Personas Jurídicas	Endeudamiento total en el sistema financiero de S/300.000 en los últimos 6 meses.
PEQUEÑAS EMPRESAS	Personas Jurídicas ó Naturales	Endeudamiento en el sistema financiero desde S/20.000 pero menor a S/300.000 en los últimos 6 meses.
MICROEMPRESARIALES	Personas Naturales ó Jurídicas	Total de activos no mayor a \$20.000, endeudamiento en el sistema financiero menor a \$20.000.
HIPOTECARIO	Personas Naturales ó Jurídicas	Hipotecario Convencional, Ahorro Hipotecario. Autoconstrucción, Libre Disponibilidad con Garantía Hipotecaria.
CONSUMO	Personas Naturales	Libre Disponibilidad, Prestabono, Descuento por Planilla.
VEHICULAR	Personas Naturales ó Jurídicas	Contar inicial del 20%, monto mínimo a financiar S/24.000 (en Scotiabank).

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

### 2.2.5. Provisiones

Según Guevara (2015) provisión es una cuenta del pasivo, consiste en establecer y guardar una cantidad de recursos como un gasto para estar preparados por si realmente se produjese el pago de una obligación que la empresa ya ha contraído con anterioridad.

Es decir, cuando se supone que algún bien de la empresa va a perder valor o se tiene que satisfacer una obligación dentro de un periodo de tiempo, dotamos una provisión por el valor de la obligación.

Si realmente llega a producirse ya habíamos contado con ella y se tiene recursos para hacer frente; si, por el contrario, no llega a producirse, se quitará la provisión y no se tendrá ese gasto.

El objetivo de dotar una provisión por un gasto consiste en asegurarse de poseer los recursos necesarios para satisfacer la obligación en el momento necesario.

El futuro es incierto y puede ocurrir que la empresa, desarrollando su actividad, gaste el dinero que vaya ganando y al no haber una provisión dotada, no posea los recursos necesarios para pagar.

A medida que la empresa va creando provisiones el gasto aumenta, en consecuencia los beneficios disminuyen, pero la entidad se protege y asegura los recursos necesarios en el futuro, según expresa el Portal Web (Debitoor, 2017).

#### **2.2.5.1. Tipos de provisiones**

##### **2.2.5.1.1. Provisión genérica**

Según BVL (2017) las provisiones genéricas son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.

##### **2.2.5.1.2. Provisión específica**

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal, (BVL, 2017).

## **2.2.6. Créditos por categoría de riesgo del deudor**

### **2.2.6.1. Créditos en categoría normal**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores con una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades; y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores con un cumplimiento en el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores con un cumplimiento con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario, según la (SBS, 2016).

### **2.2.6.2. Créditos en categoría CPP (Con problemas potenciales)**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores con una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos sin exceder los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos de los deudores con un atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudor con un atraso entre 31 y 60 días calendario, según (SBS, 2016).

### **2.2.6.3. Créditos en categoría deficiente**

Según la SBS (2016) en el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores con una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores con un atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores con atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.

### **2.2.6.4. Créditos en categoría dudoso**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores con un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial, o registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores con un atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores con atraso entre 121 y 365 días calendario, según (SBS, 2016).

### **2.2.6.5. Créditos en categoría pérdida**

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores con un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretado o registran atrasos mayores a 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores con atraso mayor a 120 días calendario, mientras en los créditos hipotecarios

para vivienda comprende los créditos de los deudores con atraso en el pago de más de 365 días calendario. (SBS, 2016).

Tabla N° 3. Categoría de Créditos.

<b>CATEGORÍA DE CRÉDITOS</b>	<b>CORPORATIVOS/ GRANDES EMPRESAS/ MEDIANAS EMPRESAS</b>	<b>PEQUEÑAS EMPRESAS/ MICROEMPRESAS/ CONSUMO</b>	<b>HIPOTECARIOS</b>
<b>NORMAL</b>	Cumplen puntualmente.	Hasta 8 días de atraso.	Hasta 30 días de atraso.
<b>CON PROBLEMAS POTENCIALES</b>	Hasta 60 días de atraso.	Entre 9 y 30 días de atraso.	Entre 31 y 60 días de atraso.
<b>DEFICIENTE</b>	Entre 61 y 120 días de atraso.	Entre 31 y 60 días de atraso.	Entre 61 y 120 días de atraso.
<b>DUDOSO</b>	Entre 121 y 365 días de atraso.	Entre 61 y 120 días de atraso.	Entre 121 y 365 días de atraso.
<b>PÉRDIDA</b>	Atraso mayor a 365 días.	Atraso mayor a 120 días.	Atraso mayor a 365 días.

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

### **2.2.7. Indicadores financieros**

Según America Empresarial (2016) quien cita a la SBS, refiere que los indicadores financieros son los datos que permiten medir la estabilidad, capacidad de endeudamiento, rendimiento y utilidades de una empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de un negocio para saber cómo actuar frente a diversas circunstancias que se pueden presentar.

### **2.2.7.1. Calidad de activos:**

Activo rentable / Activo total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.

Índice de mora:

Cartera atrasada / Créditos directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Índice de mora MN:

Cartera atrasada MN / Créditos directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Cartera atrasada ME / Créditos directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

Créditos refinanciados y reestructurados / Créditos directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.

Cobertura de cartera atrasada

Provisiones / Cartera atrasada (%): Se obtiene en dividir el porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

### **2.2.7.2. Eficiencia y gestión**

Indicador de productividad

Créditos directos / personal (Miles S/): El indicador mide el monto promedio de créditos colocados por cada empleado. Eficiencia del personal.

Depósitos / Número de oficinas (Miles S/): El indicador mide el monto promedio de depósitos captado en cada oficina. Para la construcción del indicador, se considera el total de depósitos. En cuanto a las oficinas, se considera la oficina principal, sucursales, agencias, oficinas especiales y locales compartidos, en el país y en el extranjero.

Gastos de administración anualizados / Activo rentable promedio (%): Este indicador mide el gasto de los últimos 12 meses en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones por cada nuevo sol de activo rentable promedio de los últimos doce meses.

Gastos de operación / Margen financiero total (%): Este indicador mide el porcentaje de los ingresos netos que se destinan a gastos en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciación y amortización. Ambas variables se refieren al valor acumulado en el año, es decir, mide la eficiencia del indicador financiero, mientras más bajo sea, es más eficiente. El margen financiero total equivale al margen financiero bruto, más los ingresos por servicios financieros, menos los gastos por servicios financieros y más otros ingresos y gastos.

### 2.2.7.3. Liquidez

Ratio de liquidez (MN o ME) (%): Es el promedio mensual de los saldos diarios de los activos líquidos (MN o ME) dividido entre el promedio mensual de los saldos diarios de los pasivos de corto plazo (MN o ME). Las instituciones financieras deben mantener un ratio mínimo de 8% en MN y de 20% en ME. No aplicable a Edpymes.

$$\frac{\text{Activo Líquidos}}{\text{Pasivos corto plazo}} \geq 8\% \text{ (MN); ME } 20\% - 25\%$$

Caja y Bancos / Obligaciones a la Vista (MN o ME) (%): Es la capacidad de la empresa para afrontar sus depósitos a la vista (MN o ME) con el efectivo disponible (MN o ME).

### 2.2.7.4. Posición en moneda extranjera

Posición Global en Moneda Extranjera / Patrimonio Efectivo (%): Este indicador refleja el porcentaje del patrimonio efectivo que se encuentra expuesto a riesgo cambiario total.

### 2.2.7.5. Rentabilidad

Utilidad neta anualizada / Activo total promedio (ROAA) (%): Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses. Indica si la institución financiera ha utilizado bien sus activos para generar ganancias.

Utilidad neta anualizada / Patrimonio promedio (ROAE) (%): Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses.

Refleja la rentabilidad obtenida por los accionistas con relación a su patrimonio en el último año, variable tomada en cuenta para futuras decisiones de inversión, y además muestra la capacidad que tendría la empresa para autofinanciar su crecimiento vía capitalización de utilidades.

Ingresos financieros / Ingresos totales (%): Este indicador refleja la importancia relativa de la intermediación financiera en la generación de ingresos de la entidad. Ambas variables se refieren al valor acumulado en el año. Los ingresos totales equivalen a los ingresos financieros, los ingresos por servicios financieros y la diferencia positiva entre los ingresos y gastos por recuperación de créditos, extraordinarios y de ejercicios anteriores.

Ingresos financieros anualizados / Activo rentable promedio (%): Este indicador mide el rendimiento implícito que recibe la empresa por el total de activo rentable promedio de los últimos 12 meses.

#### **2.2.7.6. Solvencia**

Ratio de capital global (%): Este indicador considera el patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional).

Pasivo total / Capital social + reservas (N° veces): Este ratio mide el nivel de apalancamiento financiero de la empresa.

#### **2.2.8. Objetivos estratégicos**

Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para reforzar a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados

que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión, según (Planeación estratégica Unides, 2017).

#### **2.2.8.1. Función de los objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos se consideran esenciales para alcanzar el éxito en el futuro, según (Fred, 2003) representan los resultados que se esperan del seguimiento de ciertas estrategias. Las estrategias son las acciones que se emprenderán para alcanzar los objetivos a largo plazo. El marco de tiempo de los objetivos y las estrategias debe ser congruente, normalmente entre 2 y 5 años.

Las organizaciones buscan desarrollar estrategias para lograr sus objetivos, estas son las metas a alcanzar en un largo plazo de acuerdo a la misión de la organización, estableciéndose el curso a seguir por la organización para llegar al éxito, a través de estas. Según Planeación estratégica Unides (2017) quien cita a Thompson & Strickland (1995) indican que los objetivos son los resultados específicos a alcanzar por una organización mediante el cumplimiento de su misión básica, siendo esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

#### **2.2.8.2. Características de los objetivos estratégicos**

Fred (2003) expresa que los objetivos deben ser posibles de alcanzar, prácticos, realistas y comunicados con claridad para garantizar el éxito, ayudando a las partes interesadas a comprender su papel dentro del futuro de la organización, estableciendo las prioridades de esta.

Además, en gran parte representan el sentido y fin de la misma, sientan una base para una toma de decisiones consistentes por parte de gerentes con valores y actitudes dispares, diseñar puestos y organizar las actividades a realizarse en la empresa. En resumen, los objetivos deben poseer las siguientes características: ser alcanzables, comprensibles, cuantificados o expresados en cifras, estar ubicados en un horizonte temporal, derivarse de las estrategias de la institución, no ser abstractos, tener la capacidad de transformarse en tareas específicas, posibilitar la concentración de recursos, de esfuerzo y ser múltiples.

### **2.2.8.3. Etapas en la formulación de los objetivos estratégicos**

Según Serna (2003) el proceso de formulación de los objetivos consta de cuatro fases detalladas a continuación:

a) Realizar reuniones con las personas claves de la organización, haciendo uso de herramientas como la lluvia de ideas se recolecta la información más relevante y se procede a formular los objetivos estratégicos de la empresa, enfocándose en las áreas o actividades (mercadeo, producción, rentabilidad, crecimiento entre otras) que conforman a la organización.

b) Definir los objetivos sobre la base de una acción, indicada por un verbo en infinitivo.

c) Depurar la lista de los objetivos, es decir, observar aquellos que son redundantes y reformularlos de manera que se puedan englobar todos en uno solo. Es necesario organizar el trabajo futuro al interior de cada área. Es preciso priorizar los objetivos de cada una definiendo el o los objetivos más importantes que concentraran la atención. También puede ser que se relacionen los objetivos de cada área de tal modo que uno de ellos quede como objetivo general y los otros como parte de la estrategia a alcanzar.

d) Emplear indicadores o variables asociadas con los objetivos para medir su logro y expresar las metas.

### 2.2.9. Correlación

Para poder contar con un indicador que permita establecer la covariación conjunta de dos variables, y por otro lado, que tenga la universalidad suficiente para poder establecer comparaciones entre distintos casos, se utiliza el coeficiente de correlación lineal de Pearson. La correlación es una medida de covariación conjunta que informa del sentido de esta y de su relevancia, que está acotada y permite la comparación entre distintos casos.

- **Si  $r < 0$**  Hay correlación negativa: las dos variables se correlacionan en sentido inverso. A valores altos de una de ellas le suelen corresponder valor bajo de la otra y viceversa. Cuánto más próximo a -1 esté el coeficiente de correlación más patente será esta covariación extrema. Si  $r = -1$  se hablará de correlación negativa perfecta lo que supone una determinación absoluta entre las dos variables (en sentido inverso): Existe una relación funcional perfecta entre ambas (una relación lineal dependiente negativa).

- **Si  $r > 0$**  Hay correlación positiva: las dos variables se correlacionan en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. Cuánto más próximo a +1 esté el coeficiente de correlación más patente será esta covariación. Si  $r = 1$  se hablará de correlación positiva perfecta lo que supone una determinación absoluta entre las dos variables (en sentido directo) existe una relación lineal perfecta (con pendiente positiva).

- **Si  $r = 0$**  se dice que las variables están incorrelacionadas, no puede establecerse ningún sentido de covariación.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Diseño de investigación**

Según Hernández et al. (2014) la presente investigación es de diseño descriptiva, no experimental.

Descriptiva porque se describió las causas de la morosidad y el impacto que ha tenido la rentabilidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014.

No experimental porque los hechos ya ocurrieron (2010 y 2014), por tanto, no se tuvo control sobre la variable independiente, sólo quedó observar las situaciones ya existentes, sin poder influir sobre las variables y sus efectos.

#### **3.2. Área y línea de investigación**

- Área: Ciencias Sociales
- Línea: Emprendimiento e Innovación Empresarial con Responsabilidad Social.

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por la Agencia C.C. Real Plaza – Chiclayo, por los Estados Financieros de los años 2010 a 2014, y por los reportes financieros de la Agencia C.C. Real Plaza – Chiclayo facilitados por el Gerente.

### 3.4. Operacionalización de variables

Tabla N° 4. Operacionalización de Variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Morosidad	Indicadores Financieros	Calidad de Activos
		Eficiencia y Gestión
		Liquidez
		Posición en Moneda Extranjera
		Rentabilidad
		Solvencia
V.D. Rentabilidad	ROE	Deficiente Bueno Muy Bueno (10%)
	ROA	Deficiente Bueno Muy Bueno (8%)

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

### 3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Método: Analítico

Hernández et al. (2014) indica que el método analítico concierne a la evaluación que se realizará a cada uno de los factores que intervienen en un determinado proceso, siendo este método en la investigación necesario para la fase de revisión de la literatura en la interpretación de información y en el análisis de datos.

- Técnica e Instrumento: Análisis Documental a través de su la Ficha Documental.

La ficha documental, es un instrumento operativo que habilita al alumno a defender su trabajo con el propósito de ponerla a disposición

del pueblo en general, a través de publicaciones y bancos de datos electrónicos.

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

Esta técnica consiste en la recolección de datos primarios de entrada, estos son evaluados y ordenados, para obtener información útil que luego será analizada por el usuario final, quien tomará las decisiones o realizará las acciones que estime conveniente.

La información fue procesada en el software Microsoft Excel, donde se utilizaron cuadros, gráficos y fórmulas que van a ser más sencillo el proceso de datos.

## **IV. Resultados y discusión**

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1. Reseña histórica**

Scotiabank Perú S.A.A, subsidiaria (97.7%) de Bank of Nova Scotia (BNS), surge de la fusión del Banco Sudamericano (BS) y Banco WieseSudameris (BWS) en may.06. El BNS ingresa al Perú en 1997 tras adquirir el 35% del capital del BS, y en 2006 adquiere el 65% restante y el 78% de BWS. A jun.15, SBP ocupa la tercera posición del mercado de créditos y depósitos. Además, se ubica como el segundo Banco en términos de patrimonio.

SBP constituye, además de México y Chile, una de las más grandes inversiones del Grupo a nivel internacional. BNS (AA- por Fitch) es el tercer grupo financiero más importante de Canadá con presencia en Latinoamérica y el Caribe, y uno de los más sólidos a nivel mundial. A oct.14, BNS alcanzó una utilidad de \$7.3 mil millones, y contaba con activos por \$805.7 mil millones. La diversificación geográfica y comercial es la esencia de su estrategia y cimienta su potencial de crecimiento en sus cuatro áreas de actividad: Banca Canadiense, Banca Internacional, Scotia Capital y Global Wealth Management.

En línea con la estrategia del Grupo de convertir a SBP en líder del Sistema Financiero peruano, durante el 2008 el Grupo realizó una serie de inversiones:

Adquirió el Banco del Trabajo (BT), especializado en banca de consumo /microempresa y su subsidiaria Recaudadora, empresa dedicada a la compra y recupero de cartera vencida.

Adquirió de Citibank el 47.5% de Profuturo, una sociedad administradora de fondo de pensiones, y amplió su participación en 2010 hasta alcanzar 99.9% del capital.

En el 2015 se concretó la compra a Citibank de la cartera de banca minorista, principalmente Tarjetas de Crédito, créditos a personas y colocaciones comerciales.

La principal inversión del Grupo BNS en el Perú es el Banco SBP, que a su vez posee las siguientes subsidiarias: CrediScotia Financiera; Scotia Fondos Sociedad Administradora de Fondos S.A.; Scotia Sociedad Agente de Bolsa S.A.; Scotia Titulizadora S.A; Servicios y Cobranzas e Inversiones S.A.C. A nivel consolidado, el Banco contribuye con 94.9 y 98.5% del activo y utilidad neta, respectivamente. En abril del 2013, Profuturo adquirió el 50% de AFP Horizonte (Sura Asset Management adquirió el 50% restante). Al 2015, la cuota de mercado de Profuturo alcanzó el 27%, ocupando el tercer lugar en el Sistema de Fondos de Pensiones. Profuturo posee un patrimonio de \$274 mil millones y administra un fondo de pensiones de \$10.13 mil millones.

#### **4.1.2. Gobierno corporativo**

El Directorio puede estar compuesto por entre siete y quince Directores. Actualmente, lo conforman siete Directores, tres independientes y cuatro nombrados por BNS. Asimismo, existen dos Comités del Directorio: el Comité de Auditoría y de Control de Riesgos. El Directorio se reúne una vez al mes.

El 1 de abril del 2015, Miguel Uccelli, quien venía desempeñándose como Vicepresidente Senior y Head de Banca Retail, asumió el cargo de CEO en reemplazo de Carlos González Taboada, quien continuará en el grupo como Special Advisor y miembro del directorio de Scotiabank. Adicionalmente, y en línea con su estrategia de potenciar la banca retail, se realizaron cambios en diversas gerencias.

### **4.1.3. Desempeño del Banco**

En el Informe Semestral de Scotiabank Perú S.A.A. (2015) señalan que, en los últimos 12 meses, en un contexto de desaceleración de la economía, la actividad de intermediación de la banca estuvo influenciada por las políticas del BCRP, la volatilidad del tipo de cambio y mayor requerimiento de capital por el regulador.

A junio de 2015, las colocaciones directas de la Institución mostraron un crecimiento interanual de 24%; y de 16% . Este crecimiento permitió a SBP aumentar su cuota de mercado, pasando de 15.3% en junio del 2014, a 16.2% en junio de 2015.

La banca mayorista fue la que mostró mayor dinamismo con un crecimiento interanual de 25.6%, impulsada por la mayor demanda de créditos en moneda local (+69% en MN y -11% en ME), principalmente por parte de los clientes corporativos. Éstos ante la mayor volatilidad del tipo de cambio y las expectativas devaluatorias, cambiaron sus preferencias e incrementaron su demanda de soles con fondeo local; reduciendo su fondeo externo. El crecimiento de la cartera mayorista se ha dado en todo el Sistema (17.6%), aumentando su participación de 57.8 a 58.2%. En el caso de SBP, este segmento incrementó su participación en la cartera de 60.2 a 61.0%.

La banca minorista (39% del portafolio), también creció por encima del Sistema (21.6 vs. 15.7%, respectivamente). La expansión estuvo concentrada en tarjetas de créditos (+82.6%), explicada en gran parte por la compra de cartera de tarjetas a Citibank (S/536.9 mil millones), consumo (+28.6%) e hipotecarios (+21.3%). Lo anterior, en línea con su estrategia de alcanzar un portafolio balanceado 50% mayorista / 50% retail. Cabe señalar que los créditos a pequeña y microempresa se redujeron en conjunto -2.8% (Sistema: -7.3%), como resultado de un

proceso más estricto en la admisión de clientes, así como la implementación de políticas de precio vinculadas al riesgo del cliente, debido a la alta morosidad presente en este segmento.

En general, el desempeño del Banco al igual que el del Sistema ha bajado en los dos últimos años. Pero, si bien se aprecia una reducción en el margen financiero neto, ésta fue menos pronunciada por la menor constitución de provisiones y la aceleración en el crecimiento de las colocaciones.

Scotiabank continuará priorizando los créditos en los segmentos retail, también fortalecerá su enfoque en el segmento Premium banking, lo que es consecuente con su estrategia de tener un portafolio balanceado 50% minorista / 50% mayorista. Además, buscará aumentar el crossselling de productos, ofrecer un mejor servicio a clientes retail a través de su red de agencias, derivados y mercado de capitales.

#### **4.1.4. Visión del Banco Scotiabank**

“Ser los mejores en ayudar a nuestros clientes a mejorar su situación financiera, comprometiéndonos a proporcionarles soluciones relevantes a sus necesidades específicas.”

#### **4.1.5. Misión del Banco Scotiabank**

“Atender a nuestros clientes con una cultura de servicio total, enfocada en la persona, utilizando nuestra experiencia en conocimiento para ofrecerles soluciones financieras que los ayuden a alcanzar sus metas.”

#### 4.1.6. Resultado del Banco Scotiabank

##### 4.1.6.1. Morosidad – índice de mora

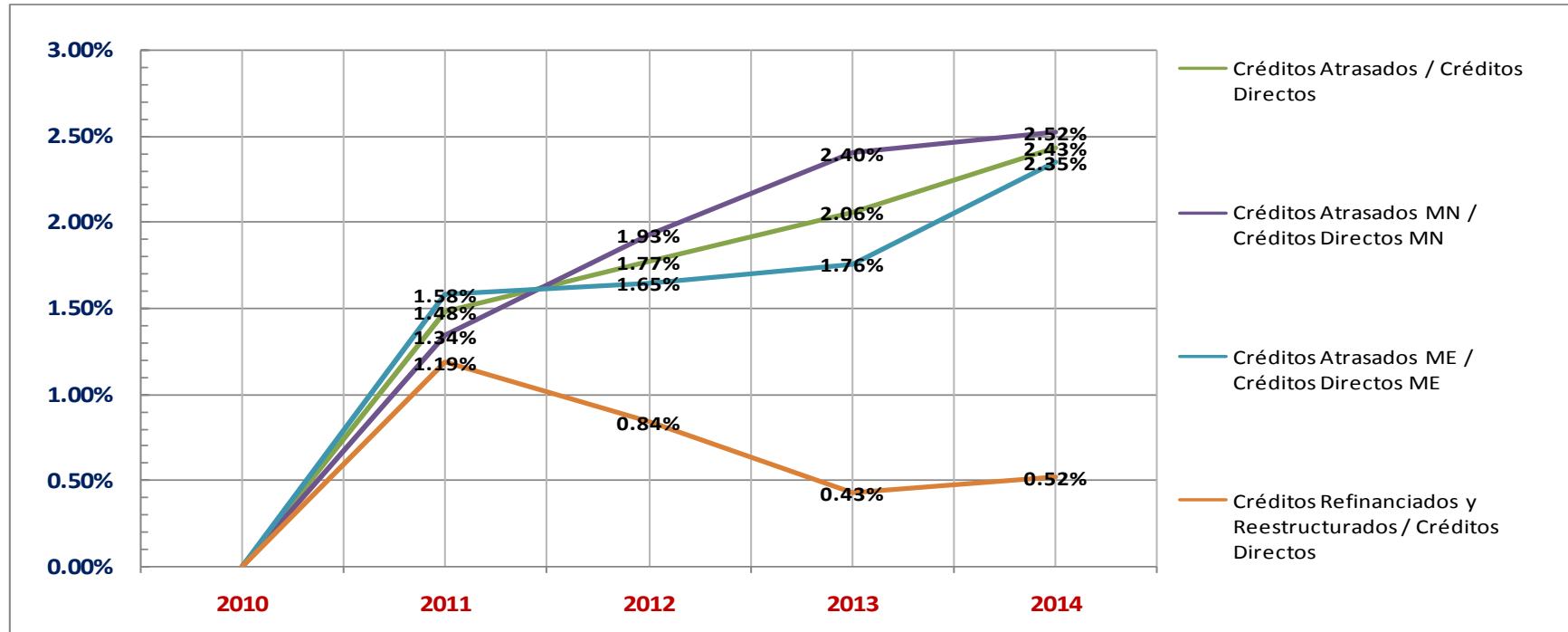


Figura N° 1. Créditos Atrasados / Créditos Directos (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

El porcentaje de los créditos directos que se van convirtiendo en atrasados ha ido incrementando progresivamente, siendo 2.43% el más alto porcentaje en el año 2014, lo mismo se puede decir de los créditos directos en soles que se van convirtiendo en atrasados, en el 2014 tuvo un aumento a 2.52%, los créditos directos en dólares que se

van convirtiendo en cartera atrasada, en los años 2011 al 2013 no aumentó mucho pero si tuvo un aumento considerable en el año 2014 con 2.35%, los créditos directos que se han convertido en refinanciados comenzaron en 2011 con 1.19% luego disminuyeron en 2012 y 2013 pero aumentaron en 2014 a 0.52%.

#### 4.1.6.2. Morosidad - Cobertura de cartera atrasada

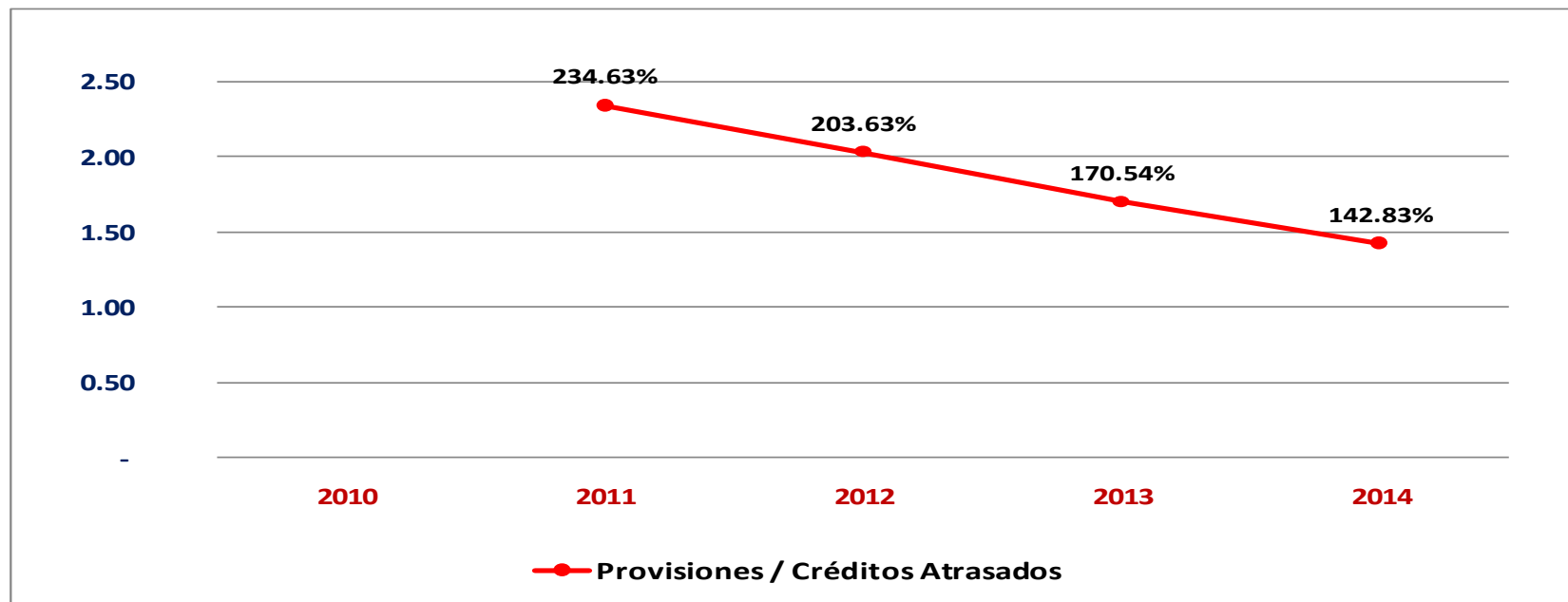


Figura N° 2. Provisiones / Créditos Atrasados (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha 2015

En todos los años las provisiones son mayores a los créditos atrasados, superando el 100%, aunque los porcentajes han ido disminuyendo progresivamente, esta figura demuestra que los riesgos ante pérdidas de carteras de crédito vencidas están cubiertos por sus propias provisiones.

#### 4.1.6.3. Gestión y eficiencia – Gastos e ingresos financieros

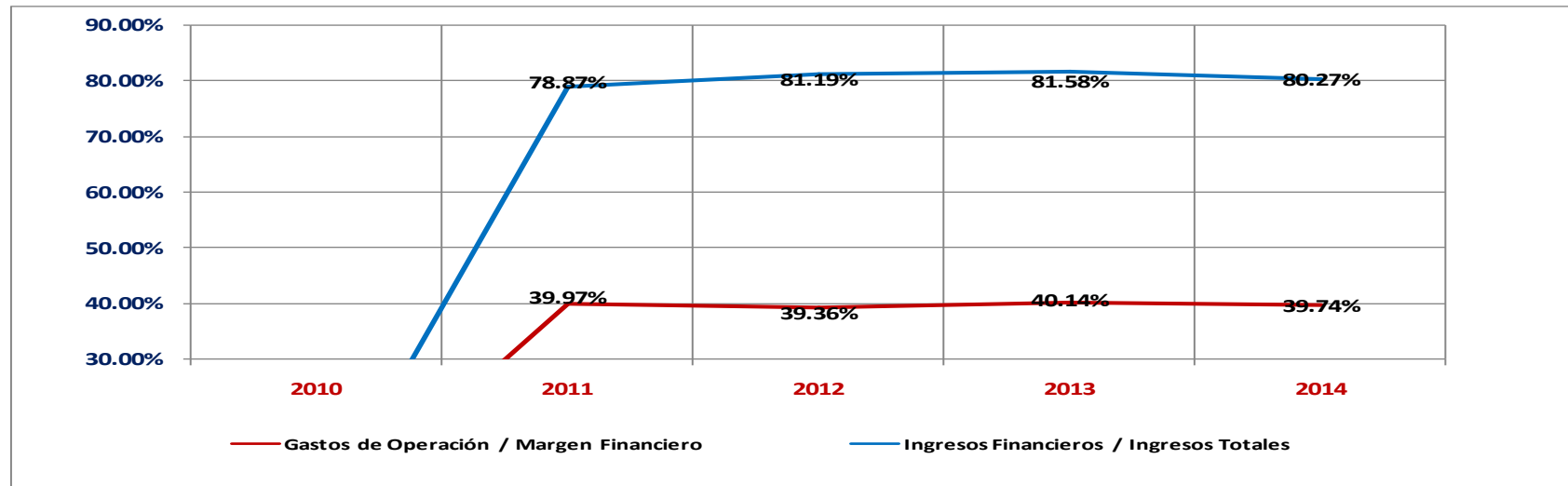


Figura N° 3. Gastos e Ingresos Financieros (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En el porcentaje de los ingresos netos que se destinan a gastos en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciación y amortización se ha mantenido en un 39% salvo el año 2013 que

aumentó a 40.14%. Los ingresos financieros han venido contribuyendo a los ingresos totales hasta con 81.58% en el año 2013.

#### 4.1.6.4. Gestión y eficiencia – Créditos directos y depósitos

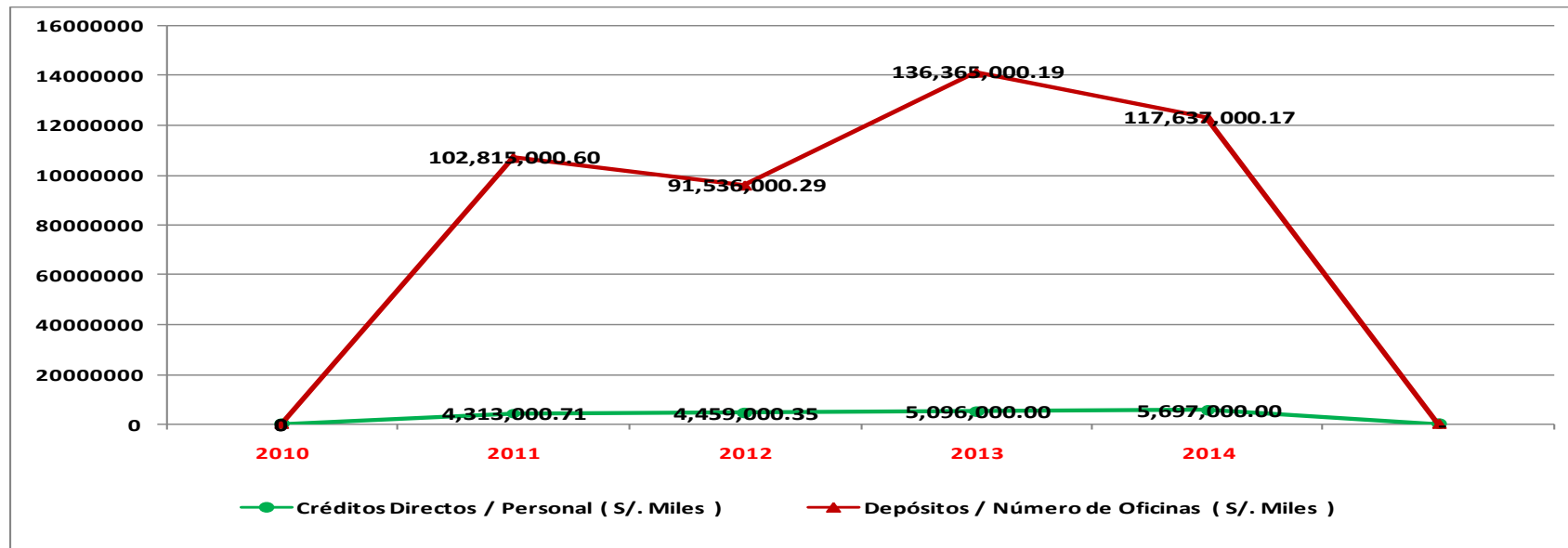


Figura N° 4. Créditos Directos y Depósitos (Miles)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

El monto promedio de créditos colocados por cada empleado ha tenido un buen comportamiento pues ha venido aumentando llegando al 2014 con S/5, 697,000. El comportamiento de los Depósitos captados por cada oficina

del Banco Scotiabank ha sido inestable pues en el año 2012 al 2013 aumentó a S/136, 365,000.19 pero disminuyó en el 2014 a S/ 117, 637,000.17.

#### 4.1.6.5. Rentabilidad

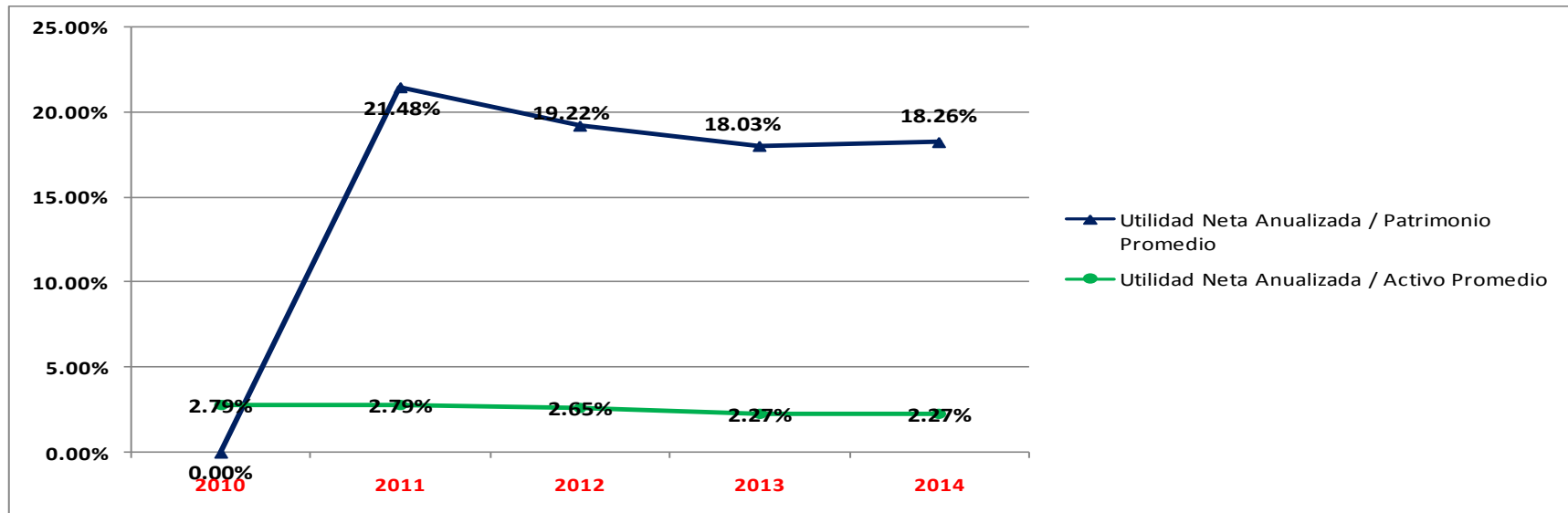


Figura N° 5. Utilidad Neta / Promedio (en %)

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

Se puede apreciar que los accionistas del Banco Scotiabank han tenido mayor rentabilidad por su patrimonio en el año 2011 con 21.48%, en el 2013 disminuyó a 18.03% y en 2014 incrementó a 18.26%, a pesar de esto el Banco se encuentra con una buena calificación según los estándares internacionales (entre 15% y 25% = Bueno). En cuanto a

cómo el Banco ha utilizado sus activos para generar ganancias, en el año 2011 alcanzó 2.79% disminuyendo en los años posteriores y manteniéndose en 2.27% en el 2013 y 2014, a pesar de esta disminución su calificación sigue siendo buena según los estándares internacionales (entre 2% y 3% = Bueno).

#### 4.1.6.6. Rentabilidad – Liquidez

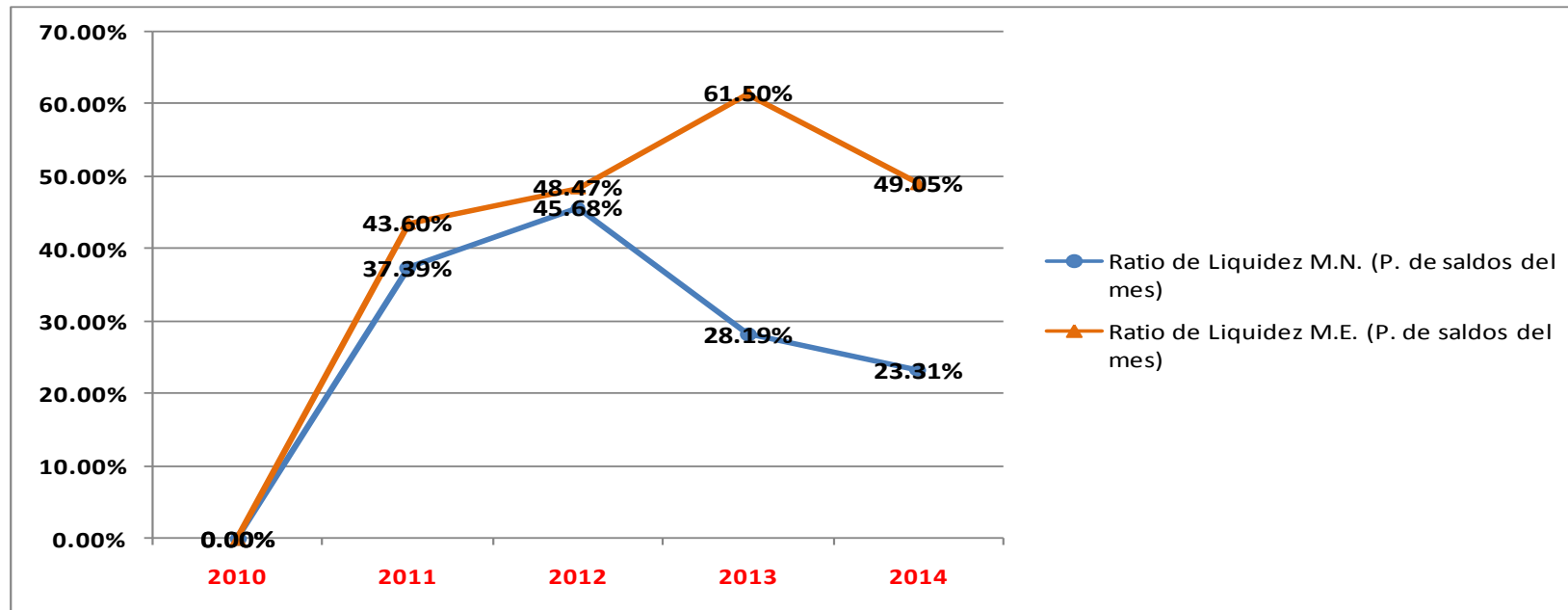


Figura N° 6. Ratio de Liquidez Financiero (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Esta figura muestra al Banco con un buen porcentaje en cuanto a su liquidez. En moneda nacional las instituciones financieras deben mantener un ratio mínimo de 8%, Scotiabank no ha bajado de 23.31% en el 2014, siendo

su mejor año el 2012 con 45.68%, disminuyendo a 28.19% en 2013. En moneda extranjera las instituciones financieras deben mantener un ratio mínimo de 20% y como se puede apreciar el Banco ha superado ese porcentaje llegando a 61.50% en el 2013.

#### 4.1.6.7. Créditos Directos – Situación Bancaria

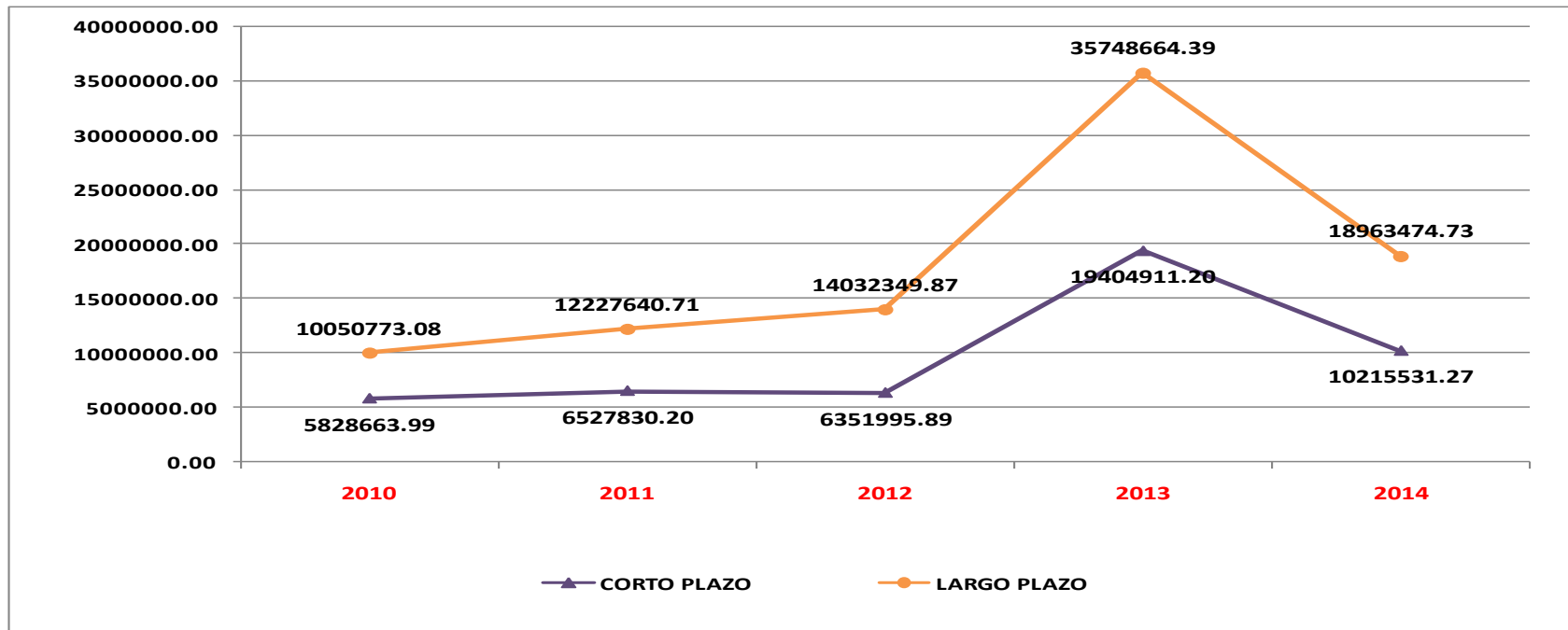


Figura N° 7. Créditos Directos - Situación Bancaria (S/)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En cuanto a los créditos vigentes, los de largo plazo aportan más volumen a Scotiabank que los de corto plazo, su comportamiento ha ido mejorando, en el año 2013 alcanzó S/35, 748,664.39 y disminuyó notablemente el año 2014 con S/18,963,474.73, el comportamiento de los créditos vigentes a corto plazo a seguido el mismo comportamiento, pero en menor proporción aumentando también un aumento en el año 2013 con S/19 404 911.20 pero disminuyendo a S/10 215 531.27 en 2014.

#### 4.1.6.8. Otros Indicadores

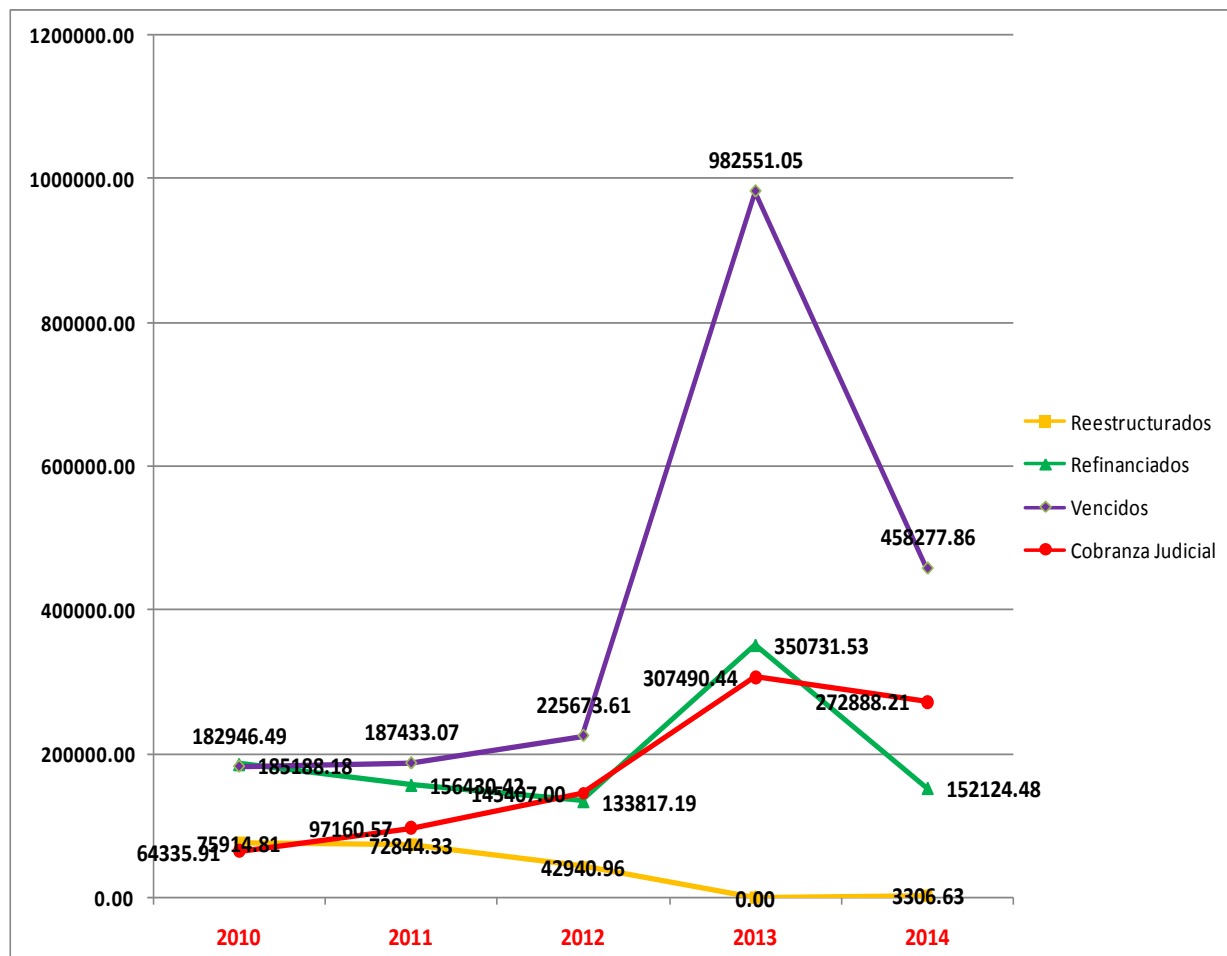


Figura N° 8. Créditos Directos - Situación Bancaria

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En esta figura se puede apreciar a los Créditos Vencidos aumentar progresivamente, llegando en el 2013 a S/982,551.05 pero disminuyendo significativamente en el año 2014 a S/458,277.86, los Refinanciados han tenido el mismo comportamiento pues en el año 2013 llegaron a S/350,731.53 disminuyendo en el 2014 a S/152,124.48, los créditos en Cobranza Judicial en el 2013 llegaron a S/307,490.44 disminuyendo a S/272 888.21 en el 2014; por último, se tiene a los Créditos Reestructurados mostrando un comportamiento diferente ya que en año 2011 alcanzó los S/72, 844.33 disminuyendo en el año 2013 y volviendo a subir a S/3, 306.63 en el 2014.

#### 4.1.6.9. Resultado del análisis financiero al Banco Scotiabank

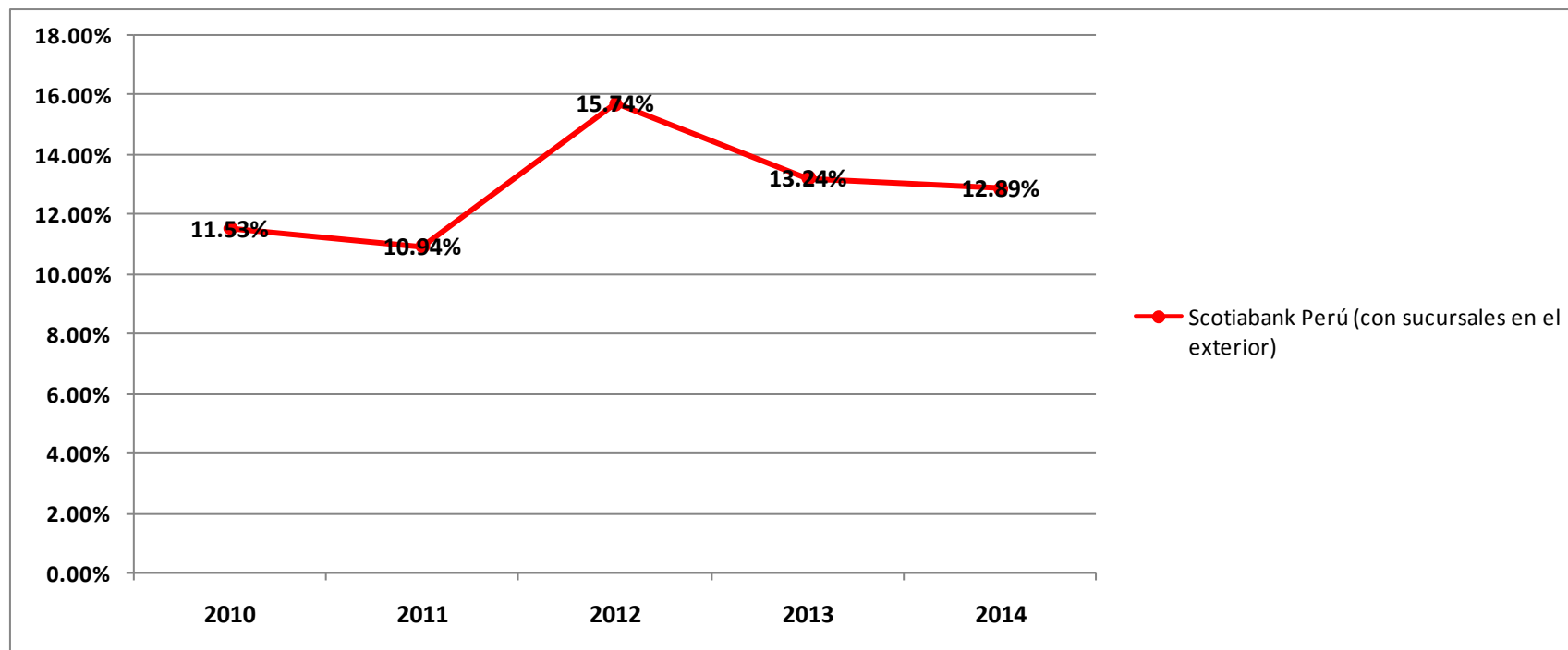


Figura N° 9. Patrimonio Efectivo y Ratio de Capital Global (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Se puede apreciar que desde el 2010 el Banco ha podido responder con lo que se exige por norma y mantener un mínimo del 10% como ratio de capital global, permitiéndole tener un respaldo ante los riesgos de crédito, operacionales y de mercado.

#### 4.1.7. Resultado de la agencia Real Plaza

##### 4.1.7.1. Calidad de Activo – Créditos Atrasados / Provisiones

	2010		2011		2012		2013		2014	
Créditos Atrasados/	496.06		978.78		331.63		906.94		852.55	
Créditos Directos	9,371.89	5.29%	11,428.27	8.56%	12,974.09	2.56%	13,890.94	6.53%	13,156.29	6.48%
Provisión/	621.98		858.88		539.93		947.98		922.68	
Créditos Atrasados	496.06	125.38%	978.78	85.75%	331.63	162.81%	906.94	104.53%	852.55	108.23%

Figura N° 10. Calidad de Activo - Agencia C.C. Real Plaza

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

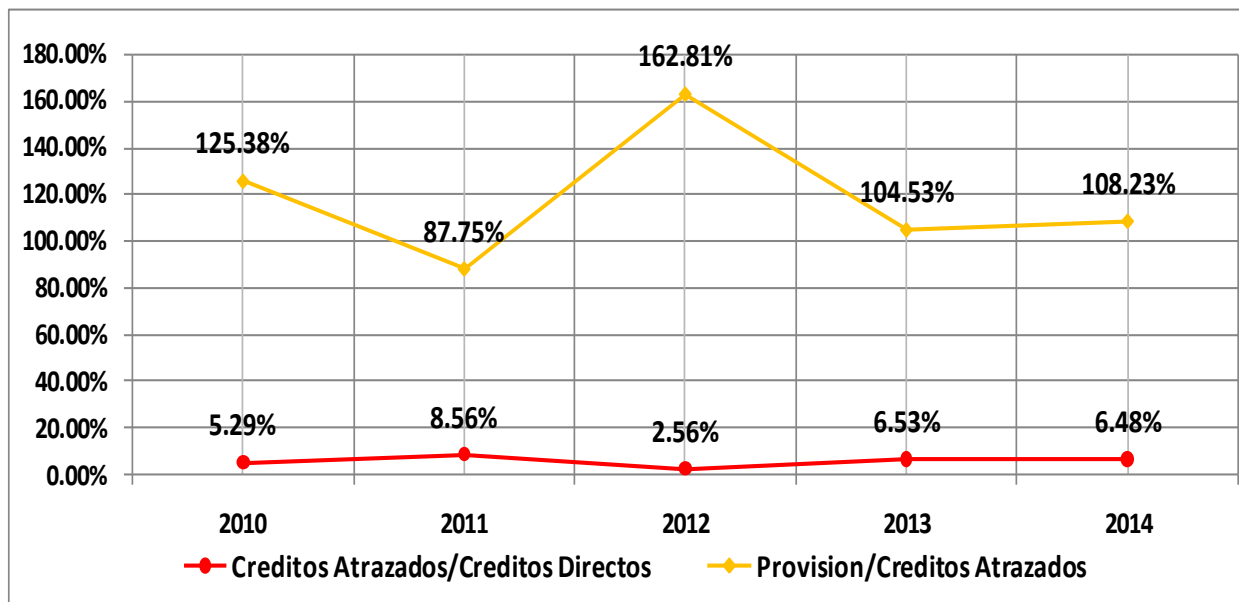


Figura N° 11. Calidad de Activo - Agencia C.C. Real Plaza (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Se puede apreciar a los créditos directos en cobranza judicial con 2.56% en el 2012, aumentando en 2013 a un 6.53% y disminuyendo levemente en el 2014 a 6.48%. En cuanto al porcentaje de la cartera atrasada cubierta por provisiones se observa que en el 2012 fue el año donde tuvo mayor porcentaje de cobertura con 162.81%, disminuyendo en el 2013 a 104.53% y aumentando en 2014 a 108.23%. Esta figura muestra una provisión adecuada de la cartera atrasada, excepto en el 2011 donde se

provisionó menos de 100% y en el 2012 donde aumentó la provisión a pesar de la disminución en los créditos atrasados.

#### 4.1.7.2. Ingresos Financieros / Ingresos Totales

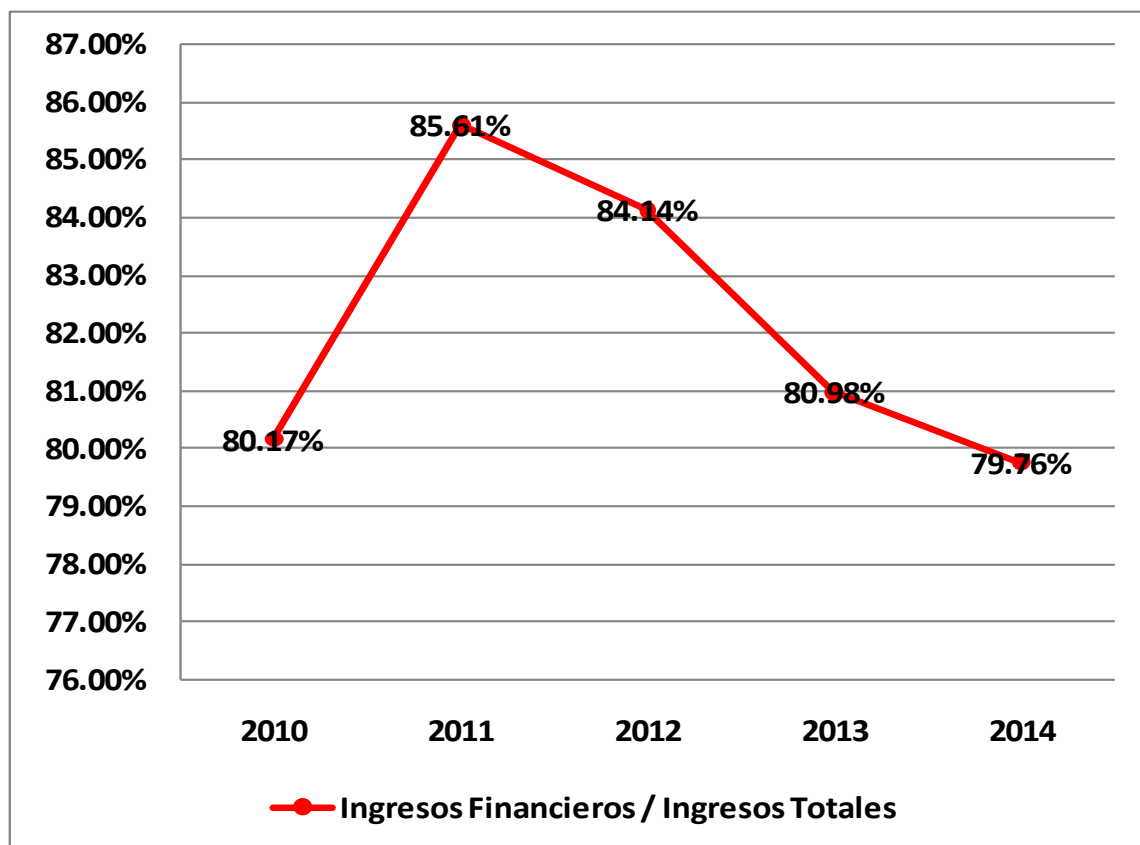


Figura N° 12. Interés / Ingresos Totales (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Se observa que el año 2011 el 85.61% de los ingresos financieros se ha convertido en utilidad, luego disminuyó progresivamente, en el año 2012 con 84.14%, en el 2013 con 80.98%, llegando al 2014 con 79.76% en los ingresos totales.

#### 4.1.7.3. Resultado Operativo / Margen Financiero

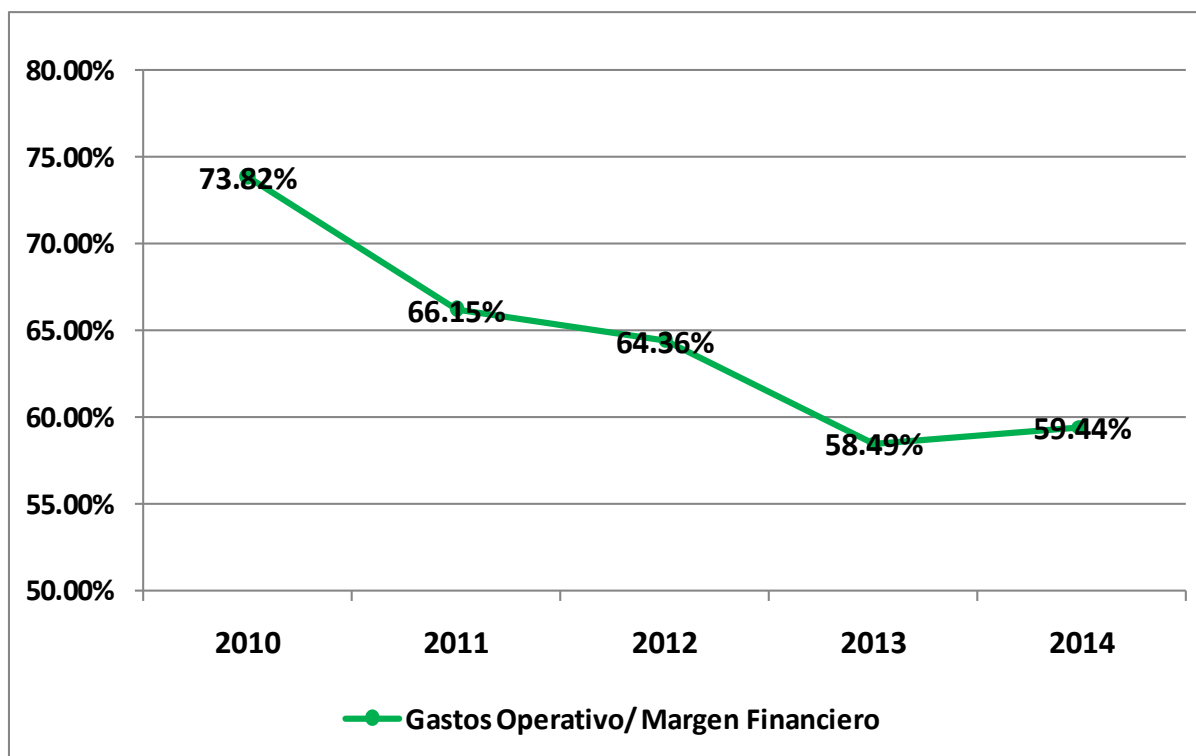


Figura N° 13. Resultado Operativo / Margen Financiero (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En esta figura se aprecia que el porcentaje de los ingresos netos destinados a gastos del personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciaciones ha venido disminuyendo progresivamente hasta llegar al 2013 con 58.49%, luego aumentó levemente en el 2014 a 59.44%.

#### 4.1.7.4. Créditos Directos / Personal

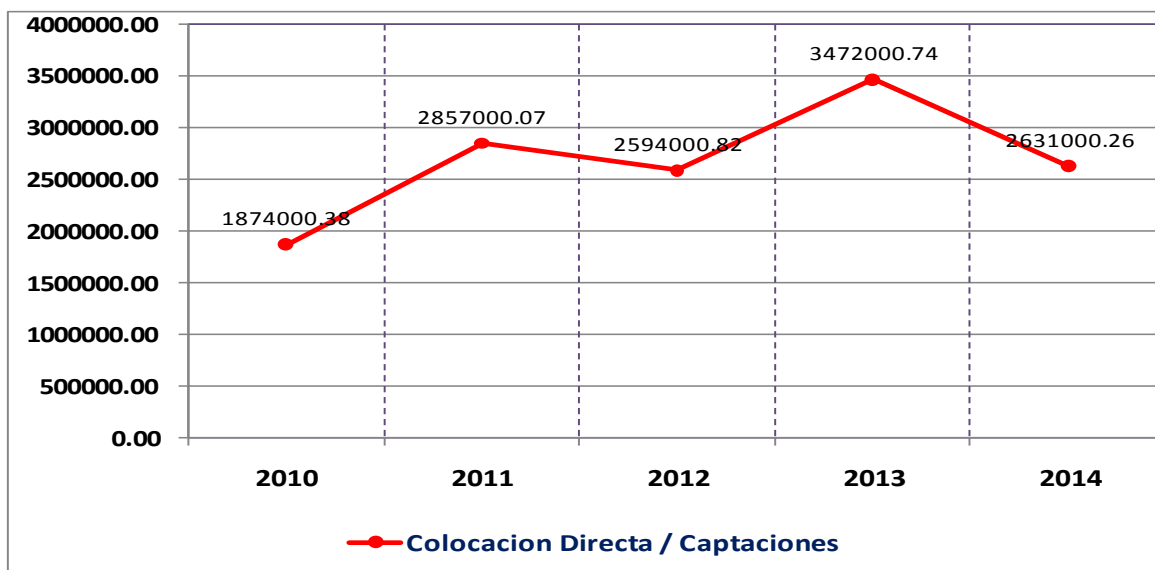


Figura N° 14. Créditos Directos/ Personal (Miles)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En esta figura se observa que el monto de créditos colocados por cada empleado ha tenido un comportamiento inestable, en 2010 llegó a S/1, 874,000.38 aumentando a S/3, 472,000.74 en 2013 y disminuyendo a S/2, 631,000.26 en el 2014.

#### 4.1.7.5. Depósitos / N° de Oficinas

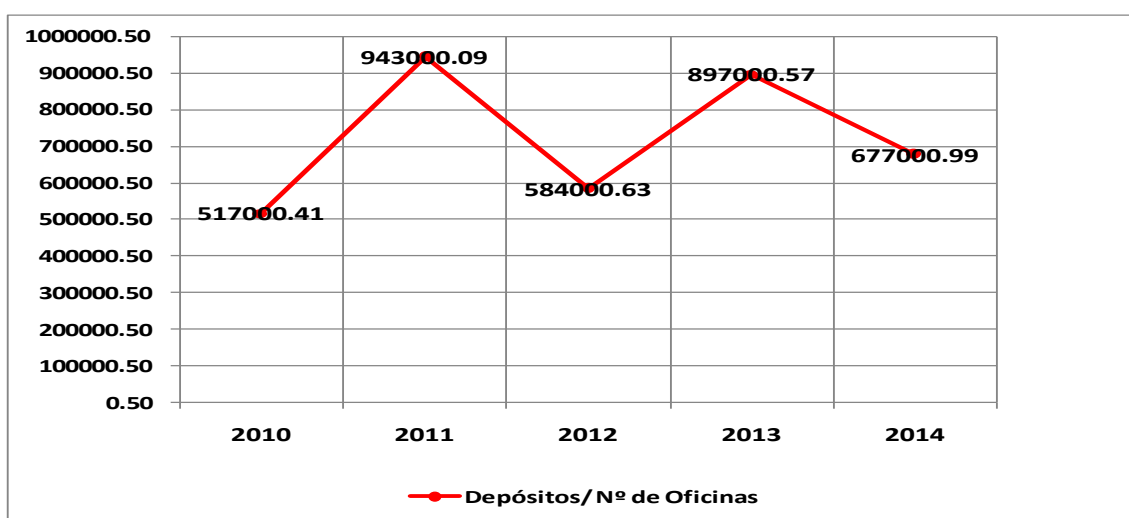


Figura N° 15. Depósitos/ N° de Oficinas (Miles)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

El monto promedio del total de depósitos captados en la oficina de la Agencia C.C. Real Plaza ha tenido un comportamiento inestable, aumentó en el 2011 a S/943,000.09 disminuyendo en gran manera en el 2012 a S/584,000.63 aumentó a S/897,000.57 en 2013 y disminuyó a S/677,000.99 en 2014.

#### 4.1.7.6. Utilidad Neta / Activo Total

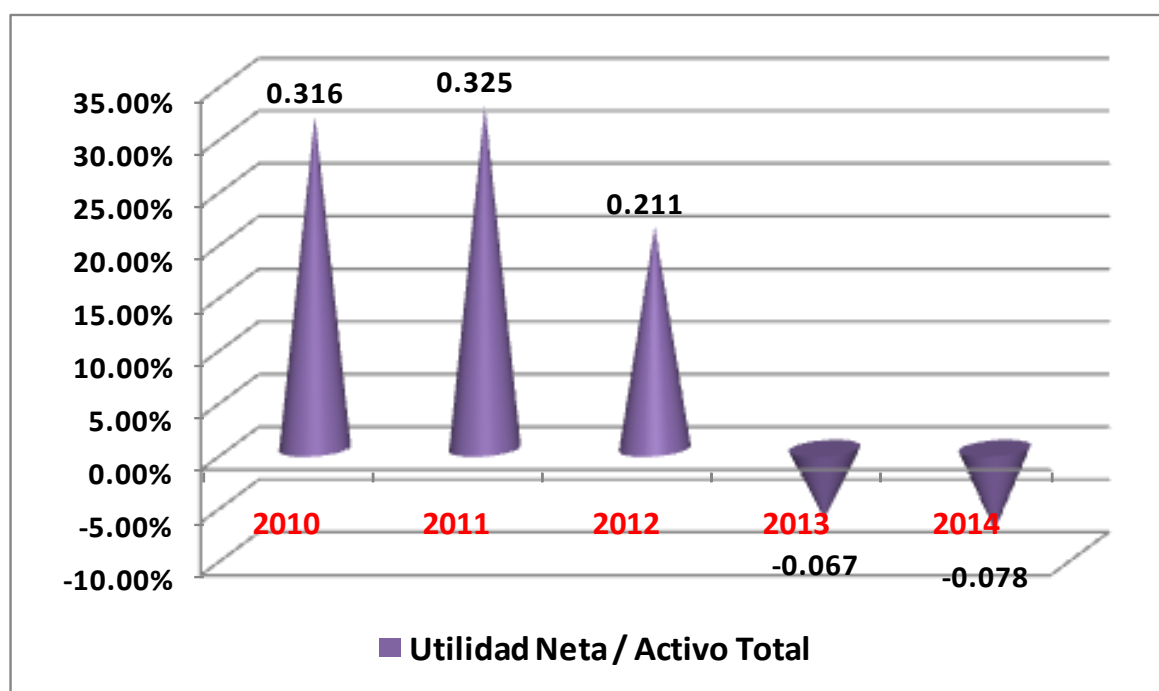


Figura N° 16. Utilidad Neta / Activo Total (en %)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

La utilidad neta generada con relación al activo de la Agencia C.C. Real Plaza tuvo un buen comportamiento los años 2010 y 2011, sobre todo en el 2011 llegando a 32.53%, pero disminuyó en gran manera los años posteriores cerrando el 2014 con -7.77 %.

#### 4.1.8. Comparativo del análisis financiero al Banco Scotiabank y la Agencia C.C. Real Plaza

Tabla N° 5. Créditos Atrasados / Créditos Directos

	<i>Créditos Atrasados ME / Créditos Directos ME - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>C. Atrasados ME / C. Directos ME - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	5.29%
2011	1.58%	8.56%
2012	1.65%	2.56%
2013	1.76%	6.53%
2014	2.35%	6.48%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

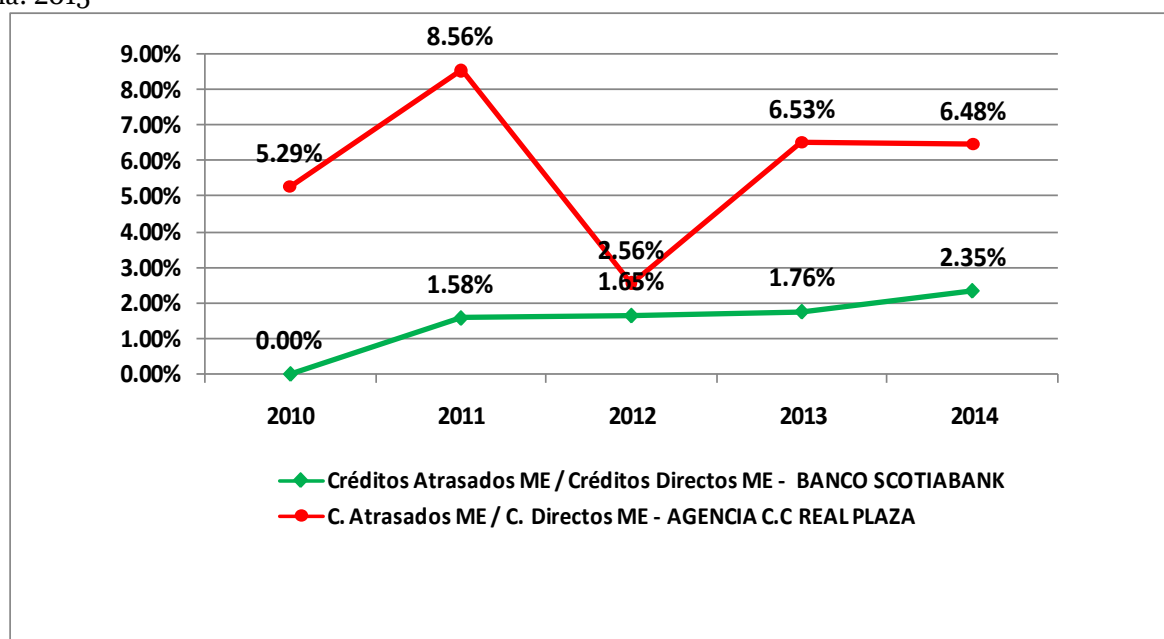


Figura N° 17. Créditos Atrasados / Créditos Directos

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En cuanto al porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera en situación de vencido o cobranza judicial, el Banco ha ido ascendiendo progresivamente, alcanzando su mayor porcentaje en el año 2014 con 2.35%, en la Agencia Real Plaza este indicador ha mostrado un comportamiento inestable, resaltando el 2011 con 8.56%, para el 2012 disminuyó a 2.56%, pero volvió a aumentar el 2013 a 6.53%.

Tabla N° 6. Provisiones / Créditos Atrasados

	<i>Provisiones / Créditos Atrasados - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>Provisiones / C. Atrasados - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	125.38%
2011	234.53%	87.75%
2012	203.63%	162.81%
2013	170.54%	104.53%
2014	142.83%	108.23%

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

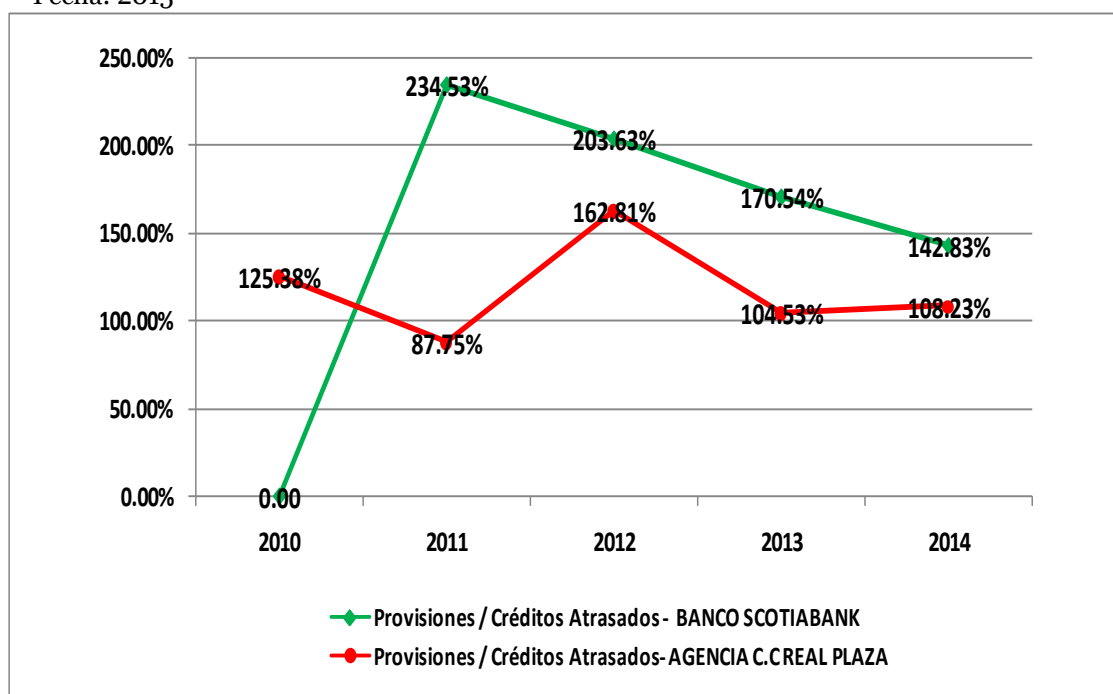


Figura N° 18. Provisiones / Créditos Atrasados – Agencia C.C. Real Plaza

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En el Banco el porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones ha venido descendiendo hasta llegar a 142.83% en el año 2014, en cambio la Agencia Real Plaza en el 2012 provisionó para su cartera atrasada 162.81% disminuyendo en el 2013 a 104.53% y en el 2014 aumentó a 108.23%.

Tabla N° 7. Ingresos Financiero / Ingresos Totales

	<i>Ingresos Financieros/ Ingresos Totales - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>Ingresos Financieros/ Ingresos Totales - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	80.17%
2011	78.87%%	85.61%
2012	81.19%	84.14%
2013	81.58%%	80.98%
2014	80.27%	79.76%

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

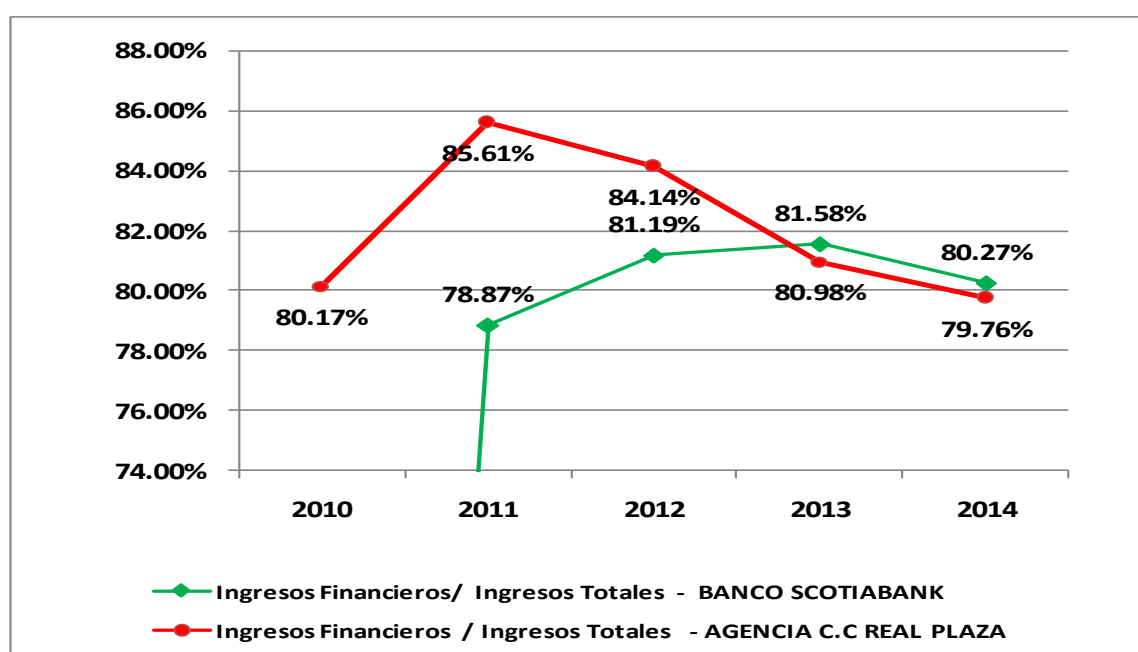


Figura N° 19. Ingresos Financiero / Ingresos Totales

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

En el Banco la contribución de los ingresos financieros en los ingresos totales, es decir, la importancia relativa de la intermediación financiera en la generación de ingresos ha ido aumentando progresivamente, en año 2011 fue de 78.87%, en el 2012 aumentó a 81.19%, luego a 81.58% en el 2013, disminuyendo en el 2014 a 80.27%. En cuanto a la agencia se puede ver que la contribución que ha tenido los ingresos financieros en los ingresos totales aumentó de 80.17% en el 2010

a 85.61% en el 2011, luego ha ido disminuyendo hasta llegar a 79.76% en el 2014.

Tabla N° 8. Gasto Operativo / Margen Financiero

	<i>Gastos de Operación/ Margen Financiero - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>Resultado Operativo/ M. Financiero - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	73.82%
2011	39.97%	66.15%
2012	39.36%	64.36%
2013	40.14%	58.49%
2014	39.74%	59.44%

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

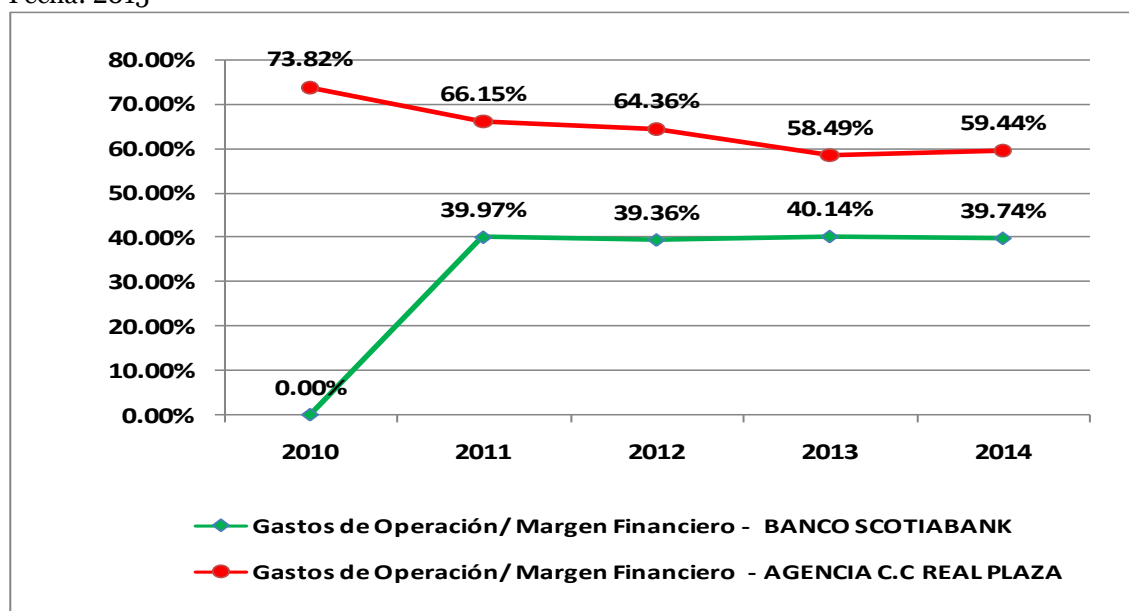


Figura N° 20. Gasto Operativo / Margen Financiero

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

En cuanto al porcentaje de ingresos netos destinados a gastos de personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos, contribuciones, depreciación y amortización, el Banco ha tenido un comportamiento estable, en el 2011 tuvo 39.97% llegando al 2014 con 39.74%, sin embargo, la Agencia Real Plaza ha ido disminuyendo progresivamente hasta el año 2013 con 58.49% pero aumentó ligeramente a 59.44% en el 2014.

Tabla N° 9. Colocación Directa / Captaciones

	<i>Créditos Directos/ Personal - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>Colocación Directa/ Total de Captaciones - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	1,874,000.38
2011	4,313,000.71	2,857,000.07
2012	4,459,000.35	2,594,000.82
2013	5,096,000.00	3,472,000.74
2014	5,697,000.00	2,631,000.26

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

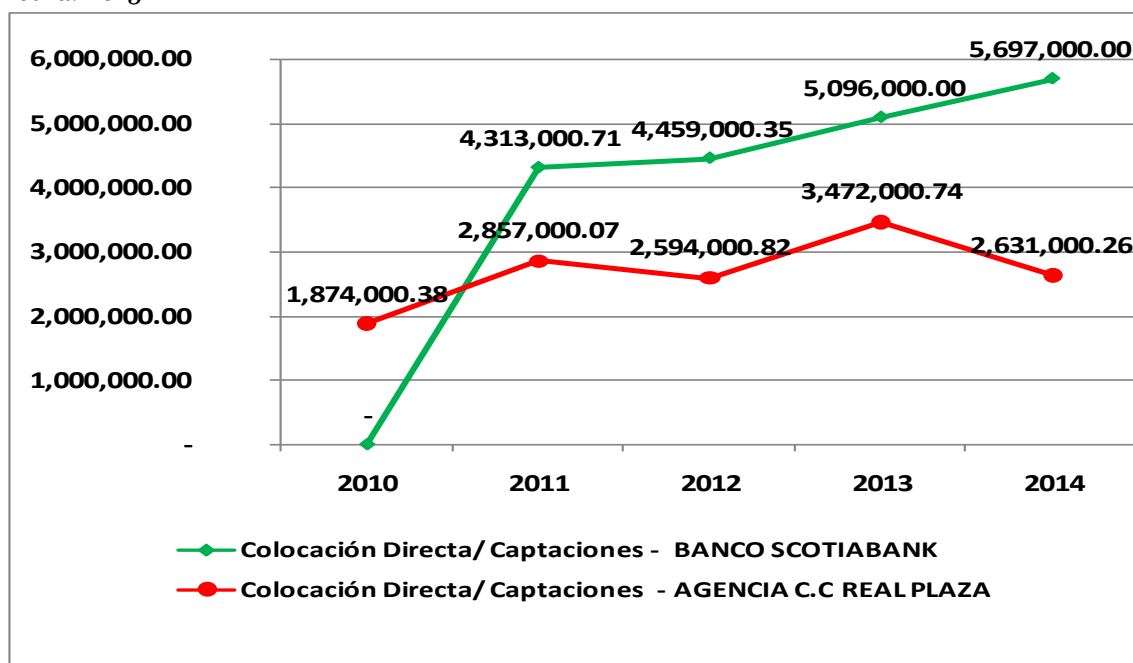


Figura N° 21. Colocación Directa / Captaciones  
Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

En el Banco el monto promedio de créditos colocados por cada empleado ha venido aumentando progresivamente hasta llegar a S/5,697,000.00 en el 2014, en la Agencia Real Plaza se aprecia un comportamiento inestable, siendo su mejor año el 2013 con S/3,472,000.74 y disminuyendo en el 2014 a S/2,631,000.26.

Tabla N° 10. Depósitos / N° de Oficinas

	<i>Depósitos/ N° de Oficinas - BANCO SCOTIABANK</i>	<i>Depósitos/ Total de Captaciones - AGENCIA C.C REAL PLAZA</i>
2010	-	517,000.41
2011	102,815,000.60	943,000.09
2012	91,536,000.29	584,000.63
2013	136,365,000.19	897,000.57
2014	117,637,000.17	677,000.99

Fuente: Elaboración propia (miles de soles)  
Fecha: 2015

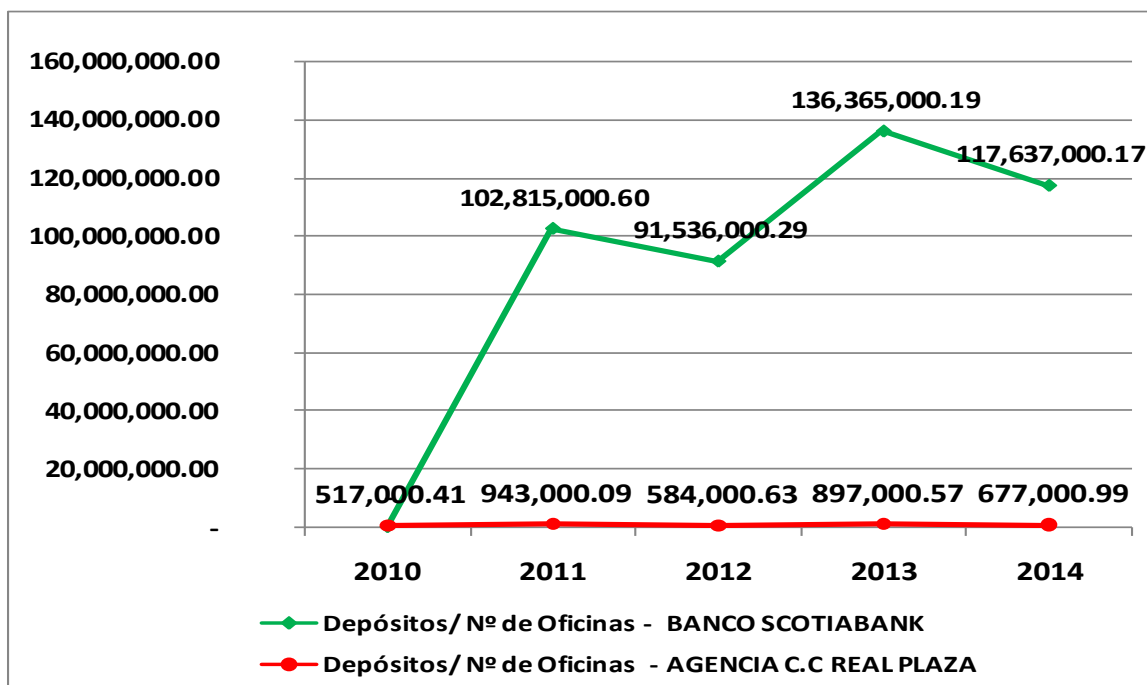


Figura N° 22. Depósitos / N° de Oficinas (miles de soles)

Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

El monto promedio de depósitos captados en cada oficina del Banco ha mostrado un comportamiento inestable, en el 2011 obtuvo S/102, 815,000.60, disminuyendo a S/91,536,000.19 en el 2012 y llegando al 2014 con S/117,637,000.17, en cambio la agencia Real Plaza tuvo un comportamiento estable siendo su mejor año el 2011 con S/943,000.09.

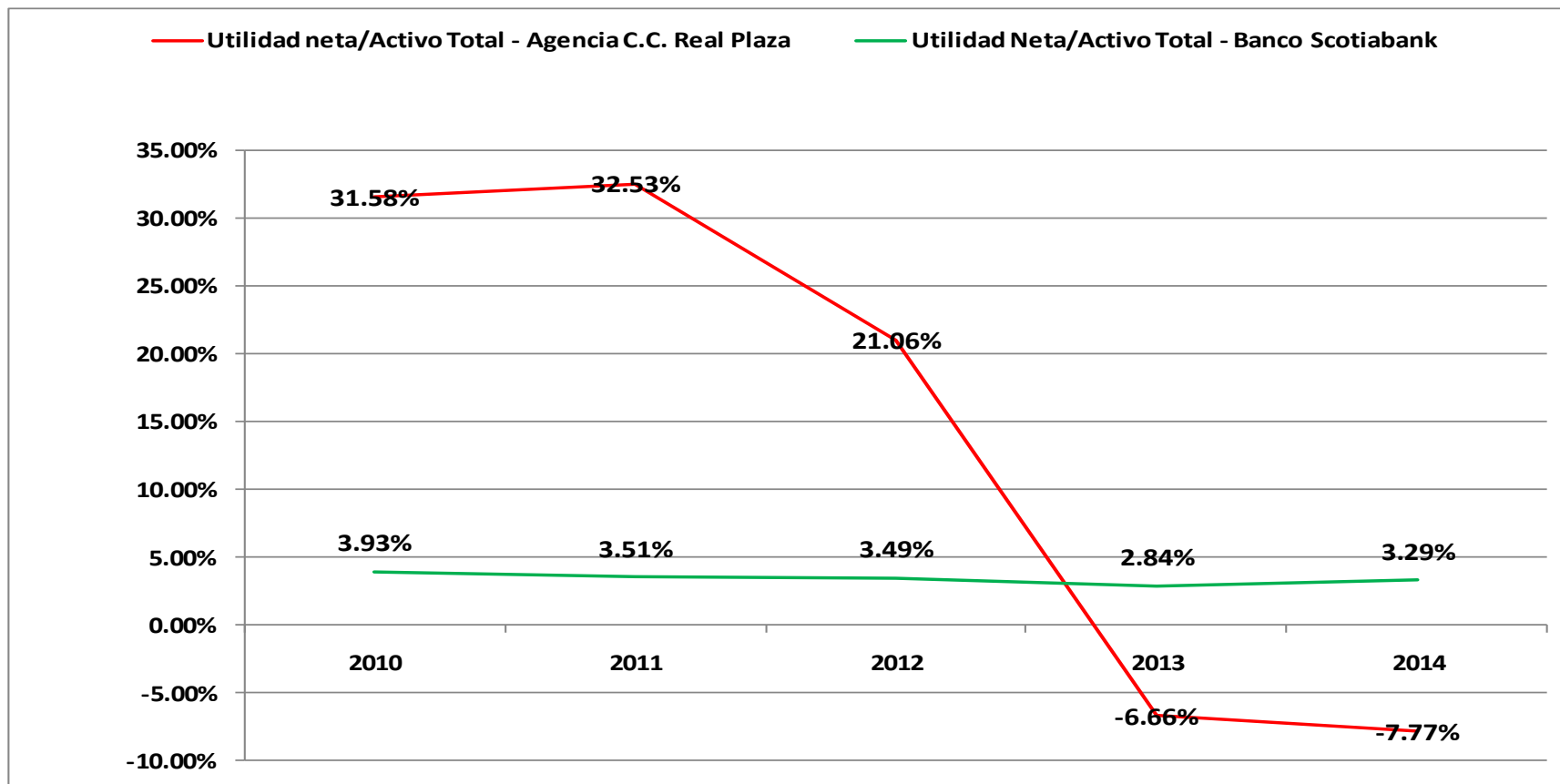


Figura N° 23. Agencia C.C. Real Plaza (ROA) - Banco Scotiabank (ROA) en %

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

La utilidad neta del Banco con relación a sus activos se ha mantenido estable llegando al 2014 con 3.29%. En cambio en la agencia C.C. Real Plaza este porcentaje ha venido descendiendo progresivamente de 31.58% en el 2010, hasta llegar a -7.77% en el 2014.

## Indicadores Financieros en Agencia C.C. Real Plaza y Banco Scotiabank

Tabla N° 11. Porcentaje de Indicadores Financieros en Agencia C.C. Real Plaza y Banco Scotiabank.

INDICADORES FINANCIEROS	BANCO SCOTIABANK	AGENCIA C.C. REAL PLAZA	PORCENTAJE PROPORCIONAL DE PARTICIPACIÓN
<b>Créditos Atrasados/Créditos Directos</b>	1.84	6.25	3.40%
<b>Provisiones/Créditos Atrasados</b>	187.88	116	0.62%
<b>Ingresos Financieros/Ingresos Totales</b>	80.48	82.62	1.03%
<b>Gastos Operativos/Margen Financiero</b>	39.80	61.75	1.55%

Este cuadro muestra el porcentaje de participación de la Agencia C.C. Real Plaza con el Banco Scotiabank, el mayor porcentaje de participación lo refleja el indicador financiero de créditos atrasados / créditos directos con 3.40% y el menor porcentaje corresponde a Provisiones / Créditos Atrasados con 0.62%.

#### 4.1.9. Analizar el comportamiento de los objetivos estratégicos financiero en la agencia C.C. Real Plaza)

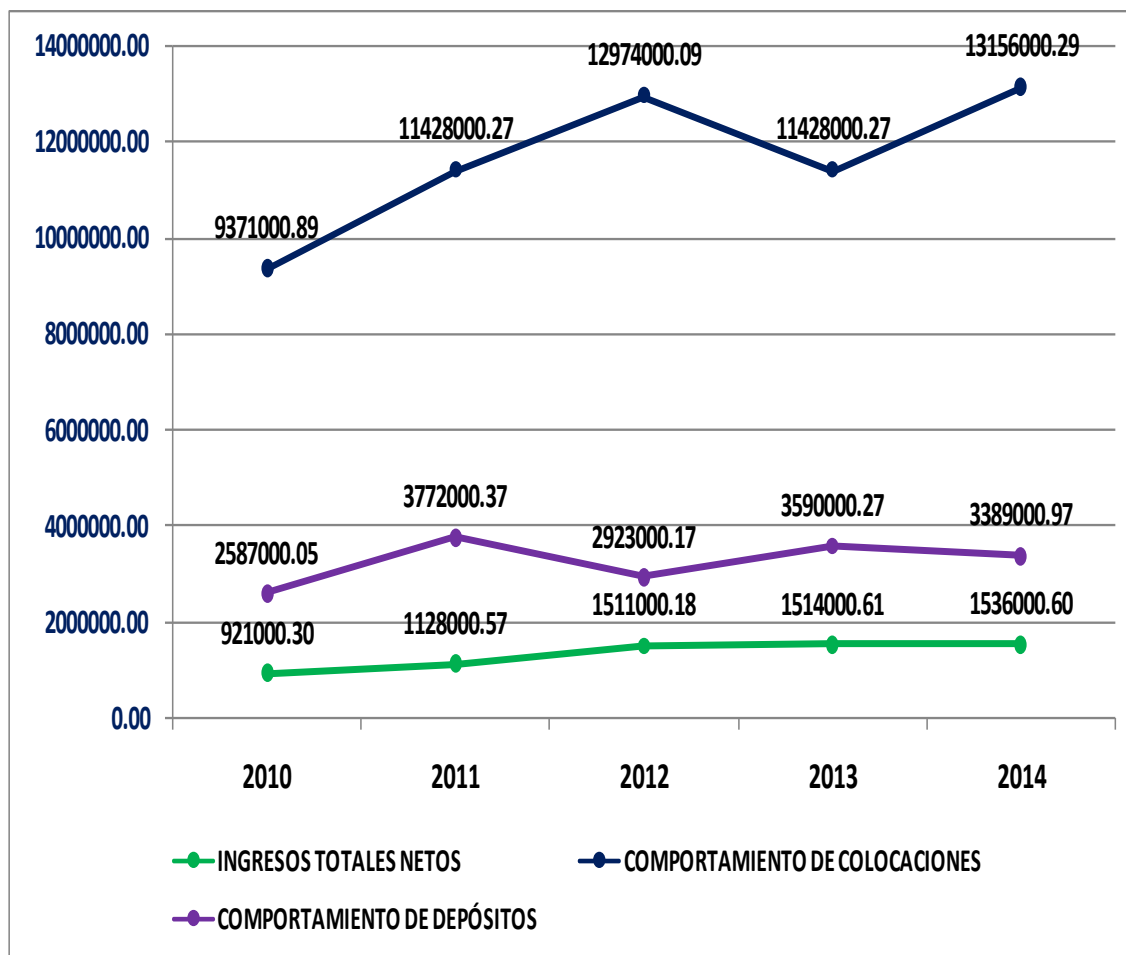


Figura N° 24. Comportamiento de los Objetivos Estratégicos Financiero en la Agencia C.C. Real Plaza (Miles de soles)

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Se observa que los ingresos netos reflejados en el estado de resultados de la Agencia C.C. Real Plaza han venido aumentando progresivamente hasta llegar a S/1, 536,000.60 en el 2014. Las colocaciones según el ranking por fondo de comercio vinieron aumentando progresivamente hasta el año 2012, en el 2013 disminuyeron a S/11, 428,000.27, aumentando en el 2014 a S/13, 156,000.29. El comportamiento de los depósitos según el ranking por fondo de comercio ha sido inestable pues se observa al 2011 con un monto de S/3,

772,000.37, disminuyendo en el 2012 a S/2, 923,000.17, aumentando el año 2013 a S/3, 590,000.27 y disminuyendo en el 2014 a S/3, 389,000.97.

#### 4.1.9.1. Créditos Atrasados Directos / Comportamiento de Colocaciones

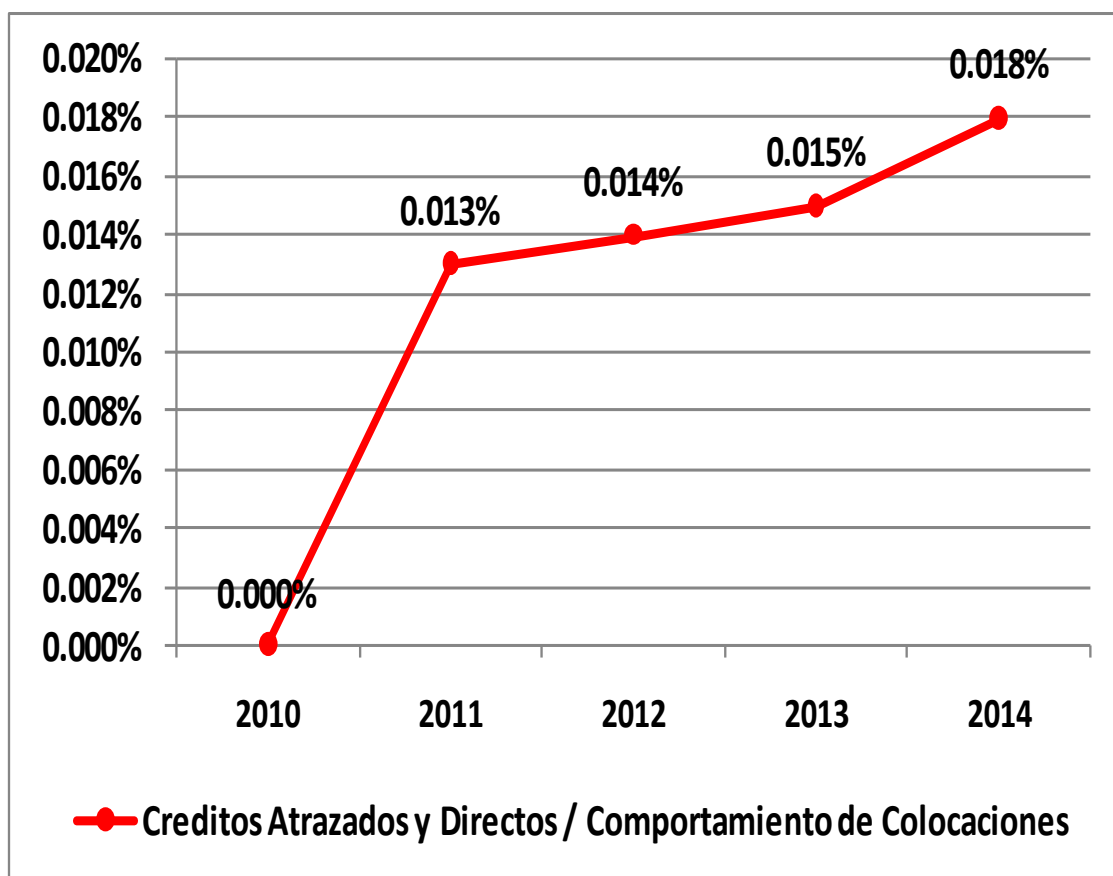


Figura N° 25. Créditos Atrasados y Directos / Comportamiento de Colocaciones  
Fuente: Elaboración propia  
Fecha: 2015

En este cuadro se observa a los créditos directos que se convirtieron en atrasados o cayeron en mora, los cuales han venido ascendiendo progresivamente hasta llegar a 0.018% en el 2014.

#### 4.1.10. Correlación

##### 4.1.10.1. Correlaciones de Morosidad

Tabla N° 12. Correlación Créditos Atrasados / Créditos directos

AÑO	Créditos Atrasados/ Créditos Directos	
	Banco	Agencia
2014	0.0243	0.0648
2013	0.0206	0.0653
2012	0.0177	0.0256
2011	0.0148	0.0856
2010	0	0.0529

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: 0.10

Este resultado muestra que la relación que existe entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de morosidad de los créditos directos es DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad entre el resultado de la agencia y la que ejerce en el Banco es muy débil, lo que da a entender que cuando aumenta la morosidad en la Agencia también aumenta en el Banco, pero de una manera moderada.

Tabla N° 13. Correlación Provisiones / Créditos Atrasados

AÑO	Provisiones / Créditos Atrasados	
	Banco	Agencia
2014	1.4283	1.0823
2013	1.7054	1.0453
2012	2.0363	1.6281
2011	2.3453	0.8775
2010	0	1.2538

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: -0.14

Este resultado muestra que la relación que existe entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de provisiones por los créditos

atrasados es INVERSAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad entre el resultado de la agencia y la que ejerce en el Banco es muy débil, es decir cuando en la agencia aumentan las provisiones por créditos atezados, en el banco disminuyen, pero de una manera débil.

#### 4.1.10.2. Correlaciones de otros indicadores financieros

Tabla N° 14. Ingresos Financieros / Ingresos Totales

<b>Ingresos Financieros / Ingresos Totales</b>		
<b>AÑO</b>	<b>Banco</b>	<b>Agencia</b>
2014	0.8027	0.7976
2013	0.8158	0.8098
2012	0.8119	0.8414
2011	0.7887	0.8561
2010	0	0.8017

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: 0.41

Este resultado muestra la relación existente entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de morosidad de los ingresos totales siendo DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad que esta agencia ejerce en el Banco es moderada, es decir cuando aumenta la morosidad en la Agencia también aumenta en el Banco, pero de una manera moderada.

Tabla N° 15. Gastos Operativos / Margen Financiero

<b>Gastos Operativos / Margen Financiero</b>		
<b>AÑO</b>	<b>Banco</b>	<b>Agencia</b>
2014	0.3974	0.5944
2013	0.4014	0.5849
2012	0.3936	0.6436
2011	0.3997	0.6615
2010	0	0.7382

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: -0.85

Este resultado muestra que la relación existente entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de los gastos operativos por el margen financiero siendo INVERSAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad que esta agencia ejerce en el Banco es fuerte, cuando en la agencia aumentan los gastos operativos por el margen financiero, en el banco disminuye, pero de una manera débil.

Tabla N° 16. Colocación Directa / Captaciones

AÑO	Colocación Directa / Captaciones	
	Banco	Agencia
2014	5,697,000.00	2,631,000.26
2013	5,096,000.00	3,472,000.74
2012	4,459,000.35	2,594,000.82
2011	4,314,000.71	2,857,000.07
2010	0	1,874,000.38

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: 0.78

Este resultado muestra la relación existente entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de morosidad en las captaciones siendo DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad que esta agencia ejerce en el Banco es fuerte, si aumenta la morosidad en la Agencia también aumenta en el Banco, pero de una manera moderada.

Tabla N° 17. Depósitos / N° de Oficinas

<b>AÑO</b>	<b>Depósitos / N° de Oficina</b>	
	<b>Banco</b>	<b>Agencia</b>
2014	117,637,000.17	677,000.99
2013	136,365,000.19	897,000.57
2012	91,536,000.29	584,000.63
2011	102,815,000.60	943000.09
2010	0	517,000.41

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: 0.70

Este resultado muestra la relación existente entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de morosidad en N° de Oficinas siendo DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad que esta agencia ejerce en el Banco es fuerte, es decir si aumenta la morosidad en la Agencia también aumenta en el Banco, pero de una manera moderada.

Tabla N° 18. ROA – Rentabilidad

<b>AÑO</b>	<b>ROA - Rentabilidad</b>	
	<b>Banco</b>	<b>Agencia</b>
2014	0.02	-0.0777
2013	0.02	-0.0666
2012	0.03	0.2106
2011	0.03	0.33
2010	0	0.3158

Fuente: Elaboración propia

Fecha: 2015

Resultado: -0.30

Este resultado muestra la relación existente entre el Banco y la Agencia en cuanto al porcentaje de la rentabilidad ROA siendo INVERSAMENTE PROPORCIONAL, pero la intensidad que ejerce en el Banco es muy débil, es decir, cuando en la Agencia aumenta, el Banco disminuye, pero de una manera débil.

## 4.2. Discusión

En finanzas se utilizan con mucha frecuencia indicadores para el estudio de la información contenida en los estados financieros básicos. Según Pacheco (2002), las razones financieras suelen ser calificadas en 6 tipos fundamentales: Liquidez, apalancamiento, actividad, rentabilidad, crecimiento y evaluación; por su parte Guajardo (2002) las clasifica dentro de 4 rubros: Rentabilidad, Liquidez, Utilización de Activos y Utilización de Pasivos.

Se analizó en primer lugar los indicadores del Banco Scotiabank, donde los créditos que van cayendo en cartera morosa han ido incrementando progresivamente, tanto en soles como en dólares sobre todo en el 2014 llegando a 2.35%, en cambio los créditos refinanciados fueron disminuyendo hasta llegar 0.43% en el 2013, aumentando levemente a 0.52% en el 2014.

Cada año disminuyen las provisiones de la cartera atrasada, pero en todos los casos superan el 100%, lo cual indica que los riesgos de ante pérdidas de su cartera vencida están cubiertas por sus propias provisiones; se mantiene elevado el porcentaje de ingresos financieros, lo cuales han llegado a contribuir con un 81.58% a los ingresos totales del Banco en el año 2013.

Los créditos colocados por cada empleado han ido aumentando progresivamente hasta llegar a S/5, 697,000.00 en el 2014, mientras que los depósitos por oficinas tuvieron un comportamiento inestable disminuyendo a S/117, 637,000.17 en el 2014.

En cuanto a la rentabilidad, el Banco tiene capacidad para autofinanciar su crecimiento vía capitalización de utilidades ya que los accionistas han tenido rentabilidad por su patrimonio, aunque esta ha

venido decreciendo progresivamente hasta llegar a 18.03% en el 2013, se ha mantenido por encima de los estándares internacionales (entre 15% y 25% = Bueno).

La liquidez en moneda nacional para las instituciones financieras debe mantener un ratio de 8%, Scotiabank no ha bajado del 23.31%, en dólares tienen que tener un ratio de 20% y el Banco se mantuvo en el 2014 con 49.05%, esta cifra demuestra que el Banco cuenta con liquidez.

En lo referente a otros indicadores financieros, los créditos vencidos han llevado la delantera, incrementando en el año 2013 a S/982,551.05, le siguen los créditos refinanciados llegando a S/350, 731.53 en el 2013, luego los de cobranza judicial para ese mismo año con S/307, 490.44 y por último los créditos reestructurados con S/72, 844.33 en el 2011.

En el análisis Financiero, el Banco Scotiabank se ha mantenido sobre el mínimo del 10% que se exige por norma como ratio de capital global, cerrando el 2014 con 12.89%, esto le permite tener un respaldo ante cualquier riesgo.

Para lograr el 2º objetivo se analizó de la Agencia C.C. Real Plaza, el indicador financiero Calidad de Activos, donde se observa a los créditos directos que se encuentran en cobranza judicial, en el 2012 fue el mejor año por tener el porcentaje más bajo: 2.56%, aumentando en 2013 a un 6.53% y disminuyendo levemente en el 2014 a un 6.48%.

Se está provisionando la cartera atrasada en más del 100% a excepción del 2011 donde disminuyó a 87.75%, el 2012 tuvo mayor porcentaje de provisión con 162.81% a pesar que en ese año disminuyeron

los créditos en cobranza judicial, lo cual muestra un mal manejo de sus provisiones.

La Agencia para el año 2011 ha tenido una contribución de 85.61% de los ingresos financieros que se ha convertido en utilidad, disminuyendo progresivamente hasta llegar a 79.76% de contribución en el 2014.

En la eficiencia de los ingresos que se destinan a gastos del personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciaciones y amortización, en el 2010 tuvo 73.82% disminuyendo progresivamente hasta llegar al 2013 con 58.49%, demostrando eficiencia en el manejo de los gastos.

El monto de créditos colocados por cada empleado tuvo un comportamiento inestable, llegando a S/3, 472,000.74 en el año 2013 pero disminuyendo a S/2, 631,000.26 en el 2014.

El monto promedio del total de depósitos captados por la agencia Real Plaza tuvo una notoria disminución en el 2012 a S/584,000.63, pero aumentó notablemente en el 2013 a S/897,000.57, disminuyendo en el 2014 a S/677,000.99.

La agencia utilizó bien sus activos para generar ganancias durante los años 2010 y 2011, logrando un 32.53% en 2011, pero a partir del año 2012 empezó a disminuir, le fue muy mal, llegando al 2014 con -7.77%.

Anthony y Govindarajan (2003) mencionan que en una empresa el beneficio es el objetivo más importante, por ello es tan necesario el cálculo de la rentabilidad, también Sánchez (2002), señala que la base del análisis económico financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: análisis de la rentabilidad, análisis de la solvencia, entendida como la

capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financiera, consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento y análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Por esta razón en el objetivo N° 3 se ha creído conveniente analizar el impacto de los indicadores financieros de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo del 2010-2014, para lo cual se comparó los resultados de los indicadores de la Agencia C.C. Real Plaza.

A nivel de Banco en los porcentajes de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial, el Banco ha mostrado un comportamiento ascendente, en el año 2013 con 1.76% subiendo a 2.35% en el 2014, mientras la Agencia Real Plaza ha tenido un comportamiento inestable, resaltando el 2011 con 8.56% y disminuyendo en el 2014 a 5.29%.

En cuanto al porcentaje de la cartera atrasada cubierta por provisiones en el Banco ha venido disminuyendo progresivamente, desde el año 2011 con 234.53%, llegando con 142.83% al 2014, en cambio los porcentajes de la agencia Real Plaza han tenido un comportamiento inestable, 87.75% en el 2011, para el 2012 subió a 162.81%, disminuyendo a 108.23% en el 2014.

En la contribución que han tenido los ingresos financieros a los ingresos totales, para el Banco su mejor año fue el 2013 alcanzando el 81.58%, mientras a la agencia le fue mejor en el 2011 con 85.61% ya que los años posteriores este porcentaje empezó a disminuir progresivamente.

Los gastos del Banco destinados al personal, directorio, impuestos, etc., tuvieron un comportamiento estable manteniéndose en 39.74% en el 2014, mientras que la Agencia Real Plaza fue mostrando una

disminución progresiva, pues en el 2010 tenía 73.82% y en el 2014 llegó a 59.44%, lo cual muestra que la agencia como ha bajado sus gastos ha contribuido en la estabilidad de los gastos que ha tenido el Banco en estos años.

Las colocaciones en el Banco han venido aumentando progresivamente hasta llegar a S/5, 697,000.00 en el 2014, mientras que la Agencia C.C. Real Plaza ha tenido un comportamiento inestable aumentando en el 2013 a S/3, 472,000.74 y disminuyendo en el 2014 a S/2, 631,000.26.

Los depósitos captados por el Banco han mostrado un comportamiento inestable llegando en el 2014 a S/117, 637,000.17 en cambio en la Agencia tuvo un comportamiento estable, cerrando el 2014 con S/. 677,000.99.

En el análisis efectuado a la utilidad neta generada con relación a sus activos (ROA) el Banco se ha mantenido estable cerrando el 2014 con 3.29%; en cambio la Agencia C.C. Real Plaza ha venido disminuyendo progresivamente su porcentaje de 32.53% en el 2011 hasta cerrar en negativo en el 2014 con -7.77%.

Según Thompson y Strickland (1995) los objetivos se definen como resultados específicos que una organización pretende alcanzar por medio del cumplimiento de su misión básica y las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo, esta teoría se ha podido comprobar al analizar el comportamiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia C.C. Real Plaza, se aprecia que los ingresos netos reflejados en el estado de resultados de la Agencia C.C. Real Plaza han venido aumentando progresivamente hasta llegar a S/1,536,000.60 en el 2014.

En las colocaciones según el ranking por fondo de comercio se observa un aumento hasta el año 2012 con S/12, 974,000.09 pero en el 2013 disminuyó a S/ 11, 428,000.27, aumentando en el 2014 a S/13, 156,000.29.

El comportamiento de los depósitos según el ranking por fondo de comercio ha sido inestable, el 2011 fue un año donde tuvo mayor monto de captaciones llegando a S/3, 772,000.37, disminuyendo en el 2012 a S/2, 923,000.17 aumentando en el 2014 a S/3, 389,000.97.

Los créditos directos que se convirtieron en atrasados aumentaron progresivamente, de 0.013% en el 2011 a 0.018% en el 2014.

Al aplicar el método de Pearson sobre el coeficiente de relación lineal, se comprobó que la relación existente entre el Banco Scotiabank y la Agencia C.C. Real Plaza en cuanto al porcentaje de MOROSIDAD en créditos directos es DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, con un nivel de intensidad débil por parte de la Agencia hacia el Banco, es decir cuando aumenta la morosidad en la Agencia incrementa la del Banco, pero de una manera débil.

En el porcentaje de la PROVISIONES por los créditos atrasados la relación es INVERSAMENTE PROPORCIONAL, ya que el grado de intensidad que la Agencia ejerce en el Banco es muy débil, lo cual indica que cuando en la Agencia aumentan las provisiones por los créditos, en el Banco disminuyen, pero de una manera débil.

## V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

- En el análisis efectuado a los indicadores financieros del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014 se apreció que sus créditos atrasados fueron incrementando progresivamente hasta llegar a 2.35% en el 2014, las provisiones de su cartera atrasadas superaron el 100%, sus ingresos financieros tuvieron un comportamiento estable y el ROA se mantuvo estable sobre todo en los dos últimos años con 2.27%.

- En la evaluación de los indicadores financieros de la agencia apreciamos que su cartera atrasada se mantuvo estable los últimos años, pero tiene una notable disminución en 2012 a 2.56%; sus provisiones fueron inestables, al grado de coberturar menos del 100% en el 2011 y aumentar a 162.81% en el 2012 cuando en ese año disminuyó su cartera atrasada, lo cual muestra un mal manejo de sus provisiones; sus ingresos financieros disminuyeron progresivamente y el comportamiento del ROA fue desfavorable cerrando el 2013 y 2014 en negativo.

- La Agencia Real Plaza ha tenido un comportamiento diferente a la del Banco en todos sus indicadores, mientras que el Banco aumentaba su cartera atrasada, en la Agencia se mantenía estable los últimos años; las provisiones del Banco Scotiabank disminuyeron progresivamente pero superaron el 100% todos los años, la agencia tuvo un comportamiento inestable, provisionando 87.75% en el 2011; los ingresos financieros del Banco se mantuvieron estables, mientras que los de la Agencia disminuyeron progresivamente; el ROA del Banco se ha mantenido estable, en cambio la Agencia ha ido disminuyendo hasta llegar a -7.77% en el 2014.

- Al analizar el comportamiento de los objetivos estratégicos de la Agencia C.C. Real Plaza concluimos que ha tenido un comportamiento favorable en sus ingresos netos, los cuales fueron aumentando progresivamente, los depósitos captados por esta Agencia mostraron un comportamiento inestable, sus colocaciones fueron aumentando progresivamente hasta el 2012, disminuyó en el 2013 pero aumentó en el 2014 a S/13, 156,000.29.

- El porcentaje de morosidad en créditos directos del Banco Scotiabank y la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo en créditos directos mostraron una correlación DIRECTAMENTE PROPORCIONAL, con intensidad débil entre las variables, ya que su coeficiente es de 0.10.

El porcentaje de provisiones en créditos atrasados del Banco Scotiabank y la Agencia C.C. Real Plaza Chiclayo, mostraron una correlación INVERSAMENTE PROPORCIONAL, con intensidad débil entre las variables, con un coeficiente de -0.14.

## **5.2. Recomendaciones**

Reducir la morosidad controlando el manejo de las carteras vencidas de cada Agencia, verificando de forma continua que la evaluación de los préstamos otorgados por parte de los funcionarios sea la adecuada, para ello es necesario capacitación continua en materia de créditos, morosidad, impuestos, capacidad financiera del deudor, también en la parte administrativa, contable, legal, que permita desarrollar una cultura empresarial y más aún una cultura de manejo económico para garantizar el retorno financiero del crédito otorgado.

Analizar la efectividad de la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones (SCI), en cuanto al cobro de la cartera vencida. Evaluar otras entidades para ver propuestas que sean más eficientes.

Las estrategias que se planteen para el Banco se deben plasmar en la Agencia C.C. Real Plaza, con una mayor supervisión por parte el Banco Scotiabank a la Agencia, sobre todo en la cartera morosa.

Implementar una plataforma didáctica operativa que permita el seguimiento de los préstamos y de sus deudores, desarrollando un plan estratégico del retorno del financiamiento.

Resulta indispensable mejorar la calidad de la información a los clientes cuándo adquieren un crédito, ser transparente en cuanto a las tasas de interés y penalidad por atrasos, con la finalidad de que estén bien informados antes de asumir una obligación crediticia.

## VI. Referencias bibliográficas

- Aching, C. (2005). *Ratios Financieros y Matematicos en Mercadotcnica*. Lima, Perú: Prociencia y Cultura SA. Obtenido de [http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO\\_RATIOS%20FINANCIEROS\\_MAT\\_DE\\_LA\\_MERCADOTECNIA.pdf](http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIOS%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf)
- Agapito, G. (2010). *"Determinantes del Crédito de consumo por tipo de Institución Financiera en el Perú"*, año 2010. (Tesis de Pregrado). Universidad de Piura. Piura, Perú. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO\\_034.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1329/ECO_034.pdf)
- Aguilar, G, Camargo, G & Morales, R. (2004). *"Análisis de la morosidad en el sistema bancario Peruano. Infome final de Investigación"*. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Albujar, M & Huamán, S. (2014). *"Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la Empresa Agro Macathon SAC"*, año 2014. (Tesis de Pregrado) Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/151/1/ALBUJAR%20ARANGO%20-%20HUAMAN%20IRRAZABAL.pdf>
- AmericaEmpresarial. (2016). Análisis de la Situación de la empresa a través de Ratios Financieros. *AmericaEmpresarial*, 5. Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/2\\_8707\\_78578.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/2_8707_78578.pdf)

ASBANC. (10 de Setiembre de 2012). *Asociación de Bancos del Perú*.

Obtenido de Asociación de Bancos del Perú:

<http://asbanc.com.pe/Publicaciones/Memoria%20Anual%202012.pdf>

BANECO. (2017). *Banco Económico*. Obtenido de Banco Económico:

[https://www.baneco.com.bo/sites/default/files/CREDITO\\_BANCARIO.pdf](https://www.baneco.com.bo/sites/default/files/CREDITO_BANCARIO.pdf)

Bayona, F. (2013). "*Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*", año 2013 (Tesis de Pregrado) Universidad de Piura. Piura, Perú. Piura, Perú.

Obtenido de

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO\\_045.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1795/ECO_045.pdf?sequence=1)

Brachfield, P. (2012). *La nueva legislación contra la Morosidad descodificación - Reclamación de deudas y de gestión de impagados*.

Barcelona, España: Profit Editorial. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=o84DgXDIynIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

BVL. (01 de Enero de 2017). *Bolsa de Valores de Lima*. Obtenido de Bolsa de Valores de Lima:

<http://www.bvl.com.pe/eeff/OE2271/20110429121201/NOOE22712011TI102.PDF>

Castañeda, E & Tamayo, J. (2013). "*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipalidad de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012*", año 2013. (Tesis de Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf)

Castelló, E. (2011). *"Gestión comercial de servicios financieros"*. Madrid, España: ESIC. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=67pCrYQ5MUcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+cartera+libros&hl=es&sa=X&ved=oahUKEwjTup6i7KzVAhUIOz4KHebtDmUQ6AEIKzAB#v=onepage&q&f=false>

COFIDE. (27 de Mayo de 2016). *Corporación Financiera de Desarrollo*. Obtenido de Corporación Financiera de Desarrollo:

[http://www.cofide.com.pe/COFIDE/pdfs/20160812172627\\_gobierno\\_ROF-07-2016.pdf](http://www.cofide.com.pe/COFIDE/pdfs/20160812172627_gobierno_ROF-07-2016.pdf)

Debitoor. (10 de Mayo de 2017). *Debitoor*. Obtenido de Debitoor:

<https://debitoor.es/glosario/definicion-provisiones>

DeGerencia.com. (17 de Julio de 2016). *DeGerencia.com*. Obtenido de DeGerencia.com:

<http://www.degerencia.com/articulo/como-lograr-calidad-de-cartera>

El Boletín. (04 de Agosto de 2016). ¿En que países tienen los bancos más problemas con la morosidad? *El Boletín. Diario de Actualidad y Finanzas desde 1992*, pág. 5. Obtenido de

<http://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>

Esteo, F. (2012). *"Análisis contable de la rentabilidad empresarial"*. Madrid, España: Centro de Estudios Financieros. Obtenido de

<http://agromonolit.info/4644-descarga-ebook-pdf-francisco-esteo-sanchez.html>

- Flores, J. (2014). *"Análisis e Interpretación de estados financieros"*. Lima, Perú: Centro de Especialización en Economía y Finanzas. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/dgp/Didp\\_con.nsf/6586FF8E404CF7ED052579DE007109CE/\\$FILE/105863.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/dgp/Didp_con.nsf/6586FF8E404CF7ED052579DE007109CE/$FILE/105863.PDF)
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México, México: Pearson Educación. Obtenido de <http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/con-estrategica-%20fred%20david.pdf>
- García, D. (2017). *"Financiamiento para el desarrollo. América Latina una perspectiva comparada"*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=RTcKRw4\\_OboC&pg=PA113&dq=que+es+la+calidad+de+cartera&hl=es&sa=X&ved=oahUKEwjesJHh7azVAhUBdiYKHXSNDxQQ6AEIOzAE#v=onepage&q=que%20es%20la%20calidad%20de%20cartera&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RTcKRw4_OboC&pg=PA113&dq=que+es+la+calidad+de+cartera&hl=es&sa=X&ved=oahUKEwjesJHh7azVAhUBdiYKHXSNDxQQ6AEIOzAE#v=onepage&q=que%20es%20la%20calidad%20de%20cartera&f=false)
- Guevara, J. (13 de Setiembre de 2015). *Contabilidad Bancaria y Seguros 2015*. Obtenido de Contabilidad Bancaria y Seguros 2015: <http://contabilidadbancaria7f.blogspot.pe/p/55.html>
- Guillén, J. (2001). *"Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana"*. Perú, Lima. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Hernández, R, Fernandez, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México, México: McGrawHill. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

[https://www.baneco.com.bo/sites/default/files/CREDITO\\_BANCARIO.pdf](https://www.baneco.com.bo/sites/default/files/CREDITO_BANCARIO.pdf). (s.f.).

Jiménez, N. (2016). *"La Gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa 2014,2015"*. Chimbote, Perú. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION\\_CALIDAD\\_JIMENEZ\\_LOPEZ\\_NANCY\\_RAQUEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/736/GESTION_CALIDAD_JIMENEZ_LOPEZ_NANCY_RAQUEL.pdf?sequence=1)

Marte, A. (2013). *"Determinantes de la Rentabilidad de la banca Dominicana "*. Colombia: Ipenza. Obtenido de

[https://www.bancentral.gov.do/trabajo\\_investigacion/oeconomia/colleccion\\_ensayos\\_vol\\_xi\\_no1.pdf](https://www.bancentral.gov.do/trabajo_investigacion/oeconomia/colleccion_ensayos_vol_xi_no1.pdf)

Mora, V. (16 de Diciembre de 2014). Crédito vehicular. *Crédito vehicular*. Lima, Perú. Obtenido de <https://prezi.com/2lkntug1zqgk/credito-vehicular/>

Owen, E. (2015). "Guía para la planificación de Objetivos Estratégicos". *Sixtina Consulting Group*, 16.

Pazmiño, D. (2011). *"La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009"*, año 2011. (Tesis de Pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>

Planeación estratégica Unides. (15 de Abril de 2018). *Planeación estratégica Unides*. Obtenido de Planeación estratégica Unides: <https://sites.google.com/site/planeacionestrategicaunides/iv-elementos-y-productos-de-la-planeacion-estrategica/4-1-objetivo-estrategicos>

Rankia. (2016). Los créditos hipotecarios. *Rankia*, 6. Obtenido de <https://www.rankia.com/foros>

RiesgoyMorosidad.com. (11 de Setiembre de 2016). *RiesgoyMorosidad.com*. Obtenido de RiesgoyMorosidad.com: <http://www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/>

SBS. (09 de Agosto de 2016). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: Financiero. <https://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/sistema-financiero/148/c-148>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: Información Estadística de Empresas Financieras. [https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=2#)

Serna, H. (2003). *Gerencia Estratégica: Planeación y gestión - Teoría y Metodología*. Bogotá, Colombia: Editorial 3R Editores. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/66872891/Gerencia-Estrategica-HUMBERTO-SERNA-GOMEZ>

- Velásquez, M. (2013). *"Impacto de la política monetaria y las estrategias microfinancieras sobre el riesgo crediticio en el Perú: 1995 - 2012"*, año 2013. (Tesis de Pregradi) Universidad Señor de San Martín. Lima, Perú. Lima, Perú. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/648/3/velasquez\\_mr.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/648/3/velasquez_mr.pdf)
- Vilar, E. (2012). *"Costes, márgenes y resultados - Control de la rentabilidad económica"*. Madrid, España: ESIC Editorial. Obtenido de [http://www.esic.edu/editorial/editorial\\_producto.php?isbn=9788473563277](http://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?isbn=9788473563277)
- WapaPerú. (2016). El Gobierno del Perú otorga créditos de manera directa. *WapaPerú*, 2. Obtenido de <http://www.wapa.pe/>
- Zamora, A. (2013). *Rentabilidad y ventaja comparativa*. Morelia, México. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

## VII. Anexos

### Solicitud de Crédito e Informe de evaluación por integrante - Pre-calificación

Precalificación Página 1 de 1

(Apellido)  
NOM DELGADO DORREGARAY DAPHNE DAELA [Editar]

2. Solicitudes de Crédito 2.1 Precalificación - Control de Riesgos STS

✓ Registro ingresado exitosamente  
Message → Consulta Datacredito Exit

Nuevo Editar Regresar

Producto: PRESTAMO PERSONAL Personas Naturales Personas Jurídicas Número Solicitud: 9557048 Fecha Solicitud:

Datos Solicitante

	Nombre(2)	Nro Documento	Ap. Paterno	Ap. Materno	Nombre(1)
Solicitante	LIB.ELEC/D.N.I. DAELA	43329106	DELGADO	DORREGARAY	DAPHNE
Conyuge	LIB.ELEC/D.N.I.				

Verificación Laboral/RUC

Datos del Crédito

SubProducto: -- Seleccionar -- Tipo cuotas: -- Seleccionar -- Tipo de Cliente: -- Seleccionar --

Tipo Evaluación Ingresos (S/.) (NETO): -- Seleccionar -- Moneda: NUEVOS SOLES Monto Total: 0.00

Titular:  Importe del Crédito:

Conyuge:  Plazo/Cuotas:

Desgravamen: -- Seleccionar -- Tasas Interés Anual:  Cuota:  Calcular

Aplica Seguro desempleo:  Sí  No Importe Cuota Normal:

¿Cuotas dobles?:  Sí  No Importe Cuota Doble:

Envío físico de Situación del Préstamo:  Sí  No

Resultados CON POSIBILIDADES DE CRÉDITO

Ver	Tipo Integrante	Tipo Persona	Tipo Doc. Identidad	Nro Documento	Nombre/ Razón Social	Banco	Base Negativa	SBS	Buro	Scoring
<input checked="" type="checkbox"/>	Titular	Titular	LIB. ELEC/D. N. I.	43329106	DELGADO DORREGARAY DAPHNE DAELA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sugerido por STS

RCI:  % RCI conforme a Política:

Score:

Reporte de Deudas

Tipo de crédito	Procedencia de Deuda	Moneda	Deuda Reportada	Importe / Moneda	Plazo	Tasa de Interés	Importe Cuota Normal	¿Deuda Banco?	Editar	Eliminar
Consumo	Tarjeta de Crédito (Utilizado)	S/.	734.18	734.18	36	45.80 %	27.97	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo	Tarjeta de Crédito (Disponible)	S/.	515.82	515.82	12	12.84 %	5.47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo	Tarjeta de Crédito (Disponible)	US\$	314.08	314.08	36	25.87 %	7.57	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo	Tarjeta de Crédito (Disponible)	US\$	85.92	85.92	36	12.84 %	0.97	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo	Tarjeta de Crédito (Disponible)	S/.	1.00	1.00	48	12.84 %	0.01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consumo	Prestamo Personal	S/.	10,000.00	10,000.00	24	22.19 %	461.68	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nuevo Editar Regresar

Tamaño de Letra

Agencia de STS Privacidad Contacto

Figura N° 26. Solicitud de crédito –Precalificación.  
Fecha: 2015

InformeEvalPre Página 1 de 2

Informe Evaluación por Integrante - Precalificación

Titular: DELGADO DORREGARAY DAPHNE DAELA Solicitud: 9557046

**Bases Internas** Buro de Crédito Imprimir Cerrar

SBS:

Fecha Reporte	Normal	CPP	Deficiente	Dudoso	Perdida	Nro Entidades
20150331	100.00%	-	-	-	-	2
20150228	100.00%	-	-	-	-	2
20150131	100.00%	-	-	-	-	2
20141231	100.00%	-	-	-	-	2
20141130	100.00%	-	-	-	-	1
20141031	100.00%	-	-	-	-	1
20140930	100.00%	-	-	-	-	1
20140831	100.00%	-	-	-	-	1
20140731	100.00%	-	-	-	-	1
20140630	100.00%	-	-	-	-	1
20140531	100.00%	-	-	-	-	1
20140430	100.00%	-	-	-	-	1
-	-	-	-	-	-	-

**Resumen de Deudas por Empresas**

Concepto de Deuda SBS	Reportado en S/.	Reportado en US\$
Entidad: 145	734.18	-
<b>TOTAL:</b>	<b>734.18</b>	<b>-</b>

**Resumen de Deudas**

Concepto de Deuda SBS	Reportado en S/.	Reportado en US\$
<b>CREDITOS</b>	<b>734.18</b>	<b>-</b>
<b>CREDITOS VIGENTES</b>	<b>734.18</b>	<b>-</b>
Créditos de consumo	734.18	-
Tarjetas de crédito contratadas por compra	734.18	-
<b>CONTINGENTES ACREEDORAS</b>	<b>515.82</b>	<b>1,239.73</b>
<b>RESPONSABILIDAD POR LINEAS DE CREDITO NO UTILIZADAS Y CREDITOS CONCEDI</b>	<b>515.82</b>	<b>1,239.73</b>
Responsabilidad por líneas de crédito para tarjetas de crédito de cons	515.82	1,239.73
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>1,250.00</b>	<b>1,239.73</b>
Líneas de crédito en tarjetas de crédito de consumo	1,250.00	1,239.73

BANCO:

Producto	Número Operación	Fecha	Importe	Nro Plazo	Importe de cuota	Situación	Saldo actual	S/.
TARJETAS DE CREDITO VISA	4539350103765641	20120930	\$400.00	36	44.00	Vigente	314.08	
				48	-	Vigente	-	
				12	265.41	Cancelado	-	
				24	461.48	Vigente	10,000.00	
TARJETAS DE CREDITO VISA	8812010001036526	20130313	S/1.00					
PRESTAMOS PERSONALES PLD PLDEM	000925374	20140805	S/3,000.00					
PRESTAMOS PERSONALES PLD PLDEM	001011693	20150428	S/10,000.00					

BASE (-):

<http://ists:8091/STSSBP/solcred/InformeEvalPre.aspx?numeroSolicitud=9557046&ti...> 13/05/2015

Figura N° 27. Informe de evaluación por integrante –Pre – calificación.  
Fecha: 2015

Tabla N° 19. Indicadores Financieros del Banco Scotiabank

**Indicadores Financieros por Empresa Bancaria**  
**Al 31 de julio de 2015**  
 ( En porcentaje )

	B. Continental	B. De Comercio	B. De Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	B. Financiero	B. Interamericano de Finanzas	Scotiabank Perú (con Sucursales en el Exterior)
<b>SOLVENCIA</b>						
Ratio de Capital Global (al 30/06/2015)	13.09	11.93	14.38	11.86	12.23	13.53
Pasivo Total / Capital Social y Reservas ( N° de veces )	14.38	7.71	11.16	11.78	15.39	9.22
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>						
Créditos Atrasados (criterio SBS)* / Créditos Directos	2.46	5.38	2.46	4.22	1.77	2.99
Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos	2.06	5.03	1.84	3.24	1.63	2.45
Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos	1.60	2.08	0.86	1.11	1.83	0.48
Créditos Atrasados MN (criterio SBS)* / Créditos Directos MN	2.23	2.64	2.98	3.80	1.45	2.61
Créditos Atrasados ME (criterio SBS)* / Créditos Directos ME	2.86	24.56	1.68	5.01	2.32	3.54
Provisiones / Créditos Atrasados	185.51	132.24	153.36	100.84	186.12	129.19
<b>EFICIENCIA Y GESTIÓN</b>						
Gastos de Administración Anualizados / Activo Productivo Promedio	2.32	5.09	3.12	4.34	2.87	2.68
Gastos de Operación / Margen Financiero Total	39.21	54.71	37.19	56.66	46.41	39.43
Ingresos Financieros / Ingresos Totales	83.88	89.18	80.44	89.40	85.45	83.49
Ingresos Financieros Anualizados / Activo Productivo Promedio	8.28	13.14	8.79	11.65	8.32	7.42
Créditos Directos / Personal ( S/. Miles )	8,631	1,737	3,261	2,690	5,137	6,106
Depósitos / Número de Oficinas ( S/. Miles )	133,900	63,294	144,748	55,317	83,043	130,657
<b>RENTABILIDAD</b>						
Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio	25.39	11.12	25.06	12.12	12.45	18.50
Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio	2.09	1.29	2.38	0.99	0.95	2.20
<b>LIQUIDEZ</b>						
Ratio de Liquidez MN (Promedio de saldos del mes)	17.49	18.88	28.78	14.80	13.30	15.20
Ratio de Liquidez ME (Promedio de saldos del mes)	58.96	85.81	35.56	33.89	68.66	43.07
Caja y Bancos MN / Obligaciones a la Vista MN ( N° de veces )	0.45	0.75	0.38	1.68	0.86	0.35
Caja y Bancos en ME / Obligaciones a la Vista ME ( N° de veces )	1.60	6.96	0.90	3.23	3.00	1.69

*Nota: La definición de los Indicadores se encuentra en el Glosario de Términos e Indicadores.*

Los valores anualizados se obtienen de la siguiente manera: valor del mes + valor a diciembre del año anterior - valor del mismo mes del año anterior. El promedio corresponde a los últimos doce meses.

\* Para los créditos corporativos, a grandes y a medianas empresas cuando el atraso supera los 15 días; para los créditos a pequeñas y microempresas los 30 días; y para los créditos hipotecarios y de consumo, a los 30 días de atraso se considera la cuota como vencida y a los 90 días el saldo total.

Fecha: 2015

Tabla N° 20. Patrimonio de efectivo y ratio de capital del Banco Scotiabank Perú.

**Cuadro N° 16**  
**REQUERIMIENTO DE PATRIMONIO EFECTIVO Y RATIO DE CAPITAL GLOBAL POR EMPRESA BANCARIA**  
**Al 31 de Diciembre de 2014**  
**(En miles de nuevos soles)**

Actualizado al 13-03-2015

EMPRESAS	REQUERIMIENTO DE PATRIMONIO EFECTIVO				TOTAL (d)=(a)+(b)+(c)	PATRIMONIO EFECTIVO TOTAL (e)	RATIO DE CAPITAL GLOBAL <sup>1/</sup> (e)/[(d)/10%] (En porcentaje)
	POR RIESGO DE CRÉDITO	POR RIESGO DE MERCADO	POR RIESGO OPERACIONAL				
	(a)	(b)	(c)				
B. Continental	4 883 294	130 568	335 683	5 349 545	7 370 659	13.78	
B. de Comercio	151 314	274	7 594	159 182	199 843	12.55	
B. de Crédito del Perú (con sucursales en el exterior)	8 057 203	118 946	617 743	8 793 892	12 703 767	14.45	
B. Financiero	646 398	11 640	33 648	691 686	819 832	11.85	
B. Interamericano de Finanzas	843 993	5 662	65 790	915 445	1 129 417	12.34	
Scotiabank Perú (con sucursales en el exterior)	3 906 004	35 387	231 246	4 172 637	5,377,863.50	12.89	
Citibank	394 063	29 729	67 717	491 509	713 203	14.51	
Interbank (con sucursales en el exterior)	2 818 092	84 533	181 887	3 084 513	4 676 843	15.16	
Mibanco	406 253	5 768	29 405	441 426	690 594	15.64	
B. GNB	386 443	328	35 295	422 066	583 033	13.81	
B. Falabella Perú	315 697	880	26 592	343 170	523 537	15.26	
B. Santander Perú	323 872	1 266	14 328	339 465	466 021	13.73	
B. Ripley	139 285	1 086	12 009	152 381	260 631	17.10	
B. Azteca Perú	58 336	166	14 625	73 127	120 208	16.44	
Deutsche Bank Perú	26 721	12 396	7 617	46 734	170 630	36.51	
B. Cencosud	39 589	137	9 932	49 658	162 344	32.69	
B. ICBC	10 928	4 756	997	16 682	112 779	67.61	
<b>TOTAL BANCA MÚLTIPLE</b>	<b>23 407 486</b>	<b>443 526</b>	<b>1 692 107</b>	<b>25 543 119</b>	<b>36 081 205</b>	<b>14.13</b>	

<sup>1/</sup> El Ratio de Capital Global considera el Patrimonio Efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales: riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional.

Fecha: 2015

Tabla N° 21. Ranking de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2014

### Ranking por Fondo de Comercio

AGENCIA C.C.REAL PLZ.CHICLAYO

DIVISION RETAIL / RED DE SUCURSALES Y AGENCIAS / TERRITORIO NORTE / ZONAL CHICLAYO

(Montos expresados en miles de dólares)

Fecha: 31.12.2014

Tc: 2.986

Entidad : GRUPO SCOTIA

Categoría : RESUMEN

Naturaleza : TODOS

Segmento : TODOS LOS SEGMENTOS

Sector : TODOS LOS SECTORES

Moneda : CONSOLIDADO (US\$)

Código	Nombre	Num Clte.	Total Captaciones	Depósitos	Fondos Mutuos	Scotia Bolsa	Otras Captaciones	Colocación Total	Colocación Directa	Colocación Indirecta	Cartera Vigente	Cartera Deteriorada	Indice Deterioro %	Cartera Atrasada	Morosidad %	Provisiones Colocación	Cobertura %	Garantías	Intereses Suspenso	Forwards	Inversiones	Volumén Financiero
898	DIANA CUMPA	1,182	2,598.64	2,053.32	542.3	0	3.01	5,291.45	5,291.45	0	5,176.51	136.25	2.57%	114.94	2.17%	245.75	213.81%	2,531.87	24.88	0	0	7,890.09
1134	MARTHA CARBONEL	2,175	847.59	681.12	127.21	0	39.26	2,136.30	2,136.30	0	2,039.16	113.9	5.33%	97.14	4.55%	242.22	249.34%	475.21	25.74	0	0	2,983.89
680	MARIO MOLINA	314	402.54	402.15	0	0	0.38	710.84	705.88	4.96	705.88	0	0.00%	0	0.00%	7.18	23919733.33%	494.3	1.94	0	0	1,113.38
578	JOHNNY SOLIS	198	155.27	127.99	27.26	0	0.02	2,969.34	2,951.00	18.34	2,585.42	422.46	14.32%	365.58	12.39%	266.46	72.89%	1,832.01	38.72	0	0	3,124.61
533	GIOVANNA CAMARENA	269	128.47	125.38	3.07	0	0.02	2,071.66	2,071.66	0	1,796.77	300.04	14.48%	274.88	13.27%	161.07	58.60%	1,616.64	38.99	0	0	2,200.12
	TOTALES	4,138	4,132.50	3,389.97	699.84	0	42.69	13,179.59	13,156.29	23.3	12,303.74	972.64	7.39%	852.55	6.48%	922.68	108.23%	6,950.03	130.27	0	0	17,312.08

Fecha: 2015

Tabla N° 22. Ranking de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2013

## Ranking por Fondo de Comercio

AGENCIA C.C.REAL PLZ.CHICLAYO

DIVISION RETAIL / RED DE SUCURSALES Y AGENCIAS / TERRITORIO NORTE / ZONAL CHICLAYO

(Montos expresados en miles de dólares)

Fecha: 31.12.2013

Tc: 2.795

Entidad : GRUPO SCOTIA

Categoría : RESUMEN

Naturaleza : TODOS

Segmento : TODOS LOS SEGMENTOS

Sector : TODOS LOS SECTORES

Moneda : CONSOLIDADO (US\$)

Código	Nombre	Num Cte.	Total Captaciones	Depósitos	Fondos Mutuos	Scotia Bolsa	Otras Captaciones	Colocación Total	Colocación Directa	Colocación Indirecta	Cartera Vigente	Cartera Deteriorada	Indice Deterioro %	Cartera Atrasada	Morosidad %	Provisiones Colocación	Cobertura %	Garantías	Intereses Suspenso	Forwards	Inversiones	Volumén Financiero
898	DIANA CUMPA	922	2,699.06	2,082.41	613.52	0	3.13	5,588.15	5,588.15	0	5,463.37	138.66	2.48%	124.78	2.23%	247.65	198.47%	3,341.80	19.19	0	0	8,287.21
1134	MARTHA CARBONEL	1,993	729.35	629.44	99.32	0	0.58	2,722.23	2,722.23	0	2,653.17	87.82	3.23%	69.06	2.54%	165.23	239.25%	590.61	18.8	0	0	3,451.58
578	JOHNNY SOLIS	447	487.81	441.05	44.6	0	2.16	5,136.88	5,113.88	23	4,419.79	819.29	16.02%	694.08	13.57%	517.14	74.51%	2,500.38	60.42	0	0	5,624.68
680	MARIO MOLINA	122	451.06	437.37	0	0	13.69	466.69	466.69	0	447.67	19.01	4.07%	19.01	4.07%	17.96	94.45%	106.85	3.64	0	0	917.75
	TOTALES	3,484	4,367.28	3,590.27	757.44	0	19.57	13,913.95	13,890.94	23	12,984.01	1,064.78	7.67%	906.94	6.53%	947.98	104.53%	6,539.65	102.05	0	0	18,281.23

Fecha: 2015

Tabla N° 23. Ranking de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2012

### Ranking por Fondo de Comercio

AGENCIA C.C.REAL PLZ.CHICLAYO

DIVISION RETAIL / RED DE SUCURSALES Y AGENCIAS / TERRITORIO NORTE / ZONAL CHICLAYO

(Montos expresados en miles de dólares)

Fecha: 31.12.2012

Tc: 2.55

Entidad : GRUPO SCOTIA

Categoría : RESUMEN

Naturaleza : TODOS

Segmento : TODOS LOS SEGMENTOS

Sector : TODOS LOS SECTORES

Moneda : CONSOLIDADO (US\$)

Código	Nombre	Num Cte.	Total Captaciones	Depósitos	Fondos Mutuos	Scotia Bolsa	Otras Captaciones	Colocación Total	Colocación Directa	Colocación Indirecta	Cartera Vigente	Cartera Deteriorada	Indice Deterioro %	Cartera Atrasada	Morosidad %	Provisiones Colocación	Cobertura %	Garantías	Intereses Suspenso	Forwards	Inversiones	Volumén Financiero
898	DIANA CUMPA	449	2,613.39	1,168.44	1,443.93	0	1.02	3,368.41	3,368.41	0	3,352.03	16.38	0.49%	16.38	0.49%	110.71	675.90%	2,068.39	5.39	0	0	5,981.80
1134	MARTHA CARBONEL	2,526	1,032.30	884.31	147.27	0	0.72	4,414.51	4,414.51	0	4,350.82	77.14	1.75%	63.7	1.44%	201.66	316.60%	894.28	20.88	0	0	5,446.81
680	MARIO MOLINA	115	705.34	624.46	77.03	0	3.85	548.32	471.7	76.62	467.94	3.76	0.80%	3.76	0.80%	13.26	352.80%	33.92	1.46	0	0	1,253.66
578	JOHNNY SOLIS	394	241.5	238.89	1.79	0	0.82	4,690.85	4,690.85	0	4,443.06	380.6	8.11%	247.79	5.28%	213.86	86.31%	2,595.43	26.21	0	0	4,932.35
1544	MARIO MOLINA	2	7.11	7.06	0	0	0.05	28.62	28.62	0	28.62	0	0.00%	0	0.00%	0.43	0.00%	0	0	0	0	35.73
	TOTALES	3,486	4,599.64	2,923.17	1,670.01	0	6.46	13,050.71	12,974.09	76.62	12,642.46	477.88	3.68%	331.63	2.56%	539.93	162.81%	5,592.02	53.94	0	0	17,650.35

Fecha: 2015

Tabla N° 24. Rentabilidad de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo - 2014

**Rentabilidad por Fondo de Comercio**

**AGENCIA C.C.REAL PLZ.CHICLAYO**

(Montos expresados en miles de dólares)

Entidad : Grupo Scotia

Concepto : Todos

Fecha : 31/12/2014

Naturaleza : Todas

Segmento : Todos los Segmentos

Escenario : Ultimos 12 Meses

Moneda : Consolidado (US\$)

TC : 2.986

Cód	Fondo de Comercio	Volumen Promedio	Interes	Costo Transf.	Margen Financ.	Ingresos No Financ.	Total Ingreso	Costos		Resultado Operativo	Provision	Resultado Corriente	Extraord., Imptos y REI	Utilidad Neta	Capital Asignado	RORAC %
								Directos	Indirectos							
898	DIANA CUMPA	7,517.39	649.81	-191.78	458.04	63.71	521.74	-51.62	-175.52	294.6	-233.71	60.89	-13.18	47.71	700.6	6.81
578	JOHNNY SOLIS	3,625.81	581.52	-141.48	440.04	26.82	466.86	-59.13	-74.5	333.23	-334.89	-1.66	2.33	0.67	353.65	0.19
-134	MARTHA CARBONEL	3,028.29	344.41	-95.97	248.44	30.7	279.14	-42.97	-170.85	65.32	-241.15	-175.83	53.47	-122.36	316.56	-38.65
533	GIOVANNA CAMARENA	1,286.35	225.47	-55.65	169.82	2.73	172.55	-31.15	-34.16	107.24	-180.35	-73.12	22.81	-50.31	132.92	-37.85
680	MARIO MOLINA	1,108.39	76.22	-3.99	72.23	24.05	96.28	-28.21	-39.66	28.41	10.48	38.88	-11.63	27.26	69.35	39.31
-544	MARIO MOLINA	0.01	0	0	0	0.03	0.03	-2.12	-1.39	-3.47	0	-3.47	1.04	-2.43	0	0
	<b>TOTALES :</b>	<b>16,566.23</b>	<b>1,877.43</b>	<b>(488.87)</b>	<b>1,388.56</b>	<b>148.04</b>	<b>1,536.60</b>	<b>(215.20)</b>	<b>(496.08)</b>	<b>825.32</b>	<b>(979.62)</b>	<b>(154.30)</b>	<b>54.84</b>	<b>(99.47)</b>	<b>1,573.08</b>	<b>(6.32)</b>

Fecha: 2015





Tabla N° 29. Estado de Situación de Fondo de Comercio –Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo.

**Estado de Situación**  
**AGENCIA C.C.REAL PLZ.CHICLAYO**  
(Montos expresados en miles de dólares)

Entidad : Grupo Scotia  
Naturaleza : Todas  
Moneda : Consolidado (US\$)

Fecha : 31/12/2014  
Escenario : Ultimos 12 Meses  
TC : 2.986

Grupo Categoría	Volumen Promedio	Tasa Rend%	Resultado	Tasa Transf.	Costo Transfer.	Margen %	Margen
Activos Financieros	13,371.73	14.24	1,903.84	-5.07	-678.22	9.17	1,225.62
Activos Improductivos	-941.74	0	0	-5.74	54.07	-5.74	54.07
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>12,429.99</b>	<b>15.32</b>	<b>1,903.84</b>	<b>-5.02</b>	<b>-624.15</b>	<b>10.3</b>	<b>1,279.69</b>
Pasivos Financieros	3,415.89	-0.77	-26.41	3.94	134.74	3.17	108.32
Pasivos sin Costo	20.91	0	0	2.59	0.54	2.59	0.54
Patrimonio	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>3,436.80</b>	<b>-0.77</b>	<b>-26.41</b>	<b>3.94</b>	<b>135.28</b>	<b>3.17</b>	<b>108.86</b>
Fondeo y Descalce	0	0	0	0	0	0	0
<b>MARGEN FINANCIERO</b>	<b>0</b>	<b>14.55</b>	<b>1,877.43</b>	<b>-1.09</b>	<b>-488.87</b>	<b>13.46</b>	<b>1,388.56</b>
Ingresos No Financieros	699.44	0	0	0	0	21.17	148.04
<b>TOTAL INGRESO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,536.60</b>
Provisiones y Recup. de Castigos	0	0	0	0	0	0	-979.62
Costos Directos	0	0	0	0	0	0	-215.2
Costos Indirectos	0	0	0	0	0	0	-496.08
<b>RESULTADO CORRIENTE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-154.3</b>
Ingresos y Egresos Extraord.	0	0	0	0	0	0	-1.47
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-155.78</b>
Impuestos	0	0	0	0	0	0	56.31
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-99.47</b>
<b>CAPITAL ASIGNADO/RORAC %</b>	<b>1,573.08</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-6.32</b>	<b>0</b>

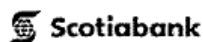








## Objetivos estratégicos – Revisión del desempeño laboral – Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo.



Un equipo... un objetivo

### REVISION DEL DESEMPEÑO LABORAL

<b>CODIGO</b> 0000011831	<b>NOMBRE</b> MOLINA CAMPODONICO, MARIO ENRICO	<b>AÑO FISCAL</b> 2012
<b>PUESTO</b> GERENTE DE AGENCIA B		<b>NIVEL PUESTO</b> A80
<b>DIVISION/SERVICIO</b> BANCA RETAIL - RED DE AGENCIAS		<b>UNIDAD/DEPARTAMENTO</b> AG. REAL PLAZA CHICLAYO
<b>TIPO REVISION</b> EVALUACIÓN FINAL - FY 2012		<b>TIPO UNIDAD</b> NEGOCIO
<b>OBJETIVO CORPORATIVO</b>		
Ser el mejor y más exitoso grupo condsiense de servicios financieros internacionales.		
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>		
Ser el mejor banco para ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, proporcionándoles soluciones adecuadas a sus necesidades específicas.		
<b>ESTRATEGIAS CORPORATIVAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer relaciones más estrechas y provechosas mediante una verdadera organización y cultura de ventas y servicio.</li> <li>2. Optimizar el uso del capital de los accionistas y el capital humano.</li> <li>3. Continuar desarrollando nuestras actividades aprovechando nuestras fortalezas: satisfacción del cliente, nuestros empleados, diversificación, gestión de gastos, gestión del riesgo y un desempeño superior.</li> </ol>		
<b>ESTRATEGIAS DE BANCA INTERNACIONAL</b>		
<b>Finanzas</b>	<b>Clientes</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la rentabilidad en todos los segmentos de clientes.</li> <li>2. Aumentar nuestra participación en la gestión de la cartera de clientes objetivo.</li> <li>3. Trabajar en función de objetivos orientados a la rentabilidad y productividad en vez de simplemente aumentar el volumen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las sucursales constituirán el canal principal para ofrecer asesoramiento financiero personal.</li> <li>2. Manejar las relaciones de acuerdo con las preferencias de los clientes y el valor que éstos representan para el Banco.</li> <li>3. Ofrecer siempre una excelente atención al cliente.</li> </ol>	
<b>Operaciones</b>	<b>Empleados</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un ambiente integrado de canales múltiples, en donde las sucursales y los canales alternos realicen las operaciones de manera eficaz y rentable.</li> <li>2. Proteger nuestra reputación incorporando en nuestra cultura de ventas y servicio las pautas de Conozca a su cliente, medidas preventivas contra el lavado de dinero y otros procedimientos de cumplimiento.</li> <li>3. Simplificar los principales procedimientos de apoyo al cliente y apoyo funcional para aumentar la capacidad y la efectividad de ventas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer un equipo de trabajo dedicado y responsable que sea eficiente y que posea los conocimientos y la capacidad de adaptación necesarios.</li> <li>2. Fomentar condiciones que favorezcan el desarrollo personal continuo.</li> </ol>	
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS DEL DEPARTAMENTO, UNIDAD O DIVISION</b>		
<b>Finanzas</b>	<b>Clientes</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresos Totales Netos.</li> <li>2. Producción Anual Red de Agencias (préstamos personales, vehiculares, hipotecarios y MES)</li> <li>3. Número de Seguros Vendidos.</li> <li>4. Saldo Promedio Anual Colocaciones.</li> <li>5. Saldo Promedio Anual Depósitos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfacción de Clientes externos.</li> <li>2. Indicador de Lealtad.</li> <li>3. Total de Clientes Activos.</li> <li>4. Número de Clientes Nuevos</li> <li>5. Ratio Cross Sell(segmento personas).</li> </ol>	
<b>Operaciones</b>	<b>Empleados</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto de Gastos e Inversiones por UO.(S/.)</li> <li>2. Citas por Funcionario por Semanas.</li> <li>3. Ratio de Eficacia de las citas.</li> <li>4. Número de Ventas semanales por Funcionario.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicador de Compromiso View Point</li> </ol>	

### PAUTAS PARA LLENAR EL FORMULARIO

#### Al inicio del período de la revisión

Determine de mutuo acuerdo con el supervisor cuáles son los objetivos de su puesto que guardan relación con los objetivos estratégicos del departamento al que usted pertenece.

- Trate de determinar al menos un objetivo para cada uno de los cuatro cuadrantes.
- No es necesario que todos los cuadrantes tengan el mismo número de objetivos.
- Si determinado objetivo influye en los resultados correspondientes a más de uno de los cuadrantes, inclúyalo donde tendrá la mayor repercusión.
- Los objetivos identificados de mutuo acuerdo entre usted y el supervisor servirán como criterio para evaluar sus logros y aportes durante el período de la revisión.

#### Al término del período de la revisión

- Evalúe y comente su propio desempeño en cada cuadrante.
- Su supervisor le pondrá una evaluación e incluirá sus comentarios por cada grupo y hará lo mismo con respecto a su desempeño general en la última página del formulario.
- Firma el formato físico, entrégaselo a su jefe, quien lo enviará al área de Liderazgo y Desempeño, igualmente él nos remitirá el formato virtual.

#### Ejemplo para llenado de objetivos

Tomando como referencia el cuadrante Finanzas:

#### PASOS A SEGUIR:

1. Escribe en el campo OBJETIVO, lo acordado con su supervisor.
2. Selección en el campo TIPO MEDICIÓN, el tipo de objetivo deseado (INCREMENTAR o REDUCIR).
3. Escribe en el campo META, el monto, ratio, porcentaje (Sólo el valor numérico) planificado para el presente año.
4. Escribe en el campo REAL, el monto, ratio, porcentaje (Sólo el valor numérico) del valor logrado en el presente año.

#### OBJETIVOS TRAZADOS:

1. AUMENTAR los ingresos financieros del producto Hipotecario en US \$ 1'000,000.00 al fin del año fiscal 2011.
2. DISMINUIR la cartera pesada en préstamos de crédito de mediana empresa en 1.3% a fin del año fiscal 2011.

Objetivo	Tipo de Medición	Meta	Real
<b>AUMENTAR</b> los ingresos financieros del producto hipotecario en US \$1,000,000 al fin del año fiscal.	Incrementar	1000000.0	900000.0
<ul style="list-style-type: none"> <li>Como mi objetivo es aumentar, en el campo Tipo Medición seleccione INCREMENTAR.</li> <li>La meta establecida con mi supervisor es de \$ 1, 000, 000 ese monto coloco en el campo Meta. Sólo se ingresa el valor numérico, no se ingresa moneda u otro valor (% , días, kilos, etc), ello ya está detallado en el objetivo.</li> <li>Al igual que el campo anterior, si he logrado \$ 900,000, al final del periodo de evaluación, sólo ingreso el valor numérico.</li> </ul>			
Objetivo	Tipo de Medición	Meta	Real
<b>DISMINUIR</b> la cartera pesada en préstamos de crédito de mediana empresa en 1.3% a fin del año fiscal 2011.	Reducir	1.3	1.1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Como mi objetivo es Disminuir en el campo Tipo Medición seleccione REDUCIR.</li> <li>La meta establecida con mi supervisor es de 1.3% ese porcentaje coloco en el campo Meta. Sólo se ingresa el valor numérico, no se ingresa moneda u otro valor (% , días, kilos, etc), ello ya está detallado en el objetivo.</li> <li>Al igual que el campo anterior, si he logrado 1.1 % al final del periodo de evaluación, sólo ingreso el valor numérico.</li> </ul>			

FINANZAS			
Considere cuál es su contribución al éxito financiero de su área.			
Objetivos	TipoMedición	Meta	Real
Préstamos Hipotecarios USD\$ (Miles)	Incrementar	670	508
Préstamos Personales USD\$ (Miles)	Incrementar	1360	1112
Captaciones (Ahorro,CC,FFMM) USD\$ (Miles)	Incrementar	2609	5659
Desembolsos de Med Plazo y Leasing Pec. A USD\$ (Miles)	Incrementar	0	0
Volumen Financiero Oct 2012	Incrementar	13708	14838
Ingresos Totales 2012	Incrementar	1496	1442
COMENTARIOS			
<b>TRABAJADOR</b>			
Desde inicios de año, nos abocamos fuertemente a crecer en nuestros saldos de Colocaciones para asegurar el cumplimiento de nuestra meta en Volumen Financiero. Si bien nuestro crecimiento en Captaciones fue lento al inicio, pudimos reorientar nuestro trabajo y apoyamos entre las diferentes Bancas para obtener crecimientos importantes en el Q4, cerrando con 295% en la Campaña de FFMM y obteniendo el primer lugar a nivel nacional en la Campaña Interna del Q4 2012 por Depósitos. En Ingresos Totales, cerramos acercándonos al objetivo, nos pegó en contra las provisiones y los Intereses en suspenso, por lo que estamos abocados a la reducción de nuestra Cartera Vencida. En Banca Personal no obtuvimos los resultados esperados; tuvimos la renuncia de nuestro FDN Banca Personal, demora en su reemplazo, mas la curva de aprendizaje en este puesto y en el de Plataforma. Tampoco reorientamos eficientemente nuestro trabajo en Hipotecarios y Vehiculares			
<b>EVALUADOR DIRECTO</b>			
Efectivamente Mario se ha realizado un buen trabajo en captaciones y volumen con buenos resultados, producto del trabajo de equipo, y que bueno que ya se tenga el chip de captaciones claro, foco importante y uno de los principales de este 2013. Como oportunidad de mejora es involucrarse más en las diferentes áreas para que por vacaciones y/o ascensos no nos veamos afectados con la meta, dado que nos hemos quedado en hipotecarios y préstamos personales.			
DESEMPEÑO EN EL CUADRANTE FINANZAS			
RM = Requiere Mejorar    CE = Cumple Expectativas    SE = Supera Expectativas			
% CUMPLIMIENTO: 102.73%			
EVALUACIÓN DEL EVALUADO: CUMPLE EXPECTATIVAS			
EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR: REQUIERE MEJORAR			

CLIENTES			
Considere de qué manera contribuye usted a mejorar la experiencia del cliente interno o externo.			
Objetivos	TipoMedición	Meta	Real
Satisfacción general del cliente	Incrementar	0.546	0.566
Nº Referidos con venta concretada	Incrementar	201	235
Ratio de x Sell Preferente Premium	Incrementar	2.2	1.78
Ratio de x Sell Preferente	Incrementar	1.9	1.54
COMENTARIOS			
<b>TRABAJADOR</b>			
Nuestra agencia siempre se ha caracterizado por lograr muy buenos resultados en Satisfacción General del Cliente. Hemos superado nuestro objetivo anual en 107% a pesar de tener una meta alta. Contamos con un equipo muy comprometido con nuestros clientes, ya sea en el cumplimiento de los estándares de atención, en nuestro rol de Banco asesor, así como en mantener nuestra infraestructura en óptimas condiciones, orden e higiene. En referidos, superamos nuestro objetivo anual en 117%. Tuvimos que recuperar nuestros Gaps acumulados en el primer semestre trabajando más de cerca con nuestros PS y coordinando con nuestra área comercial para mejorar en los procesos y tiempos de respuesta. Tenemos oportunidades de mejora en generar relación e identificar necesidades con nuestros clientes. Venimos mejorando nuestros ratios de X Sell, asesorando y ofreciendo productos complementarios a nuestros clientes. Obtuvimos buenos resultados en Campaña Atrévete a Cruzar. Ratios de X Sell que aparecen en cuadrante no corresponden a esta agencia, afectando negativamente en el resultado final.			
<b>EVALUADOR DIRECTO</b>			
La satisfacción del cliente es un objetivo muy importante y primordial y logrando ello, conseguimos que los clientes estén satisfechos y con ello nos refieran más clientes. Buen trabajo!!!! Los ratios de cross sell son ratios de la zona, no se tiene por agencia aún.			
DESEMPEÑO EN EL CUADRANTE CLIENTES			
RM = Requiere Mejorar    CE = Cumple Expectativas    SE = Supera Expectativas			
% CUMPLIMIENTO: 96.55%			
EVALUACIÓN DEL EVALUADO: SUPERA EXPECTATIVAS			
EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR: SUPERA EXPECTATIVAS			

OPERACIONES			
Considere de qué manera contribuye usted a mejorar las operaciones, la productividad y efectividad de su área.			
Objetivos	TipoMedición	Meta	Real
Unidades de Venta Promedio de la agencia (PBO y RO)	Incrementar	4.8	10
Citas promedio de la agencia (PBO y RO)	Incrementar	8.7	21.9
Cumplir con el Ratio de Morosidad de la Agencia (<= 3%)(Pec.B)	Incrementar	100	100
COMENTARIOS			
<b>TRABAJADOR</b>			
A inicios de año detectamos una oportunidad de mejora en nuestro PBO para la utilización del Counselor y gestión de clientes, pasando a ser uno de los mejores en gestión de Campañas y programación de Citas. A su salida del Banco, priorizamos que su reemplazo empiece a desempeñarse en el puesto utilizando diligentemente esta herramienta, lo cual nos permitió cerrar el año muy por encima del objetivo. En cuanto a nuestros ratios de morosidad, empezamos el año con índices de mora alta, principalmente en el			

segmento de Banca Pyme, por lo que tuvimos que organizarnos mejor en el trabajo coordinado con SCI, ya no sólo en gestión de cobranza conjunta, sino también en la parte administrativa para lograr los pases a Judicial y refinanciamientos.

<b>EVALUADOR DIRECTO</b>	
Conforme Mario, Buen trabajo!!!! ahora que ya tienes la experiencia, te reto a no descuidar este tema, dado que es importante que el ratio de morosidad cada vez disminuya más y nuestra cartera esté lo más sana.	
<b>DESEMPEÑO EN EL CUADRANTE OPERACIONES</b>	
RM = Requiere Mejorarse    CE = Cumple Expectativas    SE = Supera Expectativas	
<b>% CUMPLIMIENTO:</b>	133.33%
<b>EVALUACIÓN DEL EVALUADO:</b>	SUPERA EXPECTATIVAS
<b>EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>	SUPERA EXPECTATIVAS

<b>EMPLEADOS</b>			
Considere de qué forma contribuye usted a su perfeccionamiento y al de su equipo (en caso de que tenga personal a su cargo) y a su entorno laboral inmediato – en apoyo de la estrategia y de los objetivos de Scotiabank.			
<b>Objetivos</b>	<b>TipoMedición</b>	<b>Meta</b>	<b>Real</b>
Encuesta Punto de Vista (índice de compromiso)	Incrementar	0.9	0.88
Asistencia a todas las capacitaciones	Incrementar	1	1
Certificación en FFMMs y todos cursos on line	Incrementar	1	1
Formato Plan de Desarrollo Profesional completo y entregado a RRHH	Incrementar	1	1
Certificación en Fund. of Coaching (FOC)	Incrementar	1	1

<b>COMENTARIOS</b>	
<b>TRABAJADOR</b>	
Obtuvimos un buen resultado en nuestra Encuesta Punto de Vista. No se superó objetivo de 90% por estar fuera de nuestra realidad, ya que un solo colaborador representa más del 10%, debiendo ser nuestro objetivo 6 100% ó menos del 88% (si se asume que al menos un colaborador pudiera no estar de acuerdo). Hemos priorizado el desarrollo de nuestro equipo asegurando su asistencia a todas las capacitaciones y certificaciones. De igual forma, hemos venido cumpliendo dentro de los plazos con la entrega de los Planes de Desarrollo y certificación en Coaching.	
<b>EVALUADOR DIRECTO</b>	
Es importante seguir trabajando para lograr el compromiso de todo el equipo, estuvieron muy cerca, el reto este año es superarlo. La participación en las diferentes certificaciones, capacitaciones es muy importante porque nos ayuda a mejorar día a día y a volcar ello a nuestros clientes y ello se ha logrado: Buen trabajo.	
<b>DESEMPEÑO EN EL CUADRANTE EMPLEADOS</b>	
RM = Requiere Mejorarse    CE = Cumple Expectativas    SE = Supera Expectativas	
<b>% CUMPLIMIENTO:</b>	99.55%
<b>EVALUACIÓN DEL EVALUADO:</b>	CUMPLE EXPECTATIVAS
<b>EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>	CUMPLE EXPECTATIVAS

<b>COMENTARIO GENERAL</b>	
<b>EMPLEADO</b>	
Hemos cerrado el 2012 con buenos resultados en todos los cuadrantes. Hemos tenido capacidad de reacción para reorientar nuestros esfuerzos y mejorar nuestros resultados. Sin embargo, tenemos muchas oportunidades de mejora que estamos implementando en el 2013: - En Banca Personal, el trabajo de campo también es fundamental, por lo que se viene programando visitas (algunas con GA) a principales convenios, principales clientes (personas y empresas) y concesionarios vehiculares; con la finalidad de crecer en PP, Hip, vehiculares, así como en Pasivos. - En Banca de Negocios, tengo la oportunidad de crecer más y aportar con mayor fuerza en Volumen Financiero, Ingresos y Pasivos	
<b>SUPERVISOR</b>	
Efectivamente Mario. Los resultados obtenidos son producto de un trabajo en equipo y que este año con la fuerza que te comprometes, de hecho será mejor, pero no debes descuidar como bien señalas la Banca de Negocios, banca muy potente que te permita crecer no sólo en ello, sino tener despertiz y crecer más rápido, ganando saldo promedio en todas las variables.	

<b>EVALUACIÓN GENERAL</b>	
<b>Resumen de logros en General</b>	
<b>% CUMPLIMIENTO:</b>	105.66%
<b>EVALUACIÓN DEL EVALUADO:</b>	Distinguido
<b>EVALUACIÓN DEL SUPERVISOR:</b>	Distinguido
<b>COMENTARIOS FINALES DEL EMPLEADO</b>	
(Luego del intercambio de opiniones sobre la evaluación de su desempeño)	

<b>Firma del Evaluado</b>	He leído y analizado la evaluación de mi desempeño laboral y:	<b>Fecha</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> Estoy de acuerdo con su contenido <input type="checkbox"/> No estoy de acuerdo con su contenido	

<b>Firma del Evaluador Directo</b>	<b>Nombre:</b>	DELCEY ELEANOR NUÑEZ ORREGO	<b>Fecha</b>
	<b>Puesto:</b>	GERENTE ZONAL RED	

<b>Firma del Jefe del Evaluador</b>	<b>Nombre:</b>	PABLO JOSE PORTILLO BENAVIDES	<b>Fecha</b>
	<b>Puesto:</b>	GERENTE TERRITORIAL RED	

Figura N°28. Objetivos estratégicos – Revisión del desempeño laboral – Agencia del Banco Scotiabank CC. Real Plaza Chiclayo.  
Fecha: 2015