

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**Gestión financiera e influencia de la morosidad de los  
créditos del Banco Pichincha, Chimbote, 2019**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Publica

**Autora:**

Sebastián Espíritu, Wendy Bryggith

**Asesor:**

MG. Alvarez Chapilliquen, Edwind

**Código ORCID 0000-0002-2853-304X**

**Chimbote – Perú**

**2023**

## ÍNDICE

Índice de tablas .....	iii
PALABRAS CLAVE .....	v
TÍTULO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
1. Introducción.....	1
Problema .....	5
Conceptuación y operacionalización de variables .....	5
Hipótesis .....	8
Objetivos .....	8
2. Metodología.....	9
Tipo y diseño de investigación .....	9
Tipo de Investigación.....	9
Diseño de la investigación .....	9
Poblacion y muestra.....	9
Técnicas e instrumentos de investigación.....	10
3. Resultados.....	10
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	23
5. CONCLUSIONES.....	26
6. RECOMENDACIONES.....	27
7. AGRADECIMIENTO .....	28
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	29
9. APÉNDICES Y ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1: Realización de una planificación financiera para alcanzar metas. ....	10
Tabla 2: Una adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa. ....	10
Tabla 3: Tiempo en que se reformulan los planes y estrategias para lograr los objetivos de la empresa. ....	11
Tabla 4: Riesgo como factor determinante para realizar una inversión en la empresa. ....	11
Tabla 5: Conocimientos de las inversiones realizadas por la empresa. ....	12
Tabla 6: Rentabilidad como factor determinante para realizar una inversión en la empresa. ....	12
Tabla 7: Política de endeudamiento en la empresa.....	13
Tabla 8: Aplicación de estrategias de control financiero ejecutadas por la empresa.	13
Tabla 9: Financiación de proyectos de inversión a través de créditos comerciales o bancarios. ....	14
Tabla 10: Realización de un flujo de caja para la administración del efectivo .....	14
Tabla 11: Realización de un adecuado presupuesto en la empresa. ....	15
Tabla 12: Existencia de una adecuada gestión financiera en la empresa. ....	15
Tabla 13: Nivel de ingresos del cliente. ....	16
Tabla 14: Nivel de ingresos y egresos del cliente. ....	16
Tabla 15: Nivel de endeudamiento del cliente. ....	17
Tabla 16: Cantidad de créditos que se han entregado en el presente año.....	17
Tabla 17: Cantidad de créditos que se han negado en el presente año. ....	18
Tabla 18: Montos de créditos con mayor demanda. ....	18
Tabla 19: Plazos más adecuados. ....	19
Tabla 20: Finalidad del crédito. ....	19
Tabla 21: Tasa de préstamo del crédito. ....	20
Tabla 22: Nivel de riesgo de los préstamos. ....	20
Tabla 23: Morosidad de los créditos personales.....	21

Tabla 24: Tasa de morosidad de los créditos personales.....	21
Tabla 25: Tasa de morosidad de los reportes contables. ....	22

### **PALABRAS CLAVE**

<b>Tema</b>	Contabilidad
<b>Especialidad</b>	Finanzas

### **KEYWORDS**

<b>Topic</b>	Accountancy
<b>Speciality</b>	Finance

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Área** : Ciencias Sociales

**Sub-área** : Economía y Negocios

**Disciplina** : Economía

**Línea de Investigación** : Finanzas

## **TÍTULO**

Gestión financiera e influencia de la morosidad de los créditos del  
Banco Pichincha, Chimbote, 2019

## **RESUMEN**

El presente estudio titulado “Gestión financiera e influencia de la morosidad de los créditos del Banco Pichincha, Chimbote, 2019” tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión financiera en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, por lo que se utilizó como tipo de investigación, descriptiva y diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituida por los trabajadores de la sección de Créditos y Cobranzas del Banco Pichincha y la muestra fue conformada por el 10 trabajadores de la dicha sección que son el total de trabajadores en estudio, la técnica empleada fue la entrevista y como instrumento la guía para la entrevista.

Se obtuvo como resultado la confirmación de la hipótesis planteada, que la gestión financiera influye en la morosidad de los créditos personales del banco Pichincha., año 2019, así quedó demostrado cuando el 100% de los clientes consideró que la gestión financiera influye en la morosidad de los créditos personales del banco Pichincha.

## **ABSTRACT**

The present research entitled “Financial management and influence of the delinquency of the loans of Banco Pichincha, Chimbote, 2019” had as main objective to determine the influence of financial management on the delay of personal loans of Banco Pichincha, so it was used as type of research, descriptive and non-experimental design, cross-sectional, the population consisted of 1,160 clients of Banco Pichincha and the sample was made up of 20% of the study population, the technique used was the interview and the instrument as guide for the interview.

As a result, the confirmation of the hypothesis raised was obtained, that financial management influences the delay of personal loans of Banco Pichincha., Year 2019, this was demonstrated when 100% of the clients considered that financial management influences delay of the personal loans of Banco Pichincha.



## **1. Introducción**

A continuación, se presentan los antecedentes de la investigación. Primero, en cuanto a los antecedentes internacionales, se tienen los siguientes:

Gutiérrez (2019) propuso reformar el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza para bajar el peligro crediticio y aumentar la liquidez de la Cooperativa, fue una investigación de tipo descriptivo, concluyó que el modelo de gestión de cobranza propuesto ha permitido que se reduzca la morosidad de cartera que se venció, permitiendo que se dinamice la recuperación de crediticia. Por último, se ha sugerido que se utilice la gestión crediticia con procesos sistemáticos en el corto plazo, logrando maximizar la eficiencia mediante tecnologías.

Gutiérrez (2018) estableció índices de morosidad crediticios de Ahorro y Crédito Moderna R.L. Tipo cualitativa. Concluyó es necesario establecer metas independientes de acuerdo con el área trabajada con la finalidad de conseguir los objetivos de la institución. Asimismo, es recomendable trabajar de tal manera que se disminuya la morosidad y tener ideas estratégicas, entre las cuales capacitar a los asesores, ejecutivos y asistentes comerciales, con el fin de garantizar un funcionamiento y desarrollo correcto de la entidad.

Mejía (2018) propuso vigilar el índice de morosidad. Fue una investigación Cuantitativa. Concluyó que luego de realizar encuestas de acuerdo con una guía de gestión de cobranza financiera puede ayudar a que la morosidad disminuya, en la que el 70% del personal encuestado señala que en este caso no ha ocurrido aquello, por lo que se señala que no cuentan con un plan que restaure la morosidad y que esta definitivamente se incremente, algo muy negativo para la entidad.

A nivel nacional, se tienen los siguientes antecedentes:

Davila y Cuvas (2020) propusieron establecer el peligro crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C. Tipo de investigación cuantitativo. Concluye que la morosidad tiene como consecuencia que los analistas no ejerzan una adecuada evaluación crediticia. Concluyen que en la entidad existen elementos externos e intrínsecos que generan mora. Debido a eso, la compañía, para prevenir esto, realiza capacitaciones para que los trabajadores aprendan sobre las consecuencias que conllevan los riesgos crediticios, para que puedan usar mejor los instrumentos de valoración crediticia.

Castro (2019) propuso establecer las consecuencias creadas por las políticas de cobranzas por los servicios prestados en la entidad Joselito S.A.C. Se ha utilizado un tipo descriptivo, no experimental de corte transversal. Ha concluido que la política de cobranza obtuvo un porcentaje de control de ingresos en el período actual mayor que en el anterior. Por último, se menciona que recomendable seguir manteniendo políticas de cobranzas para asegurar la seguridad y control de los ingresos y así disminuir la morosidad.

Huamán (2019) propuso determinar cómo la administración crediticia y de cobranzas mejora la recaudación de créditos. Tipo descriptivo. Se concluyó que sí incrementa, la gestión del proceso del área de créditos y recaudos, la recaudación crediticia en la organización. Del hoy mismo modo, hoy se ha confirmado que las ratios financieras de la administración del área indicada ayuda obtener mayor liquidez y corregir errores en la gestión de cobranzas.

Huamán (2018) propuso establecer el suceso de habilidades de cobranza para disminuir la morosidad en Mi Banco. Tuvo una metodología descriptiva y correlacionar, en la que se ha concluido que al emplear distintas habilidades de cobranza puede ayudar a reducir significativamente la mora presentada en esta entidad en periodos anteriores. Por último, sí ha recomendado que se implementen estrategias de cobranza que sean capaces de mejorar la calidad de la cartera en la compañía.

A nivel local, se tienen los siguientes antecedentes:

Bermudez (2018) determinó la incidencia de la morosidad al gestionar los negocios de “Perpetuo Socorro”. Tipo cuantitativo, de nivel descriptivo. Obtuvo como resultados que en el periodo 2013 la morosidad fue del 15%, incidiendo en una rebaja de los resultados de gestión en un 6%. Concluye que como la morosidad ha aumentado, la rentabilidad aumenta, lo cual se debe principalmente a los créditos mal colocados, que se originan por incumplir con los clientes recurrentes y no cumplir con evaluaciones de acuerdo con las normativas financieras, lo cual conlleva a cobranzas deficientes y poca recaudación.

Morales (2021) determina la incidencia de la morosidad en la entidad financiera. Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental. Para la muestra se utilizaron a 5 trabajadores de la compañía. Concluye que, luego de contrastar la hipótesis, se obtuvo que la gestión de cobranza tiene una incidencia positiva en la morosidad de CMAC Sullana en el 2020, el cual se vio reflejado en ahorros financieros.

Uceda y Villacorta (2018) propusieron analizar la influencia de las políticas de ventas de crédito en la morosidad de los clientes de IMPORT EXPORT YOMAS E.I.R.L., metodología analítica. Concluyeron que las políticas de ventas crediticias influyen en la morosidad de los clientes; del mismo modo, si no se ejecutan las condiciones establecidas en las políticas crediticias determinadas por la entidad la morosidad puede aumentar.

Ahora es el momento de exponer la fundamentación científica de investigación. Para realizar este informe, esta fue de mucha importancia, porque permitió estudiar y verificar la influencia de la gestión financiera sobre la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha.

Sobre la gestión financiera, García, D. (2017) señala que ser insolvente es no poder ser capaz o tener una limitación por parte de la compañía en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones financieras, esto debido a que no se cuenta con liquidez por los altos índices de morosidad de los clientes en cuanto a los pagos de sus deudas. En otras palabras, la morosidad genera insolvencia.

Bahillo, E., Perez, C., & Escribano, G. (2013) consideran que, debido a la variedad de los momentos en la situación financiera de la empresa, es necesario saber cómo la compañía está dispuesta a realizar un análisis profundo de sus estados financieros, para la salud económica y financiera de la empresa es necesario que se analice en forma eficaz y eficiente con las ratios que ayuden a tomar decisiones sobre la rentabilidad y liquidez. De igual manera, la compañía siempre debe ser líder en la comercialización de sus productos. Siendo indispensable que deba competir con los precios y también con un sistema de comunicación que ayude a controlar los presupuestos y costos, permitiendo a las jefaturas asumir el control y decisión responsable.

Cordova, M. (2012) señala que la gestión de la empresa es financiera, porque es la herramienta que ayuda a evaluar los valores para una decisión empresarial, la decisión más importante dentro de las finanzas es como conseguir recursos líquidos y como aplicarlos, y generar rentabilidad. También es importante el financiamiento, la adquisición, y manejo de los activos con objetivos estratégicos totales, presupuestando alcanzar metas con sus decisiones y acciones, mediante la intermediación financiera, resaltando alcanzar utilidades en la empresa por medio de los procesos de organización, control y dirección.

Robles, C. (2012) indica que la Gerencia financiera es una de las fases de la Administración de empresas, y cuyo objetivo es que el patrimonio sea mayor a largo plazo en una empresa, la captación de liquidez mediante aportes de capital o financiamiento, y la aplicación en las adquisiciones, y compras, y la coordinación entre al activo y pasivo, las inversiones, y la rentabilidad, por medio de la presentación y análisis, para decidir qué es lo mejor para la empresa.

Respecto a la morosidad, Pedrosa (2016) señala que la morosidad es el incumplimiento de una obligación llamada mora, entonces se le considera moroso al que incumple con sus obligaciones de pago. Por su parte, al cliente se le llama moroso si su obligación se venció y está retrasado de manera culpable. Gonzales (2012) menciona que la morosidad está ligada a la solvencia. La solvencia es la capacidad financiera para cumplir con las obligaciones de pago.

Causas de la morosidad: Están los Factores Macroeconómicos. Estos Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. (Gorbalán, 2019)

Factores Microeconómicos: El comportamiento de cada entidad financiera es importante para entender el nivel de morosidad; por ejemplo, las entidades con políticas de colocaciones más agresivas tienden a tener tasas de morosidad más altas. (Gorbalán, 2019)

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por cierta cantidad de dinero a otra en la que este último tiene el compromiso de devolver la cantidad más el pago de interés es en un tiempo determinado en las condiciones propuestas entre ambos sujetos.

La morosidad de créditos mide el grado de demora en los pagos del préstamo otorgado. Por eso, es fundamental tener conocimiento del índice de créditos y deudas no satisfechas a nivel general y en determinado sector, cubriendo de esta manera los riesgos probables que puedan existir en un futuro.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente informe de investigación se realizó para obtener conocimiento e información de la forma como influye la Gestión Financiera sobre la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, 2019.

El informe de investigación se justifica científicamente, debido a que permitió plantear los procesos y procedimientos que se realizó para hacer del Banco pichincha en una empresa generadora de mayor retorno de las deudas personales. La gestión del tema financiero del Banco Pichincha con un mejor control de la morosidad de los créditos personales le facilita para obtener mayores utilidades, permitiéndole competir más eficientemente en el mercado que se desenvuelve y tener menores limitaciones en aplicación de sus operaciones diarias ofreciendo a los consumidores un mejor producto, ampliando así su cartera de clientes, y por consiguiente su capital de trabajo.

Asimismo, la investigación beneficia al Banco Pichincha para poder expandirse y seguir transformando vidas de personas con recursos económicos bajos.

Este informe servirá como referencia para temas de investigación similar y sirva como herramienta de ayuda en la solución del problema planteado y servir como base para futuras investigaciones y contribuir socialmente a empresarios en el tema o problemática similar.

## **PROBLEMA**

¿De qué manera la gestión financiera influirá sobre la morosidad en los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019?

## **CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**Variable Independiente:** Gestión Financiera

**Definición conceptual:** Es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor en la toma de decisiones, la función primordial de las finanzas es asignar recursos lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. (Córdova M., 2012)

**Definición operacional:** Mecanismo por medio del cual se busca mantener el equilibrio económico, utilizando estrategias de inversión, y de financiamiento, para obtener y administrar el dinero correctamente.

**Dimensiones:**

- **Planificación:** La planeación financiera, busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, está presente tanto en el área operativa como en la estratégica.
- **Estrategia de Inversión:** Las estrategias de inversión son un conjunto de reglas, normas y procedimientos, orientados para seleccionar y crear una cartera de

valores. Encaminados en obtener mejores rendimientos en las inversiones realizadas por la empresa.

- **Estrategia de Financiamiento:** Están relacionadas con la definición de objetivos y alternativas de acción asociadas con la obtención de recursos que cubran las necesidades de efectivo de la organización, es decir que financien sus operaciones en el corto y largo plazo.
- **Gestión del efectivo:** El efectivo es el recurso más importante que tiene toda empresa, por lo que su administración correcta es crucial para la adecuada y eficaz operatividad de esta.

**Indicadores:**

- Definición de metas
- Definición de objetivos
- Análisis de riesgos
- Inversión
- Análisis de Rentabilidad
- Análisis de Costos financieros
- Tipo de Financiamiento
- Administración del efectivo

**Variable Dependiente:** Morosidad de los créditos

**Definición Conceptual:**

En el sistema micro financiero 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. Según Castañeda & Tamayo (2013)

**Definición operacional:**

La morosidad de los créditos se da cuando un deudor, persona natural o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. La condición de moroso se adquiere cuando una obligación no es afrontada a su vencimiento por parte de una persona u organización siendo necesario que exista un documento contractual (contrato, factura, cheque o cualquier documento de cobro general) donde estén reflejadas las condiciones

y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no puede decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

### **Dimensiones:**

- Tipo de Cliente: es la clase de cliente a la que se le brinda el crédito.
- Concesiones de Créditos: La base de la concesión de un crédito es la confianza que el proveedor tiene en la promesa de pago del deudor y en la solvencia económica del cliente.
- Medición Tasas por prestamos: Para calcular la tasa de interés de un préstamo se debe dividir la tasa anual equivalente (TAE) por el número de periodos en un año y de esta forma se consigue la tasa de interés periódica.
- Morosidad o Retraso de pago: La morosidad mide el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser un ratio de interés en el campo de las finanzas así como en las transacciones comerciales.
- Relación entre clientes morosos y préstamos: Gestionar la relación con clientes morosos en tu negocio Todos sabemos que un moroso es una persona o entidad que se retrasa en el plazo de pago. Cuando se retrasa el pago de la compra de un producto o servicio a una fecha posterior a la fecha de vencimiento, hablamos de que nuestro cliente está en mora o incurre en morosidad.

### **Indicadores:**

- Capacidad de pago
- Nivel de endeudamiento
- Créditos concedidos
- Créditos negados
- Monto
- Plazo
- Actividad
- Tasa del préstamo
- Nivel de riesgo del préstamo
- Morosidad de Créditos personales
- Tasas de morosidad de prestamos
- Tasas de morosidad del balance
- Relación de clientes moroso

- Prestamos vencidos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Morosidad de los créditos	Tipo de Cliente	-Capacidad de Pago -Nivel de endeudamiento
	Concesiones de Crédito	-Créditos concedidos -Créditos negados -Monto -Plazo -Actividad
	Medición de tasas por préstamos	-Tasa del Préstamo. -Nivel de Riesgo del préstamo
	Morosidad o retraso en el pago	-Morosidad de Créditos personales -Tasas de Morosidad -Tasa de morosidad del balance.
	Relación entre clientes morosos y prestamos	-Relación de clientes morosos -Prestamos vencidos

## HIPÓTESIS

La Gestión financiera influye de manera positiva en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión financiera influirá en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.

### Objetivos específicos

Identificar los factores que inciden en la gestión financiera de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.

Definir los instrumentos de medición de la morosidad de los créditos personales del banco Pichincha, Chimbote, 2019.



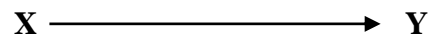
Proponer estrategias que permita una mejor evaluación de los créditos personales para disminuir la morosidad del Banco pichincha, Chimbote,2019.

## **2. Metodología**

### **TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **Tipo de Investigación**

El tipo que se utilizara en esta investigación es Descriptivo.



**Donde**

**X:** variable independiente (financiamiento)

**Y:** variable dependiente (rentabilidad)

#### **Diseño de la investigación**

Según su naturaleza, profundidad y alcance del propósito del proyecto de tesis, es de diseño no experimental de corte transversal, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, es decir se observó el fenómeno a estudiar tal como se muestra en su contexto, donde se recolectaron datos en un tiempo único, con el propósito de describir las variables en un momento dado.

### **POBLACION Y MUESTRA**

#### **Población**

La población estuvo constituida por los funcionarios de la sección de créditos y cobranzas del Banco Pichincha. (En total 10 funcionarios)

#### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población en este caso, los 10 trabajadores de la sección de créditos y cobranzas.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación para la obtención de la información es la encuesta.

### Instrumento de investigación

Se utilizó el cuestionario como instrumento.

## 3. Resultados

### GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 1: Realización de una planificación financiera para alcanzar metas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

### Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados indican que sí se realiza una planificación financiera para alcanzar las metas de la empresa.

Tabla 2: Una adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

### Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirman que una adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Tabla 3: Tiempo en que se reformulan los planes y estrategias para lograr los objetivos de la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Mensual	0	0
Trimestral	2	20
Semestral	8	80
Anual	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

#### **Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (80%) de los trabajadores encuestados afirman que el tiempo en que se reformulan los planes y estrategias es semestral, mientras que un grupo de los encuestados (20%) mencionaron que el tiempo es trimestral. Lo que indica que los trabajadores de la empresa no conocen con certeza el tiempo de formulación de los planes y las estrategias.

Tabla 4: Riesgo como factor determinante para realizar una inversión en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	9	90
No	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

#### **Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (90%) de los trabajadores encuestados consideran al riesgo como un factor determinante para realizar una inversión en la empresa, únicamente 1 encuestado (10%) está en desacuerdo.

Tabla 5: Conocimientos de las inversiones realizadas por la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirman conocer las inversiones realizadas por la empresa.

Tabla 6: Rentabilidad como factor determinante para realizar una inversión en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados consideran a la rentabilidad como factor determinante para realizar una inversión en la empresa.

Tabla 7: Política de endeudamiento en la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirman la existencia de una política de endeudamiento en el Banco Pichincha.

Tabla 8: Aplicación de estrategias de control financiero ejecutadas por la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	7	70
No	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (70%) de los trabajadores encuestados afirman la aplicación de estrategias de control financiero ejecutadas por la empresa. Por otro lado, 3 de los encuestados (30%) desconocen la aplicación de estas estrategias en el Banco Pichincha.

Tabla 9: Financiación de proyectos de inversión a través de créditos comerciales o bancarios.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados aseguran acudir a fuentes como créditos comerciales o créditos bancarios para financiar proyectos de inversión.

Tabla 10: Realización de un flujo de caja para la administración del efectivo

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	8	80
No	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (80%) de los trabajadores encuestados afirman que sí se realiza el flujo de caja para la administración del efectivo, mientras que un grupo de los encuestados (20%) mencionaron que no es así.

Tabla 11: Realización de un adecuado presupuesto en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	9	90
No	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (90%) de los trabajadores encuestados aseguran la realización de un adecuado presupuesto en la empresa, un encuestado (10%) opina lo contrario.

Tabla 12: Existencia de una adecuada gestión financiera en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Sí	10	10
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados confirman la existencia de una adecuada gestión financiera en la empresa.

## MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS

Tabla 13: Nivel de ingresos del cliente.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alto	3	30
Promedio	5	50
Bajo	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

### **Interpretación:**

Del total de encuestados, la mitad de los trabajadores (representado por un 50 %) afirmaron que los niveles de ingresos de los clientes están en el promedio, tres de los encuestados aseguran un nivel de ingresos alto (30%), por último, dos de los trabajadores mencionaron ingresos de los clientes en un nivel bajo (20%).

Tabla 14: Nivel de ingresos y egresos del cliente.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alto	3	30
Promedio	6	60
Bajo	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

### **Interpretación:**

Del total de encuestados, la mayoría de los trabajadores (representado por un 60 %) afirmaron un nivel de ingresos y egresos en el promedio, tres de los encuestados aseguran un nivel de ingresos y egresos alto (30%), finalmente solo uno de los trabajadores mencionó que los ingresos y egresos del cliente son de un nivel bajo (10%).



Tabla 15: Nivel de endeudamiento del cliente.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alto	0	0
Promedio	7	70
Bajo	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

En la presente tabla se observa que un grupo mayoritario de los encuestados (70%) considera un nivel de endeudamiento del cliente promedio, mientras que un tres de los trabajadores (30%) estiman un nivel de endeudamiento del cliente bajo.

Tabla 16: Cantidad de créditos que se han entregado en el presente año.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
1,000	2	20
2,000	6	60
Más de 2,000	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Un porcentaje mayoritario (60%) de los trabajadores encuestados aseguran que la cantidad de créditos que se han entregado en el presente año son de 2,000. Por otro lado, un 40% de los trabajadores aseguran que los créditos entregados son de 1,000 (20%) y más de 2,000 (20%) respectivamente.

Tabla 17: Cantidad de créditos que se han negado en el presente año.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
500	0	0
1000	10	100
Más de 1,000	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados aseguran que la cantidad de créditos negados en el presente año corresponde a un valor de 1000.

Tabla 18: Montos de créditos con mayor demanda.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
5,000	5	50
8,000	0	0
10,000	3	30
Más de 10,000	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Del total de encuestados, la mitad de los trabajadores (representado por un 50 %) mencionaron que el monto de créditos de mayor demanda es de 5,000. Otro grupo representado por el 30% consideran que el monto de mayor demanda es de 10,000, y un 20% afirma que este monto de créditos es de más de 10,000.

Tabla 19: Plazos más adecuados.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Mensuales	5	50
Trimestrales	0	0
Semestrales	3	30
Anuales	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Del total de encuestados, la mitad de ellos (50%) consideran a los plazos más adecuados los mensuales. Tres de los trabajadores (30%) y dos de ellos (20%) consideran los plazos más adecuados a los semestrales y anuales respectivamente.

Tabla 20: Finalidad del crédito.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Consumos personales	1	10
Inversiones comerciales	2	20
Inversiones mobiliarias	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

Del total de encuestados, un grupo mayoritario de ellos (70%) mencionaron como finalidad del crédito a inversiones mobiliarias. Dos de los trabajadores (20%) y uno de ellos (10%) afirman que la finalidad del crédito es para inversiones comerciales y consumos personales

Tabla 21: Tasa de préstamo del crédito.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
8% anual	0	0
10% anual	10	100
18% anual	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirman que la tasa de préstamo del crédito es del 10% anual.

Tabla 22: Nivel de riesgo de los préstamos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alto	0	0
Promedio	0	0
Bajo	10	100
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados aseguran que el nivel de riesgo de los préstamos es bajo.

Tabla 23: Morosidad de los créditos personales.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alta	0	0
Media	3	30
Baja	7	70
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La mayoría (70%) de los trabajadores encuestados aseguran que la morosidad de los créditos personales es de nivel baja, mientras que un 30% opina que es de nivel media.

Tabla 24: Tasa de morosidad de los créditos personales

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Alta	0	0
Media	10	100
Baja	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados aseguran que la tasa de morosidad de los créditos personales es de nivel media.

Tabla 25: Tasa de morosidad de los reportes contables.

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Alta	0	0
Media	10	100
Baja	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores del Banco Pichincha.

**Interpretación:**

La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados aseguran que la tasa de morosidad de los reportes contables es de nivel media.

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- Respecto al objetivo general, Al observar la tabla N°01 y N°02 se observa que el 100% de los trabajadores aseguran la realización de una planificación financiera para alcanzar las metas del Banco Pichincha, y que esta adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos de la misma. Por otro lado, la tabla N°03 muestra como el tiempo en que se reformulan los planes y estrategias para lograr los objetivos de la empresa son de un periodo superior al mensual (80% semestral y 20% trimestral de acuerdo con los encuestados).

Esta situación coincide con lo planteado por **Córdova, (2012)**, quien precisa que la gestión de la empresa es financiera, porque es la herramienta que ayuda a evaluar los valores para una decisión empresarial, siendo importante el manejo de los activos con objetivos estratégicos totales, presupuestando alcanzar metas con sus decisiones y acciones, mediante la intermediación financiera, resaltando alcanzar utilidades en la empresa por medio de los procesos de organización, control y dirección.

- Respecto al objetivo específico 1, la tabla N°04 representa la consideración del riesgo como factor determinante para realizar una inversión en la empresa (90% aceptándola), mientras que la tabla N°05 muestra el conocimiento de las inversiones realizadas por el Banco Pichincha (con una respuesta afirmativa del 100% de los encuestados). Consecuentemente, en la tabla N°06 se observa cómo la rentabilidad es un factor determinante para realizar una inversión en la empresa, según la totalidad (100%) de los trabajadores del Banco Pichincha. Por otro lado, en la tabla N°07 se observa que el 100% de los encuestados afirma la existencia de políticas de endeudamiento en el Banco Pichincha, y en la tabla N°08 cómo una gran mayoría (70%) considera que las estrategias de control financiero ejecutadas por el Banco Pichincha son realmente aplicadas. Además, en la tabla N°09 y N°10 un porcentaje mayoritario de los encuestados (100% y 80% respectivamente), confirman la financiación de proyectos de inversión a través de créditos comerciales o bancarios, así como la realización de un flujo de caja para la administración del efectivo. Finalmente, las tablas N°11 y N°12 están íntimamente relacionadas puesto que muestran la realización de un adecuado presupuesto en la empresa (aceptada por un 90% de los encuestados) y la existencia de una adecuada gestión financiera en la empresa (representada por un 100% de los encuestados).

En este sentido, **Bahillo, Pérez y Escribano (2013)** concluyeron que, debido a la variedad de los momentos en la situación financiera de la empresa, es necesario saber cómo la

compañía está dispuesta a realizar un análisis profundo de sus estados financieros, para la salud económica y financiera de la empresa es necesario que se analice en forma eficaz y eficiente con las ratios que ayuden a tomar decisiones sobre la rentabilidad y liquidez.

Asimismo, coincide con las conclusiones presentadas por **Robles, (2012)**, quien refiere que la Gerencia financiera es una de las fases de la Administración de empresas, y cuyo objetivo es que el patrimonio sea mayor a largo plazo en una empresa, la captación de liquidez mediante aportes de capital o financiamiento, y la aplicación en las adquisiciones, y compras, y la coordinación entre al activo y pasivo, las inversiones, y la rentabilidad, por medio de la presentación y análisis, para decidir qué es lo mejor para la empresa.

- Respecto al objetivo específico 2, las tablas N°13, N°14 y N°15 describen el perfil del cliente en cuanto a nivel de ingresos, egresos y endeudamiento se refiere. Del total de encuestados, al menos la mitad de estos trabajadores aseguran que estos niveles son del promedio, lo que indica una estabilidad económica del cliente en cuanto a la adquisición de créditos y el cumplimiento de sus pagos, es decir, un riesgo de préstamo promedio, como así lo indica la tabla N°22 posteriormente con un 100% de los encuestados. En cuanto a los créditos, la tabla N°16 muestra que durante 2018 se entregaron, de acuerdo al 60% de los encuestados, 2000 créditos, mientras que un 40% de los trabajadores considera que fueron 1000 o más de 2000 créditos; contrastando esta información con la tabla N°17, la cantidad de créditos negados en el 2018 es de 1000, según el 100% de los encuestados. Además, el 50% de los encuestados asegura que el monto de créditos con mayor demanda es el de 5000 según la tabla N°18, con plazos mensuales como los más adecuados según la tabla N°19 y una tasa de préstamo del crédito del 10% anual, según la tabla N°21.

Esta información es coincidente con el análisis de **Marroquín, (2012)**, quien determina que el mayor defecto en el modelo de gestión financiera para maximizar utilidades en una empresa es que no se cuenta con liquidez suficiente para realizar un flujo de efectivo razonable y lo que va a conducir a no poder cumplir con las obligaciones con sus acreedores.

Asimismo, concuerda **Erraez, (2014)** quien indica que en su propuesta de modelo de gestión financiera que la debilidad de la empresa es el endeudamiento y falta de liquidez, generando que una compañía no tenga un flujo de efectivo positivo, incumpliendo con las deudas de terceros.



- Todo ello influye en que, bajo el punto de vista de los encuestados, el nivel de riesgo de los préstamos sea promedio, asegura el 100% de los trabajadores en la tabla N°22; con una morosidad baja (70% de los encuestados) de los créditos personales, unas tasas de morosidad de los créditos personales y del balance media (100% de los encuestados), de acuerdo con las tablas N°23, N°24 y N°25 respectivamente. Esta información es coincidente.

Según **Pazmiño, (2011)** el índice de morosidad en un alto porcentaje 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 aumento de la cartera pesada es el incumplimiento de los clientes con el pago de sus deudas, generando morosidad.

A su vez coinciden **Castañeda y Tamayo, (2013)**, quienes concluyen que el aumento del no pago oportuno influyo en las perspectivas financieras de la empresa, y sus ratios no fueron los que esperaban obtener, generando mayores refinanciamientos, castigo de la cartera pesada, y realizar provisiones de cobranza dudosa, lo que al final significo una baja dela rentabilidad, generando un mayor riesgo crediticio, el deterioro de los activos, y aumento de la cartera pesada y vencida.

## 5. CONCLUSIONES

- Sobre el primer objetivo específico, los créditos otorgados a los clientes en el Banco Pichincha tienen que reunir factores importantes como los niveles de ingresos, egreso y endeudamiento; para ello los funcionarios de negocios y personales realizan un análisis minucioso por cada una de las solicitudes presentadas las que se reflejan en una gestión financiera adecuada, teniendo en cuenta que la tasa de interés es muy atractiva la que corresponde al 10% anual, la mayoría de clientes cumplen de manera puntual con los pagos por los créditos; debido al cauteloso trabajo del equipo de funcionarios para la calificación de los créditos, obteniendo una captación media, tal como se aprecia en la tabla 24.
- Sobre el segundo objetivo específico, los instrumentos de medición de la morosidad de los créditos otorgados del Banco Pichincha; se evaluaron teniendo en cuenta las escalas: Alta, media y bajo; obteniendo en los resultados una morosidad baja del 70%, tal como se aprecia en la tabla No.23, con la encuesta aplicada a los funcionarios del banco a través de un cuestionario de 25 preguntas, Cabe mencionar las políticas que emplea la Institución financiera al realizar una evaluación de crédito para otorgar a los clientes.
- Sobre el tercer objetivo específico, se propone implementar nuevas estrategias para otorgar los créditos como: Garantías de dinero en efectivo (Depósitos a plazo fijo), traslado de CTS, apertura de su cuenta sueldo, constituyendo como aval del crédito, procedimiento de mejora en los créditos personales para evitar la morosidad; de esta manera el Banco Pichincha mejore su gestión financiera, búsqueda de nuevas estrategias financieras para lograr mayores utilidades, mejorando los procesos del área económica y financiera. específicamente en los préstamos, la cantidad de créditos, el valor de estos y el plazo de pago de deudas, así como su finalidad, puesto que aún un 70% representa las inversiones inmobiliarias, un porcentaje mayoritario con un valor alto de crédito.

## **6. RECOMENDACIONES**

- Analizar la situación financiera del Banco Pichincha y planificar una reducción de la tasa de morosidad del crédito personal y de balance a un nivel bajo, puesto que se encuentra en un nivel medio. Realizar proyecciones de 6 a 12 meses para asegurar un 100% de la morosidad baja de los créditos personales.
- Es necesario organizar el historial de los clientes en el que se presentará la información legal de los préstamos y esta deberá ser clara, real y ordenada. De esta manera se demostrará cual es el flujo de efectivo y la capacidad que tiene para cubrir compromisos, de esta manera se evitara costos de moras y a su vez ayudara a construir un buen historial crediticio para futuros préstamos.
- Implementar instrumentos de medición de la morosidad que permitan trabajar a plazos más cortos de tiempo, de utilidad práctica para que se pueda evaluar la morosidad y los activos de la empresa se encuentren asegurados ante posibles situaciones que pongan en riesgo la productividad de la empresa.
- Analizar todas las propuestas de otras entidades que otorgan créditos y extrapolarla a la realidad del Banco Pichincha, para así contrastar y determinar si los métodos y procedimientos estratégicos empleados por la empresa son de mejora en la realización de créditos personales para evitar la morosidad y en la gestión financiera.

## **7. AGRADECIMIENTO**

A Dios, quien me dio la fortaleza y energía para llegar a la culminación de la carrera.

A mi esposo por el amor e incondicional apoyo, aliento en todas las etapas que voy superando en mi vida

A mi madre y abuelos, personas bondadosas quienes siempre me ha brindado y me seguirán brindando el amor que me fortalece.

A mi asesor Mg. Edwind Alvarez Chapilliquen, por su apoyo y orientación en todo el proceso de investigación.

A la Universidad San Pedro, por ser una institución prestigiosa, dedicada a la formación de profesionales de calidad.

A todos los profesores que me impartieron y orientaron sus conocimientos en diferentes áreas.

Al Banco Pichincha por su consentimiento para los avances de este proyecto, la cual redundara en mi beneficio y espero también en beneficio de la empresa.

A todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este trabajo de tesis.

Wendy.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 11.1. Textos

- 8.1.1. Abadi, M., & Fainstein, H. (2001). *Tecnologías de Gestión - Polimodal*. Buenos Aires, Argentina: Aique.
- 8.1.2. Aguilar, K., & Cano, N. (2017). "*Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mype en la Provincia de Huancayo*" ( Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, Huancayo ,Perú.
- 8.1.3. Apostolik Donohue & Went, P. (2011). *Fundamentos del riesgo bancario y su regulación: una completa introducción a la Banca, el riesgo bancario y su regulación*. Madrid, España.
- 8.1.4. ASBANC. (2017). *MOROSIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE*. CHICLAYO.
- 8.1.5. Bahillo, E., Perez, C., & Escribano, G. (2013). *Gestión Financiera*. Madrid , España: Ediciones Paraninfo SA.
- 8.1.6. Bayona, F. (2013). *Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2013*. TESIS DE PREGRADO, UNIVERSIDAD DE PIURA, , PIURA, PIURA.
- 8.1.7. Bertrand Duo & Mullainathan. (2004). *How much should we trust differences-indifferences*.
- 8.1.8. Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2010). *Finanzas Corporativas*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- 8.1.9. Briceño, P. (2009). *Finanzas y Financiamiento : Las herramientas de gestión que toda empresa*. Lima,Perú: Nathan Associates Inc.
- 8.1.10. Cantalapedra, M. (2017). *Ventajas e inconvenientes de un préstamo bancario*. Obtenido de Con tu Negocio: <https://www.contunegocio.es/financiacion-2/ventajas-e-inconvenientes-prestamo-bancario/>

- 8.1.11.** Castañeda & 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*. TESIS DE PREGRADO, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, LA LIBERTAD, TRUJILLO.LA LIBERTAD, PERU.
- 8.1.12.** Ccaccya, D. (2015). Analisis de Rentabilidad de la Empresa. *Actualidad Empresarial*, 1-2.
- 8.1.13.** Cobarsí-Morales-Canals & Ortoll, E. (2013). La información como bien económico: *Reflexiones sobre la crisis financiera de 2008*, Cobarsí-Morales, J., Canals, A., & Ortoll, E. , El profesional de la informacion 22(4) -pag. 346-352.
- 8.1.14.** Comercio, E. (2015). *¿Qué debes tener en cuenta a la hora de solicitar un crédito?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/debes-cuenta-hora-solicitar-credito-332586>
- 8.1.15.** Consumer Financial Protection Bureau. (2014). *FAIR DEB COLLECTION PRACTICES ACT*.
- 8.1.16.** Cordova, M. (2012). *Gestion Financier*. Bogota , Colombia: Ecoe Ediciones.
- 8.1.17.** Cordova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de DEFINICION ABC: <https://www.definicionabc.com/?s=Financiamiento>
- 8.1.18.** Coronel, C. (2014). *Aplicación del Sistema de costos por actividades y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Cementos Selva S.A.* Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
- 8.1.19.** Delgado Dorregaray, D. D., & Chavesta Morales, M. E. (2017). *Impacto de la Morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chicalyo*. Chiclayo.

- 8.1.20.** Diaz, K. (10 de octubre de 2008). *Principales estrategias financieras de las empresas*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principales-estrategias-financieras-de-las-empresas/>
- 8.1.21.** Economía Simple. (2012). *Definición de rentabilidad*. Obtenido de Economía simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- 8.1.22.** ECONOMICA, R. (OCTUBRE de 2018). MOROSIDAD DE CREDITOS CAE POR TERCERA VEZ EN EL AÑO. (E. COMERCIO, Ed.) *DIARIO EL COMERCIO*.
- 8.1.23.** Erraez, M. (2014). *Propuesta de un modelo de Gestión Financiera para la empresa Bioagro ubicada en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politecnica del Ejercito, Cuenca - Ecuador.
- 8.1.24.** Fatama, J. (2016). *“Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Punchana, 2016” ( Tesis de pregrado)*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, Iquitos, Perú.
- 8.1.25.** Fedaseyeu, V. (2015, 19 de junio). Debt collection agencies and the supply of consumer. (s.f.).
- 8.1.26.** Fedaseyeu, V. (2015). *Debt collection agencies and the supply of consumer*. PA: Bocconi University and Visiting Scholar, Federal Reserve Bank, FILADELFIA.
- 8.1.27.** Flores, C. (2014). *La gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en lima metropolitana*. Univeridad San Martin de Porres, Lima.
- 8.1.28.** García, D. (2017). *Financiamiento para el desarrollo, America Latina una perspectiva comparada*. Cepal, Sntiago de Chile, Santiago de Chile.

- 8.1.29.** Garcia, O. (2009). *Administracion Financiera, Fundamentacion y Aplicaciones*. Bogota, Colombia: Prensa Moderna Impresores.
- 8.1.30.** Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Educacion.
- 8.1.31.** Gómez & Partal, A. (2010). *Gestión y control del riesgo de crédito en la banca*. Madrid, Espana: Delta.
- 8.1.32.** Hernández & Meneses, L. (2005). *Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera.estudos generles*.
- 8.1.33.** Hernandez, M. (2018). "*Caracterizacion del financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercio del Perú: Caso empresa: "Abarrotes Richard" De Imperial - Cañete, 2015.* ( Tesis de pregrado). Universidad Catolica Los Angeles Chimbote, Chimbote, Perú.
- 8.1.34.** HSBC. (s.f). *Importancia del financiamiento para empresas en crecimiento*. Obtenido de Group Managent Service Limited: <https://www.empresas.hsbc.com.mx/es-mx/mx/article/importancia-del-financiamiento-para-empresas-en-crecimiento>
- 8.1.35.** Ixchop, D. (2014). *Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector de confeccion de la Ciudad de Mazatenango* ( Tesis de pregrado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Mazatenango, Guatemala.
- 8.1.36.** Keyandcloud. (2017). *Medidas que mejoran la rentabilidad*. Obtenido de Keyandcloud: <https://www.keyandcloud.com/medidas-mejoran-la-rentabilidad/>
- 8.1.37.** Leal Aranguiz & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, Revista, 26(1), 181-207.



- 8.1.38.** Ledesma Sánchez & Machado, I. (2007). *Análisis del riesgo crediticio bancario en la economía cubana teoría y praxs.* universidad de quintana Roo Cizumel, Mexico, Mexico.
- 8.1.39.** M., L., & Sánchez, Z. &. (2007). *Análisis del riesgo crediticio bancario en la.*
- 8.1.40.** Manrique, O. (28 de OCTUBRE de 2018). Morosidad de Crèditos, y su caida. *Diario Gestión*, varias.
- 8.1.41.** Marroquin, E. (2012). *Modelo de Gestión Financiera para maximizar las utilidades de la Empresa Espelette Cia. Ltda.* Escuela Politecnica del Ejercito, Sangolqui - Ecuador.
- 8.1.42.** Marte, A. (2013). *Determinantes de la rentabilidad de la banca dominicana en la primera decada el siglo XXI.* (Ipenza, Editor) Obtenido de [https://www.bancentral.gov.do/trabajo\\_investigacion/oeconomia/col](https://www.bancentral.gov.do/trabajo_investigacion/oeconomia/col) .
- 8.1.43.** Morillo, M. (2001). *Rentabilidad financiera y reducción de costos.* Merida,Venezuela: Red Actualidad Contable Faces.
- 8.1.44.** Moyolema, M. (2011). *La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010.* Universidad Tecnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- 8.1.45.** New, E. (2014). *Motivo por el que las empresas piden creditos.* Obtenido de Emprendedores New: <http://emprendedoresnews.com/empresas/economia/motivos-por-los-que-las-empresas-piden-creditos.html>
- 8.1.46.** Ortega, A. (2014). *Planeacion Financiera estrategica.* Mexico: Mc Graw - Hill.
- 8.1.47.** Ortiz, A. (2005). *Gerencia Financiera y Diagnostico Estrategico.* Bogota, Colombia: Mc Graw - Hill.
- 8.1.48.** Pazmiño, D. (2011). *La cartera vencida y su inidencia en la rentabilidad del banco nacional de fomento sucursal Ambato urante*

*perioo Enero a Dicimbre 2009. TESIS DE PREGRADO, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR, ambato, SEDE AMBATO- ECUADOR. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>*

- 8.1.49.** Popular, I. (2015). *¿ Como saber si una empresa es rentable?* Obtenido de Impulsa Popular: <https://www.impulsapopular.com/finanzas/como-saber-si-una-empresa-es-rentable/>
- 8.1.50.** Ramirez, C., & Robles, M. (2016). *La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja municipal de Ahorro y Crèdito de Trujillo, Distrito de Laredo, Años 2014-2015.* TRUJILLO.
- 8.1.51.** Reategui, R., & Vidales, M. (2017). *“Caracterización del financiamiento, captación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Belén, 2016” ( Tesis de pregrado).* Universidad Científica del Perú, Iquitos , Peru.
- 8.1.52.** Regalado, A. (2016). *" El financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa Navismar EIRL. Chimbote , 2014" ( Tesis de pregrado).* Universidad Católica los Angeles Chimbote, Chimbote , Perú.
- 8.1.53.** Reid, D. (2016). *The debt buying industry. Sacramento, CA: Receivables Management.*
- 8.1.54.** Reyes , M., Riquelme, Y., Sotelo, D., & Yáñez, C. (2009). *“Alternativas de financiamiento para las Pymes en la Ciudad de Chillan ” ( Tesis pregrado).* UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO, Chillan , Chile.
- 8.1.55.** Rios, J. (2015). *Evaluación de la gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad, de la Empresa Zapatería Yuly periodo 2013.* Universidad Nacional de San Martin, Tarapoto.
- 8.1.56.** Rios, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courieren Lima Metropolitana, 2012-2013.* Universidad de San Martin de Porres, Lima.

- 8.1.57.** Robles, C. (2012). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- 8.1.58.** Rodriguez, A. (2013). *Fuentes de financiamiento para una empresa*. Obtenido de Crece negocios: <https://www.crecenegocios.com/fuentes-de-financiamiento-para-una-empresa/>
- 8.1.59.** Ruiz, R. (2015). “*Caracterizacion del financiamiento y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta de abarrotos del Mercado Modelo de Sullana – año 2015*” ( *Tesis de pregrado*). UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE, Sullana, Perú.
- 8.1.60.** Rujel, S. (2017). “*Influencia de la rentabilidad en las empresas Constructoras en el Perú: Caso Constructora AESMID E.I.R.L 2016*” ( *Tesis de pregrado*). UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Tumbes , Perú.
- 8.1.61.** Saavedra & Saavedra, M. (2010). *Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca*.
- 8.1.62.** Sanchez, J. (2002). *Analisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de Analisis Contable: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- 8.1.63.** Torrealba, A. (2012). *Clasificacion de las fuentes de financiamiento*. Obtenido de Academia edu: [https://www.academia.edu/4842489/CLASIFICACION\\_DE\\_LAS\\_FUENTES\\_DE\\_FINANCIAMIENTO](https://www.academia.edu/4842489/CLASIFICACION_DE_LAS_FUENTES_DE_FINANCIAMIENTO)
- 8.1.64.** Trigo, E. (2009). *Martínez Análisis y Medición del Riesgo de Crédito en carteras de activos financieros ilíquidos por empresas*. Universidad de Malaga- Facultad de ciencias economicas y empresariales Departamento de Finanzas y Contabilidad, Malaga.
- 8.1.65.** Ulloa, J. (2014). *Modelo de Gestión financiera para la empresa productora exportadora ecua-agrónomo en la provincia de pichincha*. Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolqui - Ecuador.

- 8.1.66.** Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Educacion .
- 8.1.67.** Vargas, L. M. (2018). *"Caracterizacion del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes en el mercado central de Nicrupampa- Distrito de Independencia, 2016"* ( tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles Chimbote, Huaraz , Perú.
- 8.1.68.** Verona, M., & Deniz, J. (2009). *Gestion Financiera*. Las Palmas de Gran Canaria, España: Vicerrectorado de Ordenacion Académica y espacio Europeo de Educacion Superior.
- 8.1.69.** Zamora, A. I. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa*. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/indice.htm>
- 8.1.70.** Zywicki, T. (2015). *The law and economics of consumer debt collection and its regulation*.

## 9. APÉNDICES Y ANEXOS

### Anexo N°01 Matriz de consistencia: “Gestión financiera e influencia de la morosidad de los créditos del Banco Pichincha, Chimbote, 2019”

PROBLEMA	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p>¿De qué manera la gestión financiera influirá en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019?</p>	<p>La Gestión financiera influye de manera positiva en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.</p>	<p>El presente trabajo investigación se realizará para obtener conocimiento e información sobre la influencia que tiene la Gestión Financiera en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, en el año 2019.</p> <p>La presente investigación se justifica científicamente, porque permitirá plantear los procesos y procedimientos que se realizará para hacer del Banco pichincha en una empresa generadora de mayor recuperación de los créditos personales. Asimismo, la investigación beneficiara al Banco Pichincha para poder expandirse y seguir transformando vidas de personas con recursos económicos bajos.</p> <p>Este proyecto servirá como referencia para temas de investigación similar y sirva como herramienta de ayuda en la solución del problema planteado y servir como base para futuras investigaciones y contribuir socialmente a empresarios en el tema o problemática similar.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de qué manera la gestión financiera influirá en la morosidad de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>6.2.1 Identificar los factores que inciden en gestión financiera de los créditos personales del Banco Pichincha, Chimbote, 2019.</p> <p>6.2.2 Definir los instrumentos de medición de la morosidad de los créditos personales del banco Pichincha, Chimbote, 2019.</p> <p>6.2.3. Proponer estrategias para la mejor evaluación los créditos personales para disminuir la morosidad en el Banco pichincha, Chimbote, 2019.</p>	<p><b>TIPO INVESTIGACION:</b> Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO:</b> Según su naturaleza, profundidad y alcance del propósito del proyecto de tesis, es no experimental de corte transversal.</p> <p><b>POBLACION:</b> Los trabajadores de la sección de créditos y cobranzas del Banco Pichincha.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 10 trabajadores de la sección de créditos y cobranzas del Banco Pichincha.</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p>

### Anexo N° 02: Matriz operacionalización de variables:

“Gestión financiera e influencia de la morosidad de los créditos del Banco Pichincha, Chimbote, 2019”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	(Córdova 2012) Gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor en la toma de decisiones, la función primordial de las finanzas es asignar recursos lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos.	Mecanismo por el medio del cual se busca mantener el equilibrio económico, utilizando estrategias de inversión y de financiamiento, para obtener y administrar el dinero correctamente	<p align="center"><u>Planificación</u></p> La planeación financiera, busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, está presente tanto en el área operativa como en la estratégica	Definición de metas	¿Se realiza una planificación financiera para alcanzar las metas de la empresa?
			<p align="center"><u>Estrategia de inversión</u></p> Las estrategias de inversión son un conjunto de reglas, normas y procedimientos, orientados para seleccionar y crear una cartera de valores. Encaminados en obtener mejores rendimientos en las inversiones realizadas por la empresa.	Definición de objetivos	¿En su opinión, una adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos en la empresa?  ¿Cada que tiempo se reformulan los planes y las estrategias planteadas para lograr los objetivos de la empresa?
			<p align="center"><u>Estrategia de financiamiento</u></p> Están relacionadas con la definición de objetivos y alternativas de acción asociadas con la obtención de recursos que cubran las necesidades de efectivo de la organización, es decir que	Análisis de riesgo	¿Cree usted que el riesgo es un factor determinante para realizar una inversión en la empresa?
				Inversión	¿Conoce usted que inversiones ha realizado la empresa?
				Análisis de rentabilidad	¿Cree usted que la rentabilidad es un factor determinante para realizar una inversión en la empresa?
			Análisis de costos financieros	¿La empresa tiene una política de endeudamiento?  ¿Actualmente se aplica alguna estrategia de control financiero ejecutada por la empresa?	

			<p>financien sus operaciones en el corto y largo plazo.</p>	<p>Tipo de financiamiento utilizado</p>	<p>¿Para financiar proyectos de inversión acuden a fuentes como créditos comerciales, créditos bancarios?</p>
			<p><u>Gestión del efectivo</u>  El efectivo es el recurso más importante que tiene toda empresa, por lo que su administración correcta es crucial para la adecuada y eficaz operatividad de la misma.</p>	<p>Administración del efectivo</p>	<p>¿Para la administración del efectivo realizan un flujo de caja?</p> <p>¿Se realiza un adecuado presupuesto en la empresa?</p> <p>¿Existe una adecuada gestión financiera en la empresa?</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Morosidad de los créditos	En el sistema financiero 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(según Castañeda & Tamayo, 2013)	La morosidad de los créditos se da cuando un deudor, persona natural o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. La condición de moroso se adquiere cuando una obligación no es afrontada a su vencimiento por parte de una persona u organización siendo necesario que exista un documento contractual (contrato, factura, cheque o cualquier documento de cobro general) donde estén reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no puede decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.	Tipo de Cliente	-Capacidad de Pago -Nivel de endeudamiento	1. ¿Cuál es el nivel de ingresos del cliente? 2. ¿Cuál es el nivel de ingresos y egresos del cliente? 3. ¿cuál es el nivel de endeudamiento del cliente
			Concesiones de Crédito	-Créditos concedidos -Créditos negados -Monto -Plazo -Actividad	4. ¿Qué cantidad de créditos se han entregado en el presente año? 5. ¿Qué cantidad de Créditos se han negado en el presente año? 6. ¿Cuáles son los montos de créditos con mayor demanda? 7. ¿Cuáles son los plazos más adecuados? 8. ¿Cuál es la finalidad del crédito?
			Medición de tasas por préstamos	-Tasa del Préstamo. -Nivel de Riesgo del préstamo	9. ¿Cuál es la tasa del Préstamo del crédito? 10. ¿Cuál es el nivel de riesgo de los prestamos?
			Morosidad o retraso en el pago	-Morosidad de Créditos personales -Tasas de Morosidad -Tasa de morosidad del balance.	11. ¿Cuál es la morosidad de los créditos personales? 12. ¿Cuál es la tasa de Morosidad de los créditos personales? 13. ¿Cuál es la tasa de morosidad del Balance?
			Relación entre clientes morosos y prestamos	-Relación de clientes morosos -Prestamos vencidos	14. ¿Cuál es la cantidad de clientes morosos por préstamos personales? 15. ¿Cuál es la cantidad e prestamos vencidos?



### **Anexo N° 03 Encuesta:**

“Gestión financiera e influencia de la morosidad de los créditos del Banco Pichincha, Chimbote, 2019”

Al respecto se le solicita a usted, que con la relación de preguntas que a continuación se le presentan se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se viene llevando a cabo. Por lo cual agradeceremos que su respuesta sea sincera.

#### **Instrucción de aplicación:**

Leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar con una (x) la respuesta correspondiente:

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

#### **ENCUESTA PARA MEDIR EL GRADO DE INFLUENCIA DE LA GESTION FINANCIERA CON LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS PERSONALES DEL BANCO PICHINCHA, CHIMBOTE, 2019.**

Instrucciones: Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Muchas Gracias.

#### **A) GESTIÓN FINANCIERA:**

- 1. ¿Se realiza una planificación financiera para alcanzar las metas de la empresa?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 2. ¿En su opinión, una adecuada gestión financiera permite el cumplimiento de los objetivos en la empresa?**
  - a. Si
  - b. No

- 3. ¿Cada que tiempo se reformulan los planes y las estrategias planteadas para lograr los objetivos de la empresa?**
  - a. Mensual
  - b. Trimestral
  - c. Semestral
  - d. Anual
  - e. Nunca
  
- 4. ¿Cree usted que el riesgo es un factor determinante para realizar una inversión en la empresa?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 5. ¿Conoce usted que inversiones ha realizado la empresa?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 6. ¿Cree usted que la rentabilidad es un factor determinante para realizar una inversión en la empresa?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 7. ¿La empresa tiene una política de endeudamiento?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 8. ¿Actualmente se aplica alguna estrategia de control financiero ejecutada por la empresa?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 9. ¿Para financiar proyectos de inversión acuden a fuentes como créditos comerciales, créditos bancarios?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 10. ¿Para la administración del efectivo realizan un flujo de caja?**
  - a. Si
  - b. No
  
- 11. ¿Se realiza un adecuado presupuesto en la empresa?**
  - a. Si
  - b. No

**12. ¿Existe una adecuada gestión financiera en la empresa?**

- a. Si
- b. No

**B) MOROSIDAD DE LOS CREDITOS**

**1. ¿Cuál es el nivel de ingresos del cliente?**

- a. Alto
- b. Promedio
- c. Bajo

**1. ¿Cuál es el nivel de ingresos y egresos del cliente?**

- a. Alto
- b. Promedio
- c. Bajo

**3. ¿Cuál es el nivel de endeudamiento del cliente?**

- a. Alto
- b. Promedio
- c. Bajo

**4. ¿Qué cantidad de créditos se han entregado en el presente año?**

- a. 1,000
- b. 2,000
- c. Más de 2000

**5. ¿Qué cantidad de Créditos se han negado en el presente año?**

- a. 500
- b. 1000
- c. Más de 1000

**6. ¿Cuáles son los montos de créditos con mayor demanda?**

- a. 5,000
- b. 8,000
- c. 10,000
- d. Más de 10,000

**7. ¿Cuáles son los plazos más adecuados?**

- a. Mensuales
- b. Trimestrales
- c. Semestrales
- d. Anuales

**8. ¿Cuál es la finalidad del crédito?**

- a. Consumos personales
- b. Inversiones comerciales
- c. Inversiones mobiliarias

**9. ¿Cuál es la tasa del Préstamo del crédito?**

- a. 8 % anual
- b. 10 % anual
- c. 18 % anual

**10. ¿Cuál es el nivel de riesgo de los prestamos?**

- a. Alto
- b. Promedio
- c. Bajo

**11. ¿Cuál es la morosidad de los créditos personales?**

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja

**12. ¿Cuál es la tasa de Morosidad de los créditos personales?**

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja

**13. ¿Cuál es la tasa de morosidad de Los reportes contables?**

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja