



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Vasquez Vargas, Gonzalo Alberto (ORCID: 0000-0002-9565-9953)

Gamarra Estelita, Dustin Bray (ORCID: 0000-0001-5706-9330)

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dr. Mucha Paitan, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

**ASESORA TEMÁTICA:**

Dra. Cansino Olivera, Rossana Magally (ORCID: 0000-0002-1360-1644)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2019**

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por brindarnos amor, confianza y motivarnos durante todo el proceso del objetivo de ser profesional.

Esta presente tesis es dedicada a dios por guiarnos siempre por el camino bueno y por mostrarnos la vida y poder tener paciencia y sabiduría durante todo este proceso.

A todas las personas que nos impulsaron a seguir adelante a pesar de las dificultades que tuvimos durante todo este proceso.

Esta presente tesis es dedicada a toda persona que busque su desarrollo profesional ya que brindamos información puntual.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios y nuestros padres por permitirnos culminar con nuestra tesis que con mucho esfuerzo y dedicación fuimos avanzando.

En segundo lugar, Agradecer a nuestro asesor metodológico el DR. Angel Javier Mucha Paitan, por el apoyo brindado que nos dio desde el inicio hasta la culminación de la tesis, de igual manera a nuestra Asesora metodológica la DRA. Magaly Rossana Cancino Olivera que semana a semana nos orientó con el avance de la tesis.

En tercer lugar agradecer a la entidad financiera EFECTIVA S.A. por abrirnos las puertas de su entidad bancaria, muy agradecidos con la información brindada y por la colaboración de todos los trabajadores al responder con suficiente coherencia las entrevista aplicada sobre el tema de nuestros indicadores y variables aplicadas.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Vasquez Vargas Gonzalo Alberto Gamarra Estelita Dustin Bray

cuyo título es:

"Riesgo Crediticio y su incidencia en la morosidad del  
Periodo 2016 al 2018 de la financiera efectivo S.A.-SEDE  
Chimbote"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (Número).....

Catorce (Letras).

Chimbote. 04 de Julio Del 2019.



PRESIDENTE

Mariela Kavina Solano Campora



SECRETARIO

Dr. Angel Mota



VOCAL

JAIME ROBERTO RAMIREZ GARCIA

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gamarra Estelita Dustin Bray y mi compañero Vasquez Vargas Gonzalo Alberto estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI N° 75233422 y N° 72943749, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la documentación que se acompaño es veras y autentica.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada para lo cual me someto ala normal académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chimbote, 27 de junio del 2019

  
Gamarra Estelita Dustin Bray  
Dni: 75233422

  
Vasquez Vargas Gonzalo Alberto  
Dni: 72943749

## Índice:

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MÉTODO</b> .....	21
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	21
2.2 Operacionalización de variables .....	22
2.3 Población y Muestra .....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
2.5 Procedimientos.....	24
2.6 Métodos de análisis de datos .....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
<b>III. RESULTADOS</b> .....	24
3.1 Reseña histórica.....	24
3.2 Organigrama .....	26
3.3 Flujo grama.....	26
3.4 Resultado.....	27
3.5. Contrastación de hipótesis.....	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	36
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	44

## RESUMEN

En la presente tesis titulada “RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL PERIODO 2016 AL 2018 DE LA FINANCIERA S.A. –SEDE CHIMBOTE”, vemos mayormente el tema de los riesgos que tienen todas las entidades financieras al otorgar un crédito las personas o empresas sin antes realizar minuciosos seguimientos, el objetivo general de esta tesis es lograr determinar el riesgo de crédito en la morosidad del periodo 2016 al 2018, con los objetivos específicos logramos medir el riesgo crediticio en la morosidad , analizamos los índices de morosidad y analizamos la incidencia del riesgo crediticio en el índice de morosidad del periodo del 2016 al 2018.

Para el tipo de estudio se empleamos un diseño no experimental y en el diseño de investigación aplicamos la descriptiva correlacional, en nuestra población tenemos los estados financieros del 2003 al 2018 y en la muestra los periodos del 2016 al 2018, en las técnicas se tiene el análisis documental y la entrevista, en los instrumentos la guía de análisis documental y la guía de entrevista, en los procedimientos elaboramos el cuestionario guía de entrevista para la aplicación de la muestra de estudio y se aplicó a los trabajadores de la FINANCIERA EFECTIVA S.A. , después recolectamos los datos analizamos e interpretamos los resultados que se obtuvo, en los métodos de análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva reforzándolo con cuadros gráficos y porcentajes que se obtuvo de los resultados encontrados,

Para obtener nuestras conclusiones aplicamos ratios de los indicadores que teníamos en cada variable, en la primera variable que es riesgo crediticio aplicamos el ratio de calidad de activos ratio de rentabilidad y también se analizó el riesgo pro atención al cliente de los tres años y por cada tienda, en la variable de morosidad aplicamos el ratio de solvencia, el ratio de morosidad y el ratio de endeudamiento.

**Palabras Clave:** Riesgo Crediticio, Morosidad, Calidad de activos.

## ABSTRACT

In the present thesis entitled "EDITION OF THE FINANCIAL RISK AND ITS INCIDENCE IN THE LIABILITY OF THE PERIOD 2016 TO THE 2018 OF THE FINANCIERA SA", we see mainly the subject of the risks that have all the possibilities that are taken into account. Before fulfilling the objectives of the year 2016 to 2018, with the general objective of this thesis is to determine the credit risk in the arrears of the period 2016 to 2018, analyze the rates of delinquency and analyze the incidence of risk. credit risk in the delinquency rate for the period from 2016 to 2018.

For the type of study, a non-experimental design and an application research design are used. The descriptive correlational, in our population we have the financial statements from 2003 to 2018 and in the sample the periods from 2016 to 2018, in the techniques we have the analysis documentary and the interview, in the instruments, the study guide, and the interview guide, in the instruments, we elaborated the questionnaire, the interview, the application of the study sample and the application of the workers of the FINANCIERA EFECTIVA SA , after collecting the data we analyze and interpret the results we have obtained, in the methods of analysis, in the results, in the descriptive statistics, reinforcing it, in the tables, in the percentages, in the obtained results,

To obtain our results, we can apply the ratios of the indicators that we have in each variable, in the first variable that is the risk. Store, in the applied delinquency variable, the solvency ratio, the delinquency ratio and the indebtedness ratio.

**Keywords:** Credit Risk, Defaults, Asset Quality.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática, actualmente los sistemas financieros en el mundo se utilizan variedades de métodos para el cálculo de la morosidad, esto se da conforme a cada particularidad de cada país, en todo el mundo la mayoría de países logra considerar diferentes días de retraso clasificar un crédito de cartera vencida o retraso de pago, los países que emplean un umbral de 90 días es Chile y Brasil, por otro lado Colombia y México se consideran solamente 30 días, en nuestro país se sigue un criterio más convencional a comparación de los demás países, también se dice que un pago no cancelado se considera vencido cuando pasa más de 15 días de retraso para el crédito cooperativos, a medianas y grandes empresas, y de 30 días a más para las mypes, también cuando se obtiene un crédito de consumo, esta se considera vencida cuando tiene más de 30 días de retraso y su saldo a partir de sus 90 días de retraso. Así mismo en nuestro país las carteras refinanciadas que considera de los créditos ha registrado cambios de plazos o montos de lo planteado, por problemas de la capacidad de cancelación de la cuota, también se incluye en los indicadores de la morosidad, este último no viene a ser de la morosidad que diferentes países informan al Fondo Monetario Internacional (p.3).

“Es considerado los diferentes criterios de una cuanta no pagada o cartera vencida y su inclusión de una cartera refinanciada, no resulta conveniente cotejar cada indicador de morosidad que publica el Fondo Monetario Internacional”(p.3).

“Se sabe también que para nosotros poder tener indicadores de morosidad se ha llegado a la conclusión de utilizar como criterio la cartera de retraso que sean mayores a sus 90 días para los diferentes conjuntos de países que publican la información en internet de sus correspondientes entes supervisores”(p.3).

**A nivel nacional** para el siguiente autor Fernández (2016) en su investigación: “Los riesgos financieros y la morosidad”. Conceptualizo que siempre se dan en todo tipo de empresa financiera y él indica el siguiente:

“Que al no cumplir con los pagos de crédito provoca muchos problemas no solo para su clasificación de crédito del consumidor con morosidad, también para las

empresas bancarias, y mayormente para todo el sistema si este comportamiento se logre convertir en tendencia o si aumente de manera relevante”(p.120).

Se dice que en mayo del año 2016 la asociación de banco comunico que había una morosidad total de 2.77% esa morosidad tuvo unos de los picos más altos en el nivel de porcentaje en los últimos 10 años, en las mypes el porcentaje es 9.31% en gran parte de los tipos de crédito su estilo fue muy parecida, solo unos cuantos créditos de consumo que se mantenían con un porcentaje de 3.45%(p.120).

“En los niveles de riesgo crediticio se castigó con provisiones, en este caso por la superintendencia de banca, seguros y AFP, por este motivo en caso halla algún incremento en su morosidad es por el préstamo otorgado y por no ver el historial crediticio del cliente” (p.120).

“El incremento de riesgo se da muchas veces por otorgarles créditos a clientes sin el fin que va tener el dinero que se otorga, ya que puede ser un dinero ocioso y al no ser trabajado no generara ninguna ganancia y poco probable que cancelen el crédito sin problemas”(p.121).

Según Quispe (2015) nos indica que:

“El sistema financiero del Perú, busca la manera de seguir adelante y obtener resultados positivos, la SBS que opera como ente regulador obtuve como resultados que 28 de las 44 micro financieras que operan aumentaron su índice de morosidad en el año previo” (p.45).

“Tuvo aumento de 14% en el riesgo de incobrabilidad, Esto se debe por competencia y facilidad en créditos de entidades financieras en la zona nace un riesgo ya que causan un endeudamiento del cliente, en la MYPES que han desgastado su cartera de clientes” (p.45).

En el **nivel internacional** según el autor Rivas (2014) nos indica lo siguiente:

“Riesgos de crédito son incertidumbres cuando no realizan los pago al tiempo correspondiente que se estableció originado por el prestamos otorgado a la persona que se otorga el crédito, el pago de la deuda no realizada puede ser tanto parcial como el total”(p.29).

Según el autor Savedra (2015) en su investigación “Control del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una entidad bancaria” en panamá indico lo siguiente:

“Al no recuperar los valores establecidos de crédito sería un riesgo, la cual tiene un vínculo muy concreto con la liquidez, su evaluación de los riesgos de crédito están enfocados en detectar solvencia económica del cliente para cubrir la deuda” (p.30).

“Hay muchas formas de evaluar el riesgo de crédito y una de ella está en comparar el valor de activos al termino de periodo con su valor final de la deuda”(p.30).

En una entidad bancaria lo más común para otorgar un crédito es por medio de un eficiente control de riesgo de crédito, esto ayuda a mantener el porcentaje de morosidad controlablemente, aquí se analiza la influencia de la calidad moral y la capacidad del cliente en el cumplimientos de pagos por el prestamos (p.45).

“En caso las letras del crédito no son canceladas esta vendría a ser una incobrabilidad y esto afectaría a la empresa en su liquidez y en su rentabilidad ya que esto son los riesgos que corren todas las entidades bancarias cuando otorgan un prestamos”(p.45).

Según Delgado (2013) en su investigación “La morosidad bancaria y los riesgos de crédito” nos indica lo siguiente:

“En Uruguay existe un conjunto de trabajos empíricos que analizan, se sabe que hay muchas causas explicativas de la morosidad bancaria en cada caso, es importante saber si no existe algún nivel teórico que pueda ser precisa y a la vez determinante para que así se logre precisar los determinantes de la mora”(p.29).

Y a la vez de los ejemplos teóricos que analizan desde su perspectiva macroeconómica el determinante de por qué las empresas se declaran en quiebra, caso más fuerte de la morosidad en la entidad, es muy posible identificar un conjunto de variables que potencialmente podría precisar el cambio de la morosidad en el caso uruguayo, logra aceptar la fórmula de hipótesis preliminares, para que puedan servir de orientación para otros trabajos (p.29).

“El PIB, de su demanda agregada, o sus costos de la materia prima, de sus pagos mensuales o de su renta disponible, inflación, su depreciación de la moneda, intereses nominales o reales, los ratios de endeudamiento, los tipos de oferta de la moneda”(p.29).

“En algunos casos el dinero que presentan con la mora se difiere entre otros trabajos empíricos de la morosidad y sus riesgos que tienen en las entidades financieras”(p.30).

En la empresa “FINANCIERA EFECTIVA S.A.”- Sede-Chimbote, perteneciente al Grupo EFE, esta empresa supervisada por la (SBS), ubicada en el Jr. Leoncio Prado N.-541-547-casco urbano Chimbote, La financiera Efectiva S.A. es una entidad dominada en el sector micro financiero, ofrece créditos de consumo y a su vez de consumo productivo a clientes que realicen compras en las entidades emparentadas al Grupo EFE, primariamente Conecta Retail y Motocorp, esto como porción del proceso de variación de contrato a lo conocido en el Plan Estratégico. A diciembre del 2017 tuvo un 82.59% de las colocaciones correspondiente a

Operaciones de consumo. En menor medida, La Financiera Efectiva S.A. concede créditos a las mypes, así como a operaciones hipotecarias alcanzando al cierre del 2017, 11.80% y 5.62% de colaboración de su cartera de créditos (14.86% y 0.14%, al 31.12.2016, respectivamente). La diferenciación de cartera de créditos respeta a la trabajo que viene efectuando la Financiera desde el 2015, con entradas a nuevos mercados, por acuerdos pactados y/o servicios extras, utilizando la delantera mecanismos con la que se cuenta a través de los créditos convenio, también tenemos créditos para la adquirir viviendas, con el marco del Programa Mi Vivienda, este último, este último se da con la venta de créditos hipotecarios y de obtención de cartera. La guía de negocio que se trata, respectivo con la atareada de las operaciones comerciales de las empresas emparentadas, aprueba a personas naturales del segmento emergente, también el de adquirir bienes con fines productivos y de consumo para el hogar, a través de una cuota máxima de endeudamiento (CME), el cual se otorga después de realizar una evaluación crediticia. A ello se adiciona, la contingencia que los principales clientes puedan acceder al “CrediEfectivo”, el cual permite requerimientos de corto plazo, con un primer préstamo de S/ 2,200. La empresa efectiva en convenios con RIMAC convida seguros de desgravamen, personales, multiriesgo y de auxilio financiero, también nos dice que la empresa viene atravesando por un problema de morosidad, por lo cual esto afecta la situación financiera y económica de Financiera efectiva S.A.-Chimbote, si hacemos la comparación con las diferentes sedes, Chimbote es la de mayor representación. Es así que vemos un pequeño aumento en la morosidad total cociente del sistema financiero (que incluye cartera pasada, refinanciada y reestructurada), que se ubicó en 4.95% a junio del 2018 (4.77% a diciembre del 2017 y 4.36% a diciembre del 2016), causados por factores internos y externos ya sea por falta de interés de pago, poco conocimiento sobre el rubro del negocio, sobreendeudamiento de los clientes., la falta de interés en la búsqueda y recobro de los créditos oportunamente, transportando consigo los resultados negativos de la cartera de clientes, esto lleva que se vea reflejado en las utilidades de la entidad, al aumentarse la mora niega el logro de metas y por ende los objetivos de la entidad.

En los **trabajos previos en el nivel nacional** de acuerdo con Quintanilla (2017) en la tesis titulada “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016” nos indica lo siguiente:

“Los análisis de los riesgo de crédito se realiza de acuerdo a los indicadores que fueron planteados, únicamente se tiene estos indicadores: capital, condición, análisis de riesgo y el carácter con la capacidad, estos indicadores sirven de ayuda para los créditos” (p.72).

“Se calculó un elevado nivel de incumplimiento de acciones que acepten un buen proceder del análisis de los riesgos, la cual afecta ampliamente la economía de la colocación” (p.72).

Evaluar la lentitud en los créditos de la financiera CrediScotia Agencia Tarapoto como parte del estudio que se desglosa la falta de analistas de créditos calificados para poder asesorar el producto como base principal para otorgar un prestamos, se realizó instrucciones de recuperación concreta por la filial de Tarapoto el cual se ejecutó al 35%, se dice que esta entidad tiene una cartera morosa desde hace 20 años y esto es causado por los poca capacitación en los jefes de cobranza(p.73).

“La línea de los productos Financiamiento obtuvo una morosidad del 20.59% con relación al importe neto de los préstamos que se otorgaron, teniendo en los créditos vigentes la suma de s/. 2, 233,629.00” (p.73).

“la gestión de riesgo crediticio incurre directamente en la morosidad de la empresa, con un nivel descriptivo y estadístico, en la cual se alcanzó un rango de -9.51 aceptando la hipótesis de la investigación”(p.73).

Según el autor Laguna (2017) en su investigación “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme s.a.c. Huánuco, 2018”, concluye:

“El proceso de evaluación crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de créditos, donde los asesores financieros den el visto bueno para que el desembolso del crédito, Así disminuir la morosidad en los clientes” (p.88).

“El control y seguimiento del crédito, es una medida muy importante ya que nos permitirá conocer la cultura de pago una buena capacidad de pago por parte de los clientes, de esta manera educar a los clientes en sus pagos” (p.88).

“Procesos de crédito (contacto al cliente, visita al cliente, desembolsos, etc.), son etapas fundamentales que permiten analizar el crédito y conocer al cliente, ya que una etapa crediticia culmina cuando el cliente cancela el 100 % del crédito que se le otorgó” (p.88).

“Es importante saber el destino del crédito en los clientes, la mayor parte del destino del crédito es desconocido por poca comunicación con los clientes, si el destino de préstamo es para uso de un negocio del cliente, o para mejorar su negocios” (p.88).

“Llego a la conclusión que a mayor número de agencias es menor el control de los créditos y la supervisión a los asesores disminuye, pero es importante para el crecimiento de la financiera, expandirse, aunque conlleve ciertos riesgos” (p.88).

En los **antecedentes a nivel internacional** para los siguientes autor Berrazueta (2010) en su tesis titulada: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Cotopaxi Cacec de la ciudad de Latacunga-ecuador durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010”. Llegando a la conclusión:

“Permitirá el uso de herramientas que ayuda en la toma de decisiones con relación al estudio del crédito, uniendo las técnicas de los análisis financieros tradicionales y más sofisticadas, el uso de indicadores financieros para establecer diferencias de clientes con respecto al nivel de pago”(p.126).

“La fundamentación de los riesgos motivo a la institución a investigar, la cual permite establecer insolvencias en el área como sistemas administrativos, también los sistemas de procesos y procedimientos de la calidad de servicios, y el control insuficiente”(p.126).

“Determina que la estructura física no es la correcta para tener un buen funcionamiento, indirectamente en el acertado o desatinado desempeño de sus actividades” (p.126).

Las actividades de análisis descriptivo que realizó la administración de riesgos de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Cotopaxi Cacec, sucursal Latacunga, se estableció que los riesgos quedan ligado a la incertidumbre sobre los problemas futuros de la empresa y la cual resulta muy difícil eliminarlos, por la cual la única manera de enfrentarlo es administrándola, en la cual se tiene que distinguir las fuentes de donde proviene el problema, calculando el grado de gravedad que tenga y planteado las mejores estrategias para poder controlarlo y tener un buen diagnóstico y un buen análisis de la cartera de créditos: comercial, de consumo, de microcrédito y considerando además que el riesgo de portafolio de préstamos, las calificaciones de crédito, así como de los segmentos de riesgo de crédito, se desprende que existe un pérdida en cuanto a cartera por cobrar y que ésta ha venido bajando y por lo tanto su indicador ha disminuido(p.126).

Se realizó respectivo análisis de riesgos en la cartera de recitos de la empresa que pide un proceso en el cual se declare con transparencia y una aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante en las cuales se logre identificar, se mida , se controle y se monitoree los riesgos a lo que se exponen la cartera de créditos, la cual define el rango de riesgo que tiene la empresa, así como la inseguridad acerca de los eventos que puedan pasar, para poder proteger el patrimonio que encuentren bajo custodia del control y la administración(p.126).

Según Izarra (2016) en su tesis titulada “Riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Quezaltenango ltda. N° 582 – Guatemala - periodo 2014” llega a la conclusión:

“Existe evidencia estadística y/o empírica sobre la existencia de una relación negativa entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Quezaltenango Ltda. N°582 –Guatemala, durante el año 2014. La intensidad de la relación encontrada es  $-88.07\%$ ”(p.73).

“Existe relación negativa entre la evaluación del riesgo de incumplimiento y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el año 2014 la intensidad de relación encontrada es de  $-88.53\%$ , dice que existe evidencia estadística entre la evaluación del riesgo”(p.73).

En su dimensión riesgo de recuperación y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se relacionan negativamente su intensidad de la relación hallada es de  $-55.14\%$  se logró determinar el modelo de predicción siguiente:  $\text{Morosidad} = 0.4593 - 0.0073 * \text{evaluación del riesgo crediticio}$ . El coeficiente de determinación ajustado es de  $77.57\%$ , lo cual significa que el  $77.57\%$  del comportamiento de la morosidad es explicada por la evaluación de los riesgo crédito y que su modelo de regresión lineal explica hasta el  $77.57\%$  de la variación de su variable (p.74).

En los **antecedentes a nivel local** el autor Ferrel (2015), en su tesis titulada: “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Crediscotía de la agencia Grau-Retail Trujillo año 2015” llegando a la conclusión:

“Las causas del riesgo de crédito como la incorrección de las políticas de crédito y la poca capacitación a los asesores de crédito es la causa principal que aquejen a la morosidad de la empresa” (p.96)

“La políticas de crédito los seguimientos a los clientes es uno de los paoss principales para apertura un crédito y los cambios se ven al momento que realizan los pagos, en las fecha pactadas del contrato” (p.96)

“Las causas internas de los riesgos de créditos son fáciles de ajustarlas y estudiarlas con la única finalidad de no causar problemas a los clientes para poder lograr un beneficio para la empresa” (p.96).

“Las causas externas de riesgo de créditos son muy diferentes a las causas internas, estas son más difíciles de controlar, por la cual esta depende de factores ajenos a la financiera, pero el cambio que causan en la morosidad es muy notorio y cambia según esta se desarrolle” (p.96).

“Se propuso un plan para mejorar el riesgo de la empresa y poder disminuir la morosidad de la empresa Crediscotia con el fin de lograr generar el pago de las carteras atrasadas y poder generar buenos beneficios en la empresa de esta manera reduciremos las deudas” (p.96).

**Teoría relacionada al tema** en el **Crédito** Según, Caldas (2013) nos indica lo siguiente:

“Un crédito es un préstamo que se tiene que cancelar a un futuro, actualmente es un sistema muy moderno de comercio con la cual las personas adquieren para mejorar su economía y a la vez su liquidez, mayormente los créditos a largo plazo para que las personas tengan un poco más de tiempo para poder cancelar el crédito para que te otorguen un crédito mayormente se necesita de un aval o documentos que acrediten que se va pagar el crédito” (p.16).

Los **Riesgos**, Según Bejar (2015) nos dice que:

“Son las probabilidades en la cual sufra un daño económico, el daño es ocasionado por muchas causas, una de ellas es la inseguridad y la forma en la cual se presentan las variables a un futuro que no se logre determinar” (p.34).

La **Clasificación de Riesgo**, Según Garcia (2011). Nos indica lo siguiente y tenemos:

### **Riesgo Crediticio**

“Es la falta de cumplimiento de pagos en los créditos” (p.12).

### **Riesgo de Liquidez**

“Son probabilidades en la cual se produzcan perdidas excesivas, por las causas de la decisión que se tome en pro de tener recursos rápidos, para lograr cumplir con compromisos presentes y a futuros”(p.12).

### **Riesgo Cambiario:**

“Es la casualidad que puede originar pérdidas por las variaciones en las tasas de cambio de las diferentes monedas.”(p.12).

### **Riesgo País**

“Se logra conocer como un riesgo soberano y también habla sobre el falta de pago global de un país” (p.12).

## **Riesgo Mercado**

“El tipo de desenvolvimiento que puede a futuro un negocio, de acuerdo con la actividad concreta que se realiza ante la trayectoria de los precios, las tasas de interés y tipos de cambio”(p.12).

## **Riesgo Tecnológico**

“Nos hablan sobre: Las amenazas son factores físicos (caídas de los sistemas informáticos, desperfectos en los equipos de cómputo, etc.) o errores, omisiones y mal uso de los equipos a través de la vulnerabilidad de los sistemas computarizados” (p.13).

Los **Riesgo Crediticio**, Según Karely (2016) nos indica lo siguiente:

“El riesgo crediticio es la potencial que se dan cuando se otorga un préstamo por falta de incumplimiento de las obligaciones estipulados en el contrato establecido la noción se relaciona habitualmente con entidades financieras y los bancos” (p.56).

“Los riesgos crediticios son problemas que todas las entidad financiera corren pero esto se pueden evitar haciendo un seguimiento al cliente antes de otorgarle el crédito y verificar si es buen pagador o si tiene antecedentes de morosidad”(p.56).

Según Caldas (2013) nos indica lo siguiente sobre los riesgos crediticios:

“Es la posibilidad del pago que no sea dado o pagado en el tiempo correspondiente de acuerdo al contrato estipulado entre la empresa y el cliente, la contratación del crédito no cancelado trae como efecto falta de liquidez y baja rentabilidad” (p.75).

“La medición del riesgo es fundamentada, por la probabilidad pagos no cancelados, las empresas para poder medir la confiabilidad de los clientes tiene como labor la prolongación de tiempo para la cancelación de los préstamos” (p.75).

La calidad de la cartera de las prestaciones es el riesgo crediticio, obedece de dos factores:

“El factor interno depende solamente de la capacidad de los ejecutivos de la entidad” (p.75).

“El factor externo no tiene mucho que ver con la administración, tal como la inflación y depreciación de la moneda local y los desastres climáticos que pueda tener” (p.75).

“Aparece como significativo el estado de equilibrios primordialmente para que comprometan la capacidad de pago de los clientes, esto mide las pérdidas de los créditos” (p.75).

Según la SBS (2011) nos dice lo siguiente:

“El riesgo crediticio es la probabilidad de pérdida por el incumplimiento de pago que pueda tener las entidades financieras de préstamos deben establecer un esquema de controles de riesgos de préstamos al que se expone la prestación de crédito financiero a las personas y a las entidades” (p.27).

“Los riesgos de crédito se convierten en una prioridad en una cooperativa, ya que el crédito es una de las actividades de financiamiento con demanda por parte de usuarios, obligando a la entidad al establecer métodos adecuados al momento de otorgarlos” (p.27).

El **Riesgo por atención al cliente** según Duncan (2017) En su libro titulado “Transformaciones de la Experiencia del Cliente” nos indica lo siguiente:

“La atención a los clientes es una prestación que se da por una empresa para que tenga buena relación con los clientes, siempre se debe identificar los problemas que hay entre la relación de los clientes- servicios” (p.70).

“La principal estrategia para dar un buen servicio a los clientes y no te perdidas de clientes es enfocarnos en la evaluación, planificación y analizando” (p.70).

El punto estratégico para brindar un buen servicio al cliente y evitar los riesgos de perder negocios e inversiones es enfocándonos, evaluando, planificando y analizando las áreas y los servicios que se dan en la empresa, siempre tratando de ayudar al cliente” (p.70).

“Es trascendental señalar que una buena capacitación a los trabajadores es importante, para poder enseñarles como es el trato a cada cliente, siempre en cuando vaya de la mano con la visión y misión de la empresa” (p.70).

La cortesía al público es un trabajo enérgico y molesto tanto psicológicamente como físicamente y en muchas entidades no le brindan mucha atención, entonces llegan los exámenes y encuestas, lo cual obtuvieron resultados de que al personal necesita o está por falta de capacitación y motivación para funcionar. La sensibilización al equipo humano en el ámbito profesional es trascendental (p.70).

**Riesgo de Incumplimiento** Según Villacres (2011) nos indica lo siguiente:

“Los riesgos financiero de incumplimiento máximamente se da en las entidades al lucir problemas económicos y eso hace que se retrase los pagos del préstamo, este hecho aumenta cuando se presenta aumento de las tasas de intereses”(p.27).

**Riesgo financiero crediticio** Según Valdez (2008) indica lo siguiente:

“Los riesgos de crédito financiero se muestra cuando las contrapartes no están bien situadas o no están posibilitadas de poder lograr cumplir lo pactado” (p.96).

“Las empresas bancarias trabajan en función a su actividad con importe de riesgo que tienen normalmente, ya que las empresas financieras tiene el riesgo de pérdidas y la cual se encajona en el valor de los activos”(p.96).

“La principal consecuencia es que sus adeudados o contrapartes fallen en los cumplimientos normalmente adecuados, o no cumplan con lo pactado en el contrato, es por esa manera que siempre se debe considerar los problemas internos y externos de la empresa” (p.96).

**Financiamiento Interno:** “Son los recursos oportunos de la entidades, como las aportaciones de los accionistas, la creación de reservas de capital, es la retención de utilidades, este apalancamiento sirve como favor para toda la mano de obra y también es incentivo a desempeñarse mejor en su trabajo”(p.67).

**Financiamiento Externo:** Cuando no es viable seguir trabajando con capitales propios, es decir cuando el dinero generados por las operaciones normales más las aportaciones de los propietarios de la empresa, son insuficientes para hacer cara a desembolsos exigidos para mantener el curso normal de la empresa, es necesario recurrir a terceros (p.45).

“Este financiamiento externo sirve como ayuda para poder solucionar problemas de liquidez o de endeudamiento que tenga la empresa o las personas que los adquieran” (p.45).

**Crédito y Financiamiento** según Karely (2016) dice lo siguiente sobre:

“Crédito es la auxilio de dinero, donde ambas partes solventan y llegan a un contrato para el reembolso en pagos o cuotas establecidas más las condiciones estipuladas en el convenio” (p.37).

“Financiamiento es la prestación de una cierta cantidad de dinero que sirve para cualquier actividad de una empresa, se diferencia del crédito ya que en este solo se pueden financiar una cantidad limitada, mientras que en los créditos pueden un poco mayor”(p.37).

**Crédito Comercial** Según Karely (2016) indica lo siguiente:

“Se denomina crédito comercial ya que una entidad financiera financia un producto o ayuda aumentar capital lo cual se denomina crédito de consumo ya que trabaja con una entidad comercial los cuales hacen negocios mutuos, no existen diferencia de crédito ya que tiene contrato de por medio.”(p.67).

“Técnica de Evaluación de Crédito hay dos formas para evaluar la capacidad crediticia, la evaluación de la capacidad de pago y sus colocaciones con un respaldo de la calidad de activos” (p.12).

**Clasificación del crédito** según Castro (2014) indica lo siguiente:

“Todas las operaciones de crédito se clasifican normalmente siguiendo algunos criterios, están por destino, por las garantías otorgadas y por su finalidad” (p.65).

**Por su destino:** “Los créditos son utilizados depende al rubro en el cual se desarrolla, los cuales esto va a permitir buscar un desarrollo económico positivo y el bienestar financiera para llegar tener una solvencia económica estable” (p.65).

**Por las garantías otorgadas:** “El crédito se logra distinguir con garantía real, la cual puede ser uno de los activos del prestatario, y los créditos con garantía personal, esto sirve como aval y por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial” (p.84).

**Por su duración:** “Las entidades financieras determinan tiempo para la terminación del crédito lo cual se pueden distinguirse los créditos a corto y mediano plazos” (p.84).

“Los créditos a corto plazo logran incrementar el capital o de trabajo de las empresas que están en actividad, ayudándolas a pagar salario o algunas deudas, o adquirir materia prima en espera de los ingresos provenientes de sus ventas” (p.84)

**Principios Fundamentales del crédito** según Villacorta (2010) indica lo siguiente:

“En su investigación nos dice que después de un breve interbloqueo con el prestatario, el oficial de créditos deriva el balance al departamento de créditos para su análisis. Este análisis forma parte integral de la evaluación crediticia conducente a una decisión final” (p.20).

“Adicionalmente a los coeficientes necesarios y los datos estadísticos se desarrolla la siguiente información: Efectúa la gerencia grandes gastos y se asigna altos salarios de su patrimonio, El capital en giro provee adecuada protección a los acreedores” (p.20).

**Morosidad** estamos hablando de incumplimientos que se dan de acuerdo al contrato pactado, según Miranda (2013) nos indica lo siguiente:

“La falta de puntualidad, en pagos de cuotas establecidas en un crédito que se otorgó previamente es la morosidad económica que incurre al no cumplir un pago

establecido en un contrato, al incumplir el pago establecido se está incurriendo en una falta que se domina morosidad”(p.35).

“Mayormente suelen presentarse en la morosidad personas que no tienen interés de pago ya que cuentan con deudas en tarjetas de crédito, personas sobre endeudadas” (p.35).

**Tipos de Interés** según Cárdenas (2012) nos indica lo siguiente:

“Interés es la ganancia que se da por préstamos en este caso entendemos como porcentaje que aplicamos al capital, en este sentido hacemos referencia la tasa anual equivalente, que se define como una formula en el cual se transforman a las condiciones que se aplicaron a un préstamo” (p.52).

El tipo de interés el precio del dinero, es decir el precio que pagara por tener una cantidad de dinero durante un periodo, este interés puede ser grande o pequeño todo depende de la entidad financiera en la cual se logró obtener el préstamo (p.52)

**Calidad de Activos.** Fernandez (2016) Nos dice lo siguiente:

“La Calidad de los activos es una evaluación de activos para medir el riesgo de crédito asociado con los prestamos otorgado con el total de las carteras, este indicador fue creado por las entidades bancarias con el fin de medir los riesgos de crédito anual” (p.19).

**Morosidad** que Según Maldonado (2017) indica lo siguiente:

“La morosidad en los créditos calcula el volumen de los clientes que se pasan del tiempo acordado considerados los morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera” (p.73)

“El ratio de morosidad expresa en porcentaje los créditos o clientes de dudoso cobro de una entidad con respecto al total de créditos o clientes” (p.73).

“Representan los créditos dudosos de una entidad sobre el total de la cartera de créditos, incluyen los saldos vencidos y no pagados, junto con aquellos saldos vencidos sobre los que existen dudas razonables sobre su reembolso total en tiempo y forma previstos contractualmente” (p.73).

Según Delgado (2013) nos habla sobre el ratio de morosidad y nos indica lo siguiente:

“La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago” (p.129).

“La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se cumplirá, y los riesgos totales” (p.129).

“La morosidad bancaria puede calcularse de diversas formas. Generalmente se estiman tasas o ratios. Entre las más utilizadas tenemos: la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total”(p.130).

**“Tasa de morosidad de crédito:** se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes”(p.140).

**“Tasa de morosidad de balance:** es el cociente entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de todas estas operaciones”(p.140).

**“Tasa de morosidad total:** se agrega a la morosidad de balance los riesgos y compromisos contingentes” (p.140).

## **Formulación de problema de la tesis es:**

¿Cómo incide el riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote?

## **Justificación del estudio.**

**Teórica**, que según las variables, riesgo crediticio y morosidad se sistematizó la información sobre conceptos, manual de funciones, importancia, entre otros aspectos teóricos de dicha variable, Cabe señalar, que la información presentada en este trabajo de investigación, aportará en su teoría que sustenta el tema, información de las variables estudiadas, que servirán como fuente confiable en investigaciones futuras.

**Metodológica**, en la presente investigación se elaboró instrumentos que se utilizó para la recolección de datos tales como análisis documental y guía de entrevista que sirvió como sustento de las variables de estudio para futuras investigaciones.

**Práctica**, esta investigación tiene como propósito poder conocer la incidencia de riesgo crediticio en la morosidad para poder tomar decisiones en la Financiera Efectiva S.A., de esa forma se lograr tener mejores estrategias para lograr una buena aplicación de sus políticas de crédito y así poder tener un menor porcentaje en morosidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote.

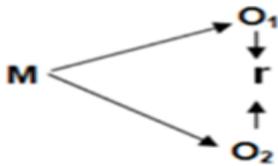
### **Objetivo Específico:**

- Medir el riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote
- Analizar los índices de morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote.
- Analizar las incidencias del riesgo crediticio en el índice de morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote.

## **II MÉTODO**

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación es descriptiva correlacional.



**Donde:**  
**M = Financiera Efectiva**  
**O1 = Riesgo Crediticio**  
**O2 = Morosidad**  
**r = Incidencia**

## 2.2 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Riesgo crediticio	Según Huertas (2005) dice: “La contingencia que su pago no sea dado o cancelado en el tiempo y acuerdos pactados al momento del desembolso” (p.75)	Es la posibilidad de que no se haga el pago correspondiente de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Activos</li> <li>• Riesgo por atención al cliente</li> </ul>	Razón
Morosidad	Según Brachfield(2000) dice : “Es el incumplimiento o demora en la realización de pagos de los créditos que se le otorgó previamente”(p.67)	Es el incumplimiento, retrasó o falta de puntualidad, en el cumplimiento de pagos de cuotas establecidas en un crédito que se otorgó previamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio de morosidad</li> </ul>	Razón

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1. Población

Los Estados Financieros del año 2003 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A.

### 2.3.2. Muestra

La cartera de morosidad de los periodos 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Instrumentos de recolección de datos:

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<p><b>ANÁLISIS DOCUMENTAL:</b> Según (rubio, 2012)</p> <p>No se dice que todo análisis documental es un trabajo mediante el cual se extrae nociones de documentos para una presentación y facilitar el acceso a los originales, analizar deriva de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación.</p>	<p><b>GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL</b></p> <p>La guía nos ayudó a tener un mejor análisis de los documentos que se tuvo en la recolección de los datos.</p>
<p><b>ENTREVISTA:</b> Según Bravo (2013)</p> <p>Nos dice que una entrevista es una técnica que sirve para realizar una buena investigación cualitativa para recolectar datos este es un instrumento técnico que tiene la forma de un dialogo, "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto".</p>	<p><b>GUÍA DE ENTREVISTA</b></p> <p>La guía de entrevista sirvió como paso para tener una buena entrevista abierta o entrevista en profundidad es una técnica de Investigación cualitativa, en la que el entrevistador guía la conversación pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista</p>

## **2.4.2 Validación y confiabilidad del instrumento**

Los instrumentos considerados para esta investigación fueron guía de análisis documentario, entrevista; formada por ítems de información exacta, la cual será validada por 3 expertos en la materia, darán una previa revisión y con algunas indicaciones de corrección.

## **2.5 Procedimientos**

Se elaboró el cuestionario y la guía de entrevista para la aplicación de la muestra de estudio.

Se aplicó el instrumento a los trabajadores de la Financiera Efectiva S.A.

Se recolectaron los datos, analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

En este trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, reforzando con cuadros, gráficos y porcentajes que contengan los resultados encontrados y a la vez también se utilizó la estadística inferencial con la R de Pearson para ver su incidencia.

## **2.7. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación no afecto la susceptibilidad de las personas además se tendrá en cuenta la confiabilidad y discreción para la utilización de la entrevista y de todo el trabajo correspondiente, se solicitó la autorización respectiva a la gerencia de la empresa, con la finalidad que no se sientan sorprendidos con este trabajo, esté trabajo tampoco afecto al medio ambiente y respetara a la auditoria de la información citada.

# **III. RESULTADOS.**

## **3.1 Reseña histórica**

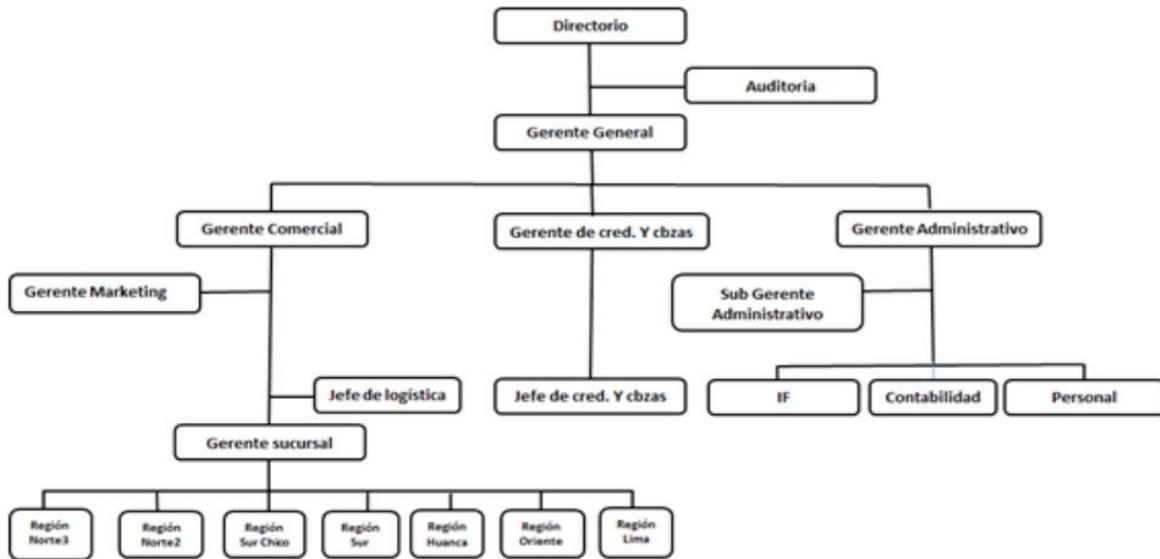
La entidad fue acreditada a funcionar mediante Resolución SBS N° 013-2001 de fecha 11 de enero del 2001, con el nombre de Edpyme Camco Piura S.A. En abril del 2004 se trasladó la propiedad de la entidad a los Sres. Manuel Tudela y Ricardo Del Castillo, propietarios de Conecta Retail S.A, entidad dedicada a la comercio de electrodomésticos, con más de 50 años de uso en el mercado, acordándose

Simultáneamente el cambio de razón social a Edpyme Efectiva S.A., quedando ello establecido mediante Resolución SBS N° 1917-2004, se optó por la conversión a financiera, recibiendo legalización de funcionamiento mediante Resolución SBS N° 3042-2010, del 23 de abril del 2010, donde también se afirmó el cambio de razón social a Financiera Efectiva S.A. En el sello de su estrategia de crecimiento, Grupo EFE adquirió el 21 de diciembre del 2012, 100% de la propiedad de Total Artefactos y subsidiarias, y con ello, el manejo comercial de La Curacao, cadena de electrodomésticos con 91 tiendas, convirtiéndola tras esta operación, en la principal empresa de venta minorista de electrodomésticos del país. En febrero del 2013, los accionistas transfirieron el total de acciones a EFE Holding S.A. (antes Holding Barlovento S.A.) y a Holding Financiera S.A., ambas empresas de propiedad del Grupo EFE.

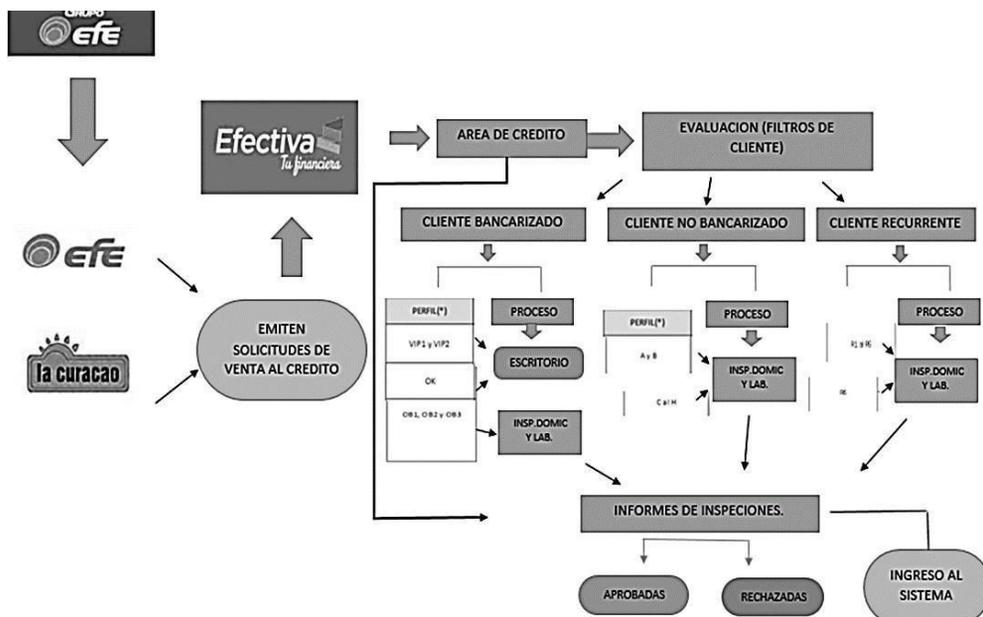
Efectiva es una entidad financiera especializada en el sector microfinanciero que ofrece créditos de consumo y de consumo productivo a clientes que realizan sus compras en las empresas vinculadas al Grupo EFE, principalmente, Conecta Retail y Motocorp (siendo el principal medio de pago en dichas tiendas al significar aproximadamente 70% de las colocaciones), esto como parte del proceso de diversificación de acuerdo a lo previsto en el Plan Estratégico. A diciembre del 2017 el 82.59% de sus colocaciones corresponde a operaciones de consumo. En menor medida. La variación en el mix de cartera obedece a la labor que viene realizando la Financiera desde el 2015, con el ingreso a nuevos mercados y canales, mediante alianzas y/o servicios complementarios, explotando las ventajas diferenciales con que cuenta a través de créditos convenio (a partir del 2017), créditos para el mejoramiento del hogar y construcción (para propietarios de vivienda), así como créditos para la adquisición de viviendas, en el marco del Programa Mi Vivienda, este último, a través de la colocación de créditos hipotecarios y de compra de cartera. El modelo de negocio que maneja, relacionado con la estrecha dinámica de las operaciones comerciales de sus empresas vinculadas, permite a personas naturales del segmento emergente, adquirir bienes con fines productivos y de consumo para el hogar (electrodomésticos, equipos de cómputo, motos y telefonía celular), a través de una cuota máxima de endeudamiento (CME), la cual es definida luego de superar

los criterios de evaluación crediticia de Efectiva. A ello se agrega, la posibilidad que sus mejores clientes accedan al producto “CrediEfectivo”, que permite atender requerimientos de corto plazo, con un desembolso promedio de S/ 5000. Para complementar los servicios de créditos de consumo, la institución en convenio con Rímac Seguros, ofrece seguros de desgravamen, personales, multirisgo y de protección financiera.

### 3.2 Organigrama



### 3.3 Flujo grama



### 3.4 Resultado

#### 3.4.1 Medición de riesgo crediticio en la calidad de activos

**CUADRO N°01**

CALIDAD DE ACTIVOS				
CALIDAD DE ACTIVOS		2016	2017	2018
	Cartera de Crédito Vigente	378,436	424,730	561,699
	Cartera Bruta	383,540	435,675	577,974
		0.99	0.97	0.97

Fuente: Financiera Efectiva s.a

Análisis : en la calidad de activos en el año 2016 tenemos 99% de la cartera bruta que se encuentra vigente, esto viene hacer el riesgo de créditos asociados de nuestra cartera, en el año 2017 la calidad de activo representa el 97% de la cartera bruta la cual se encuentra vigente y a diferencia del año 2016 hubo una disminución del 2% esto se debe ya que tenemos más cuentas morosas y en el año 2018 la calidad de activo represento el 97% del total de cartera bruta en la cual no hubo variación al año anterior.

**GRÁFICO N°01**



Fuente: Financiera Efectiva s.a

### 3.4.2 Análisis del riesgo crediticio: Riesgo por atención al cliente:

**CUADRO N°02**

TIENDA	TOTAL	ATENCION POR ESCRITORIO		CLIENTE NO BANCARIZADO				CUARTO ALQUILADO O ESPACIO CEDIDO	
				CLIENTE PUESTO FIJO		CLIENTE CON PUESTO NO FIJO			
<b>TOTAL DE CARTERA DEL 2016 : N. 449</b>									
CHIMBOTE EFE 1	178	14	7.87	7	3.94%	53	29.77%	104	58.43%
CHIMBOTE EFE 2	102	8	7.84	2	1.96%	9	8.83%	83	81.37%
CHIMBOTE CURACAO	169	14	8.28	11	6.50%	49	28.99%	95	56.23%

Fuente: Financiera Efectiva s.a

La cartera total del año 2016 representa: 8.02 % 29.18% 62.80%

En la cartera de morosidad del año 2016 tenemos 449 clientes los cuales los créditos otorgados por escritorio representan el 8.02% de la cartera total, el 29.18% representa a los clientes no bancarizados y con clientes con espacios cedidos o cuarto alquilados representan el 62.80% de la cartera total.

**CUADRO N°03**

TIENDA	TOTAL	ATENCION POR ESCRITORIO		CLIENTE NO BANCARIZADO				CUARTO ALQUILADO O ESPACIO CEDIDO	
				CLIENTE PUESTO FIJO		CLIENTE CON PUESTO NO FIJO			
<b>TOTAL DE CARTERA DEL 2017 : N. 3348</b>									
CHIMBOTE EFE 1	1359	110	8.10%	481	35.40%	70	5.15%	698	51.35%
CHIMBOTE EFE 2	455	28	6.16%	15	3.30%	135	29.67%	277	60.87%
CHIMBOTE CURACAO	1534	154	10.04%	82	5.35%	506	32.98%	792	51.63%

Fuente: Financiera Efectiva s.a

**La cartera total del año 2017 representa: 8.72 % 38.51% 52.77%**

En la cartera de morosidad del año 2017 tenemos 3348 clientes los cuales los créditos otorgados por escritorio representan el 8.72% de la cartera total, el 38.51% representa a los clientes no bancarizados y con clientes con espacios cedidos o cuarto alquilados representan el 52.77% de la cartera total.

**CUADRO N°04**

TIENDA	TOTAL	ATENCION POR ESCRITORIO		CLIENTE NO BANCARIZADO				CUARTO ALQUILADO O ESPACIO CEDIDO	
				CLIENTE PUESTO FIJO		CLIENTE CON PUESTO NO FIJO			
<u>TOTAL DE CARTERA DEL 2018 : N.10262</u>									
CHIMBOTE EFE 1	3954	664	16.79%	250	6.33%	1609	40.69%	1431	36.19%
CHIMBOTE EFE 2	1324	171	12.93%	58	4.38%	511	38.59%	584	44.10%
CHIMBOTE CURACAO	4984	1067	21.40%	303	6.05%	1596	32.02%	2018	40.48%

Fuente: Financiera Efectiva s.a

**La cartera total del año 2018 representa: 18.53% 42.16% 39.30%**

En la cartera de morosidad del año 2018 tenemos 10,262 clientes los cuales los créditos otorgados por escritorio representan el 18.53% de la cartera total, el 42.16% representa a los clientes no bancarizados y con clientes con espacios cedidos o cuarto alquilados representan el 39.30% de la cartera total.

**Análisis de la incidencia del riesgo por atención al cliente:**

**Cuadro N°05**

TIENDA	TOTAL	ATENCIÓN POR ESCRITORIO	CLIENTE NO BANCARIZADO		CUARTO ALQUILADO O ESPACIO CEDIDO
			CLIENTE PUESTO FIJO	CLIENTE CON PUESTO NO FIJO	
<b>TOTAL DE CARTERA : N.14059</b>					
CHIMBOTE 2016	449	<b>8.02 %</b>	<b>29.18%</b>		<b>62.80%</b>
CHIMBOTE 2017	3348	<b>8.72 %</b>	<b>38.51%</b>		<b>52.77%</b>
CHIMBOTE 2018	10262	<b>18.53%</b>	<b>42.16%</b>		<b>39.30%</b>

Fuente: Financiera Efectiva s.a

Con respecto al análisis del riesgo por atención al cliente se puede identificar la deficiencia de la situación crediticia y en la cual poder definir recomendaciones para reducir la morosidad.

Según los siguientes datos:

Por las categorías de riesgo, los créditos otorgados por escritorio en año 2016 representaron un 8.02% del total de la cartera morosa, en el año 2017 aumento en 8.72% y en el año 2018 siguió aumentando en un 18.53%.

Mientras que los clientes no bancarizados en el año 2016 represento el 29.18% de la cartera de morosidad, en el año 2017 hubo un aumento de 38.51% de la cartera y en el año 2018 siguió aumentando a un 42.16% con respecto a la representación de la cartera morosa.

Por ultimo tenemos a los clientes con denominación de cuarto alquilado o espacio cedido, en el año 2016 represento el 62.80% de la cartera de morosidad, en el año 2017 se notó una disminución de representación de la cartera morosa a un 52.77% y en el año 2018 siguió la disminución de representación en la cartera de morosidad de un 39.30%.

### 3.4.3 Análisis de los índices de morosidad con el ratio de morosidad:

**Cuadro N°06**

<b>RATIO DE MOROSIDAD</b>				
Ratio de morosidad	cartera vencida	2016	2017	2018
		31,742	36,592	49,113
	cartera total	383,540	435,675	577,974
		8.27605986	8.39892121	8.49744106

Fuente: Financiera Efectiva s.a

Análisis: En el ratio de morosidad tenemos un 8.27% en el año 2016 y en el año 2017 aumento en un 8.39% esto se debe por la falta de pago de los préstamos otorgados y en el 2018 a un 8.49% ya que la cartera vencida aumento y al no ser canceladas esta sería la razón del aumento de la morosidad.

**GRÁFICO N°06**



Fuente: Financiera Efectiva s.a

• ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Preguntas	Alejandro Diaz Funcionario de negocios master coordinador	Kristy Galloso Funcionario de negocios master	Monica Corro Funcionario de negocios junior	ANÁLISIS
¿Tiene conocimiento sobre la calidad de activos?	SI, al escuchar la palabra calidad de activos es hablar sobre todas las carteras vigentes de la empresa	Si, la calidad de activos de la financiera es toda la cartera bruta, la cual sirve a la empresa para elaborar préstamos.	No, desconozco que es la calidad de activos.	En la recopilación de esta pregunta, dos conocen el tema de calidad de activos y el tercero que es el funcionario de negocios junior, desconoce el tema.
¿Por qué la calidad de activos disminuyo año tras año?	Esto se puede dar por el aumento de los créditos vencidos	Mayormente la disminución es causada por la provisión de los créditos que van a otorgar	Desconozco el tema de calidad de activos.	En esta pregunta se tienen puntos distintos pero los dos primeros funcionarios nos hablan de la cartera de créditos y el ultimo desconoce el tema de calidad de activos.
¿Qué medida puede tomar la financiera para elevar la rentabilidad?	Bueno para poder tener más ganancias lo primero que debemos hacer es disminuir la morosidad en la empresa.	Realizar más préstamos para poder tener más rentabilidad en la empresa	Aumentar los créditos para las personas que deseen créditos y así tener más ganancias pero antes de eso hacerles una evaluación para ver si cumplen con las características	En la tercera pregunta los tres tienen puntos de vistas muy parecidos porque nos hablan de aumentar los créditos a los clientes y ala vez que estos

			de un cliente cumplidor.	sean bien evaluados para evitar moras o incumpliendo de pago.
¿Los riesgos de créditos se dan por falta asesoramiento en la importancia del sistema financiero?	Los riesgos crediticios se dan en todos los préstamos que la empresa otorga a los clientes por eso siempre se tiene que evaluar e informar bien al cliente antes de otorgarle un crédito.	La morosidad es uno de los riesgos que la financiera tiene al otorgar un crédito, pero concientizando al cliente sobre la importancia del sistema financiero se podría reducir el riesgo.	No porque a toda persona no le importa el sistema financiero.	En esta pregunta los tres nos hablan que al otorgar un crédito uno de los primeros riesgos que corren es tener clientes morosos y también clientes que no les interese la importancia del sistema financiero.
¿A qué se debe la disminución de la liquidez del año 2016 al 2018 ?	Bueno en la financiera la liquidez disminuyo por mas otorgamientos de créditos y a la vez por las cuentas por cobrar.	Es por la falta de pagos de los préstamos que se dieron.	Se pueden dar por muchas cosas, pero una de las mas frecuentes es por las cuentas por cobrar .	En esta pregunta dos hablaron que la liquidez disminuyo por la falta de cobro de las cuentas por cobrar y uno hablo que se da por mas otorgamientos de créditos.
¿Qué medidas podemos tomar para mejorar la liquidez en la financiera?	Bueno para aumentar la liquidez en la financiera lo primero que debemos hacer es cobrar todos prestamos que	Cobrar los préstamos que otorgamos a nuestros clientes y evitar que haiga demoras en los pagos	cobrar todas las cuentas por cobrar que tenemos pendientes	En esta pregunta nos dijeron que una de las medidas es cobrar todos los préstamos que la

	son cuentas por cobrar			financiera otorgo.
¿Porque aumento el endeudamiento en la financiera en el año 2016 al 2018 ?	Esto se da porque nuestros pasivos fueron aumentando años tras años	Por la falta de cobro de los préstamos que tenemos	Desconozco el tema del endeudamiento	En estas preguntas dos dijeron que aumento por el crecimiento de los pasivos y otro desconoce el tema
¿Porque la morosidad fue aumentando del 2016 al 2018?	Esto paso ya que nuestro monto de nuestras carteras vencidas fueron aumentado en los últimos años	Por la falta de pagos e impuntualidad de pago de nuestros clientes	por los clientes morosos ya que esto no deben haber pagado los préstamos otorgados	En esta pregunta los tres dijeron que esto se dio por los clientes moroso y por la impuntualidad de pago.
¿La morosidad puede afectar a la calidad de activos?	La calidad de los activos tiene un incidencia con la morosidad ya que en la calidad de los activos están todas las carteras brutas de préstamos y en las carteras de créditos encontramos los riesgos créditos que tiene la empresa y uno de esos es la morosidad	Si, porque al haber morosidad disminuye la cartera vigente que hay en la financiera.	Desconozco el tema de calidad de activos	Dos dijeron que la morosidad tiene que ver mucho con la calidad de activos ya que se hablan de las carteras totales y otro desconoce el tema de calidad de activos.
¿ La disminución de la liquidez afecta la rentabilidad en la financiera?	Si porque al no haber dinero en la empresa no podemos generar préstamos y a su vez no habría ganancias	Si, ya que la rentabilidad es la ganancia por el prestamos de dinero y si no tenemos dinero no podríamos generar	Si porque la rentabilidad se da por los préstamos otorgados y si no tenemos liquidez no	Los tres tiene un mismo punto de vista ya que al no ser una empresa con buena

		utilidades y a vez no podemos ser una empresa rentable	vamos a poder otorgar créditos	liquidez podemos disminuir nuestra rentabilidad y no poder otorgar créditos
--	--	---	-----------------------------------	--

### 3.5. Contratación de hipótesis.

Se planteó las siguientes hipótesis:

**Hipótesis Central:** que es **Hc** =Existe incidencia en el riesgo crediticio de la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S. A.

**Hipótesis Nula:** que es **Ho** = No existe incidencia en el riesgo crediticio de la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S. A.

Encontramos el siguiente resultado en el cuadro de contingencia.

Correlaciones			
		Riesgo crediticio	morosidad
riesgocrediticio	Correlación de Pearson	1	0.978
	Sig. (bilateral)		0.134
	N	5	3
morosidad	Correlación de Pearson	0.978	1
	Sig. (bilateral)	0.134	
	N	3	3

Habiendo aplicado la R de Pearson se encontró una alta incidencia entre riesgo crediticio y morosidad en el orden 0.978. por lo tanto se acepta la hipótesis central y se rechazó la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación a partir del análisis de resultado se encontró los siguientes problemas a discutir:

En la Financiera Efectiva de acuerdo con los resultados que se obtuvo en los análisis de calidad de activos, encontramos una disminución de 2% de calidad lo cual fue del año 2016 al 2017 , esto representa que estamos teniendo más cuentas morosas que están cargándose a la cartera bruta y eso hace que baje lo que es la calidad de los activos , esto se debe por falta de gestión en las cuentas por cobrar o también la deficiencia en el desconocimiento de calidad de activo ya que no toman mucha importancia en los resultados obtenidos.

Lo mismo ocurre con la investigación de Fernández (2014), nos dice lo siguiente:

“Sobre la calidad de los activos que es una evaluación de activos para medir el riesgo de crédito asociado con los préstamos otorgados con el total de las carteras”(p.19).

En la Financiera Efectiva de Acuerdo con los resultados que se obtuvo en el análisis de riesgo por atención al cliente como problemas de atención tenemos a dos tipos de clientes carga porcentual alta que son los clientes de casa alquilada o espacio cedido con un porcentaje de 62.80% de la cartera total del año 2016 de la misma forma en el año 2017 represento un 52.77% de la cartera total en el año 2018 se puede observar el tipo de cliente que represento una carga porcentual alta, fueron los clientes no bancarizados con una carga de 42.16% del total de cartera.

Según Ocañan (2017), en su investigación: “Riesgo crediticio al cliente por calificación de acuerdo a su historial crediticio” nos indica lo siguiente:

“En la cual se comparó por medio de su investigación que si existe incidencia en el riesgo de atención al cliente de acuerdo a su historial crediticio por el cual se realizó un análisis de los periodos 2014,2015 y 2016”(p.16).

De acuerdo con los resultados obtenido con los resultados que se obtuvo en el ratio de rentabilidad de la financiera Efectiva, se pudo observar que en el año 2016 obtuvo un 17%,

mientras en el año 2017 obtuvo 17.17% y por último en el año 2018 se obtuvo un 17.15% , la rentabilidad de la financiera efectiva no aumento, debido a que la morosidad no se logró disminuir.

Así mismo ocurre con la investigación Coronel (2015) titulada “Incidencia en la rentabilidad de la financiera de la confianza” nos indica lo siguiente:

“En la financiera confianza se reflejó que en el año 2012, 2013 y 2014, la rentabilidad descendió debido a excesiva morosidad que se pudo identificar durante esa investigación”(p.23).

En la financiera efectiva de acuerdo con los resultados obtenidos en el ratios de solvencia en el año 2016 se tiene 1.40% de solvencia en la financiera efectiva y en el 2017 se tiene 1.39% y en el 2018 un 1.34%, la financiera efectiva todos los años se verifica la liquidez de la empresa para ver si cuenta con suficiente dinero para que pueda otorgar créditos a los clientes de la misma forma realizan seguimientos de manera minuciosa para ver que el cliente sea un buen pagador y verifiquen si tiene antecedentes de incumplimiento de crédito y de esa manera poder saber si cumple con las características necesarias para otorgarle un crédito.

Así mismo ocurre con la investigación Laguna (2017) en su tesis “La evaluación crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcréditos comerciales de la financiera crecer prepyme s.a.c. Huánuco, 2018”, indica lo siguiente:

La evaluación crediticio debe ser elaborado minuciosamente por un comité de créditos, donde los asesores financieros den el visto bueno para que el desembolso del crédito y también deben verificar que la financiera cuente con liquidez suficiente a la hora de otorgar un crédito, esto permitirá verificar si el cliente cuenta con las características de un buen pagador (p.88).

En la financiera efectiva de acuerdo con los resultados que se obtuvo en el año 2016 se tiene un 8.27% de morosidad, en el 2017 se tiene un 8.39% y el 2018 un 8.49%, la financiera efectiva para poder evitar el riesgo de crédito en las entidades bancarias debió capacitar al personal para que pueda realizar exhaustivas evaluaciones a los clientes antes de otorgar el crédito, por ese motivo y por falta de pago de los clientes que se tiene riesgo de crédito en las entidades bancarias

Así mismo en la investigación Ferrel (2015) en su tesis titulada “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera Crediscotía de la agencia Grau-Retail Trujillo año 2015” a partir de los análisis de los resultados se encontró los siguientes:

Los riesgos de crédito son por falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la Financiera, esto debido a que es la paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas, que por motivo de una mala evaluación en algunos casos los clientes caen en morosidad (p.96).

En la financiera efectiva de acuerdo con los resultados obtenidos en la financiera efectiva en el año 2016 se tiene un endeudamiento de 71%, en el 2017 se tiene un 72% de endeudamiento y en el 2018 hay un endeudamiento de 74%, una de las causa de su endeudamiento fue por los incumplimientos de pago por parte de los clientes en la financiera efectiva el endeudamiento fue aumentando año tras años esto es causado por la disminución de la liquidez de la entidad a la vez esto se produce por el aumento de la carteras vencidas (cartera morosa).

Así mismo en la investigación Quintanilla (2017), en su tesis titulada: “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotía, Tarapoto, año 2016” concluye con el siguiente:

“Las causas del riesgo de crédito como la incorrección de las políticas de crédito y la poca capacitación a los asesores de crédito es la causa principal que aquejen a la morosidad de la empresa”(p.96)

“La políticas de crédito los seguimientos a los clientes es uno de los paoss principales para apertura un crédito y los cambios se ven al momento que realizan los pagos, en las fecha pactadas del contrato”(p.96)

“Las causas internas de los riesgos de créditos son fáciles de ajustarlas y estudiarlas con la única finalidad de no causar problemas a los clientes para poder lograr un beneficio para la empresa”(p.96).

“Se propuso un plan para mejorar el riesgo de la empresa y poder disminuir la morosidad de la empresa Crediscotia con el fin de lograr generar el pago de las carteras atrasadas y poder generar buenos beneficios en la empresa de esta manera reduciremos las deudas” (p.96).

## **V. CONCLUSIONES:**

- Se logró medir el riesgo crediticio en la morosidad aplicando los indicadores de calidad de activos, riesgo por atención al cliente del año 2016 al 2018.
- Se analizaron los índice de morosidad del periodo 2016 al 2018, aplicando el ratio de morosidad en la cual se encontró un aumento en las carteras vencidas de 8.27% en el año 2016, en el año 2017 un 8.39% y en el año 2018 un 8.49% esto se dio por la faltade pagos de parte de los clientes.
- Se analizó la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad y también se aplicó la R de Pearson en la cual tuvimos una correlación alta con un 0.978.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda al funcionario de negocios master, que supervise la calidad de activos con personal capaz y eficiente para que no tengamos más disminución en nuestra calidad de activos y de la misma forma logremos bajar los riesgos por atención a los clientes.
- Se recomienda al funcionario de negocios master, realizar exhaustivos seguimientos a los clientes y capacitaciones continuas a los trabajadores para poder disminuir nuestra morosidad en la financiera.
- Se recomienda al jefe de la área comercial ajustar las políticas de crédito para la atención de los clientes no bancarizados ya que en el último año hubo un alto porcentaje en la cartera de morosidad.

## REFERENCIAS

- A., F. (2007). La gestión de Riesgo Operacional. Santander - España: Universidad de Cantabria.
- A., G. (2011). Emprende Pyme.net. Obtenido de Emprende Pyme.net:  
<https://www.emprendepyme.net/riesgos-financieros-de-una-empresa.html>
- BANCO DE LA REPÚBLICA. (2013). ¿Qué es la tasa de interés? Obtenido de  
<http://www.banrep.gov.co/es/contenidos/>
- Bejar. (2015). Economía y clasificación de riesgos recuperado de:  
<https://economia.com/tipo-de-interes.html>
- Berrazueta, E. (2010). plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de cotopaxi cacec de la ciudad de latacunga-ecuador durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010. Ecuador: ecuador FBT.
- Bravo.(2013).Conocimientos de Entrevista-mexico recuperado de:  
<http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479789602.pdf>.
- C., M. (2017). Estrategias de inversión. recuperado de  
<https://www.estrategiasdeinversion.com/herramientas/diccionario/banca-y-finanzas/ratio-de-morosidad-t-1518>
- Caldas. (2013).fundamento de la importancia del crédito- huanuco. recuperado:  
<https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Cardenas. (2012). diferenciación de tipos de interés en las entidades financieras de Lima
- Castro.(2014). crédito y cobranza . México: grupo editorial patria.
- Chavez.(2009). morosidad bancaria - Lima. recuperado de  
<https://gestion.pe/noticias/morosidad-bancaria>
- Cuellar.(2016). La voz de los emprendedores. Obtenido de ¿Qué es el PBI y cómo se mide?:  
<http://www.pqs.pe/actualidad/que-es-el-pbi-y-como-se-mide>
- Dilan,(1996). Finanzas en el Perú . En W. D., Un Enfoque de Liquidez, Rentabilidad Y Riesgo. Lima: Centro de Investigación UP.
- Delgado. (2013). la morosidad bancaria y los riesgos de crédito. Uruguay : planeta.

- F., D. (2015). Obtenido de EconomíaPe: <https://economipe.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Fernandez. (2016). riesgo financieros y la morosidad- trujillo.editorial bandera blanca.
- Ferrel. (2015). causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la financiera crediscotia de la agencia Grau-ratail trujillo año 2015. trujillo.
- Garcia A. (2011). Emprende Pyme.net. Obtenido de Emprende Pyme.net: recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/riesgos-financieros-de-una-empresa.html>
- Izarra. (2016). riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y credito quezaltenango ltda n°582. Guatemala.
- karely. (2016). credito y financiamiento. Financiera Crediscotia de la trujillo.
- Laguna. (2017). la evaluacion crediticia y su incidencia en la morosidad de los microcreditos comerciales de la fianciera crecer prepyme s.a.c. huanuco -2018.
- Miranda. (2013). incumplimiento de pago. Obtenido de incumplimiento de pago: <https://studentaid.ed.gov/sa/es/repay-loans/default>
- P., R. (2012). Manual de Analisis Financiero - Lima - Peru: Editorial Planeta Peru.
- Quintanilla. (2017). Analisis de la gestion de riesgo crediticio y su incidencia de la morosidad de la entidad fianciera crediscotia. tarapoto-2016.
- Quispe.(2015). el sistema financiero del peru. Lima : grupo Didactica .
- Quispe,(2015). riesgo crediticio en la morosidad. huancayo.
- R., V. (2014). Indicadores De Morosidad. lima: Peru Editorial.
- Rivas. (2014). Riesgo crediticio. mexico: ediciones peisa .
- Rivas, D. A. (2014). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. ecuador-editorial palmas
- Rubio. (2012). EL ANÁLISIS DOCUMENTAL: INDIZACIÓN Y RESUMEN. Peru.
- Savedra. (2015). control del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad en una entidad bancaria. Panama: publicaciones estruendomundo.
- SBS. (2011). superintendeciadebanca,segurosyafp. Obtenido de superintendeciadebanca,segurosyafp: <http://www.sbs.gob.pe/>

Sistema de AFP. (2012). Asafondos. Obtenido de ¿Cuáles son las funciones de una AFP?:  
<http://www.asafondos.org.sv/blog/index.php/cuales-son-las-funciones-de-una-afp/>

Tarazona, A. (2010). Manejo del Riesgo Crediticio. recuperado de :

<https://elperuano.pe/noticia-sbs-fortalecera-gestion-del-riesgo-crediticio-69862.aspx>

Ucha, P. (2015). Formas de riesgo crediticio. recuperado de:

<https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2014/07/gestion-del-riesgo-crediticio-consejos-basicos.html>

V. , C. (2012). Economia.com. recuperado de <https://economia.com/tipo-de-interes.html>

Valdez, P. (2014). riesgo financiero. recuperado de :

<https://www.economiasimple.net/glosario/riesgos-financieros>

Villacorta. (2016). principio fundamental del credito. Obtenido de principio fundamental del credito: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com>

Villacrés, A. (2011). riesgo financiero y su morosidad. recuperado de :

<https://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-riesgos-financieros-en-las-empresas-un-estudio-teorico/>

# ANEXOS

**ANEXO N°1 – Matriz de consistencia**

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIA BLES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote	¿Cómo incide el riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote?	Determinar la incidencia del riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el riesgo crediticio en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote</li> <li>• Analizar los índices de morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote.</li> <li>• Analizar las incidencias del riesgo crediticio en el índice de morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera efectiva S.A. sede Chimbote..</li> </ul>	“No todas las investigaciones deben plantear hipótesis. El hecho de formularla, depende de un factor importante: el alcance inicial del estudio”	Morosidad-Riesgo Crediticio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de Activos</li> <li>- Riesgo por Atención al Cliente</li> <li>- Ratio de Morosidad</li> </ul>	<p><b>P: Población</b></p> <p>Los Estados Financieros del año 2003 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A.</p> <p><b>M: La cartera</b> de morosidad de los periodos 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A.</p>	Descriptiva propositiva

**ANEXO N°2**  
**• GUÍA DE ENTREVISTA**

Se aplicaron las siguientes preguntas al funcionario de negocios master y a la funcionaria de negocios de la financiera EFECTIVA para poder obtener información respecto a los indicadores y continuar con el desarrollo del proyecto.

**Datos Generales:**

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_

**Datos para el estudio:**

1. ¿Tiene conocimiento sobre el riesgo crediticio y la morosidad?
2. ¿Fundamentan a los clientes la importancia de la cultura crediticia?
3. ¿Tiene conocimiento sobre la calidad de activos?
4. ¿Qué medidas tomo la financiera efectiva para aumentar la rentabilidad?
5. ¿Podemos disminuir la cartera de créditos vencidos?
6. ¿Se evalúa a los clientes su capacidad de pago y busca constituir garantías?
7. ¿se cumplen las pautas establecidas en la política de crédito?
8. ¿La financiera efectiva tiene establecida las causas posibles del riesgo crediticio?
9. ¿existe una actualización constante de las políticas de crédito en la financiera?
10. ¿cree usted que la tasa de interés es muy alta por ese motivo aumento la morosidad?

ANEXO N°3

• Validaciones

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son

n: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N°	Item	a	B	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Rubén Canales Oleiva

D.N.I.:

17818053

Firma:

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Yolanda Canales Olvera, titular del DNI. N°  
17818053 de \_\_\_\_\_ profesión  
Contador Público, ejerciendo actualmente como  
Docente en la Institución  
UCU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 13 días del mes de Juno del  
2019

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son

n: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	B	c	d	e	
1			B				
2			B				
3			B				
4			B				
5			B				
6			B				
7			B				
8			B				
9			B				
10			B				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: JUAN DILBERTO AGUIRRE MORALES

D.N.I.: 17892992 Firma: 

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JUAN VICENTE AGUIÑE MONALES, titular del DNI. N°  
17892992, de \_\_\_\_\_ profesión  
CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo actualmente como  
DOCENTE UCV, en la Institución  
\_\_\_\_\_

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		✓		
Amplitud de contenido		✓		
Redacción de los Ítems		✓		
Claridad y precisión		✓		
Pertinencia		✓		

En Chimbote, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_  
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar so

n: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	B	c	d	e	
1			X				
2			X				
3			X				
4			X				
5			X				
6			X				
7			X				
8			X				
9			X				
10			X				

**Evaluado por:**

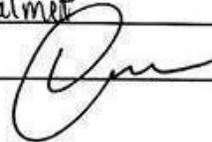
**Nombre y Apellido:**

*Manuel Vera Calmet*

**D.N.I.:**

18171572

**Firma:**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

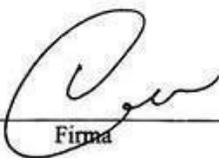
Yo, Manuel Vera Calmet, titular del DNI. N°  
12171572, de \_\_\_\_\_ profesión  
ECONOMISTA, ejerciendo actualmente como  
Gerente General de Grupo Joni en la Institución  
Grupo Joni SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UNIVERSIDAD Cesar Vallejo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los Ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia		X		

En Chimbote, a los 17 días del mes de Junio del  
2019

  
\_\_\_\_\_  
Firma

• **Estados Financieros del 2017**

CUENTA	2017
<b>ACTIVO</b>	
DISPONIBLE	62,138
Caja	1,888
Banco Central de Reserva del Perú	22,690
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país	37,558
FONDOS INTERBANCARIOS	
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	5,428
Instrumentos representativos de Capital	
Instrumentos representativos de deuda	5,428
INVERSIONES A VENCIMIENTO	
TOTAL DE CARTERA DE CREDITOS	435,675
Cartera de Créditos Vigentes	424,730
Cartera de Créditos Refinanciados	
Cartera de Créditos Vencidos	40,592
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	23
(-) Provisiones para Créditos	-29,670
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN	
DERIVADOS DE COBERTURA	
CUENTAS POR COBRAR	10,872
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	10,872
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS	2,059
Bienes Realizables	
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	2,059
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	2,365
ACTIVO INTANGIBLE DISTINTO DE LA PLUSVALIA	1,983
PLUSVALIA	
IMPUESTOS CORRIENTES	
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	5,459
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	
OTROS ACTIVOS	14,584

<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>518,563</b>
<b>PASIVO</b>	
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	276,299
Obligaciones por Cuentas a Plazo	274,935
Otras Obligaciones	1,364
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	59,010
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del país	2,022
Valores y Títulos	56,988
CUENTAS POR PAGAR	22,856
PROVISIONES	1,568
Provisión para Créditos Contingentes	8
Provisión para litigio y demandas	1,560
Otros	
IMPUESTOS CORRIENTES	10,373
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	
OTROS PASIVOS	2,258
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>372,364</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>0</b>
Capital social	108,134
Reservas	12,761
Resultados Acumulados	22,119
Resultado Neto del Ejercicio	3,185
Ajustes al Patrimonio	
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>146,199</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>518,563</b>

• **Estados Financieros del 2018**

CUENTA	2018
<b>ACTIVO</b>	
DISPONIBLE	52,470
Caja	2,915
Banco Central de Reserva del Perú	32,233
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país	17,318
FONDOS INTERBANCARIOS	
INVERSIONES DISPONIBLES PARA LA VENTA	4,435
Instrumentos representativos de Capital	
Instrumentos representativos de deuda	4,435
INVERSIONES A VENCIMIENTO	
TOTAL DE CARTERA DE CREDITOS	577,974
Cartera de Créditos Vigentes	561,699
Cartera de Créditos Refinanciados	11,912
Cartera de Créditos Vencidos	41,113
Cartera de Créditos en Cobranza Judicial	
(-) Provisiones para Créditos	-36,750
DERIVADOS PARA NEGOCIACIÓN	
DERIVADOS DE COBERTURA	
CUENTAS POR COBRAR	14,410
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	14,410
BIENES REALIZABLES RECIBIDOS EN PAGO, ADJUDICADOS	1,432
Bienes Realizables	
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	1,432
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	2,644
ACTIVO INTANGIBLE DISTINTO DE LA PLUSVALIA	3,649
PLUSVALIA	
IMPUESTOS CORRIENTES	
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	3,970
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	
OTROS ACTIVOS	7,408
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>642,392</b>

PASIVO	
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	391,277
Obligaciones por Cuentas a Plazo	389,659
Otras Obligaciones	1,618
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	46,796
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	
Adeudos y Obligaciones con Empresas e instituciones financieras del país	46,796
Valores y Títulos	
CUENTAS POR PAGAR	30,726
PROVISIONES	876
Provisión para Créditos Contingentes	8
Provisión para litigio y demandas	868
Otros	
IMPUESTOS CORRIENTES	1,504
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	
OTROS PASIVOS	7,148
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>478,327</b>
PATRIMONIO	
Capital social	124,060
Reservas	17,012
Resultados Acumulados	18,359
Resultado Neto del Ejercicio	4,634
Ajustes al Patrimonio	
TOTAL DEL PATRIMONIO	164,065
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>642,392</b>

# Pantallazo de Turnitin

The screenshot shows a Turnitin report for a document titled "Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A - sede Chimbote". The document is from Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad. The document title is "TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO" by VASQUEZ VARGAS, Gonzalo Alberto and GAMARRA ESTELITA, Dustin Bray. The document is dated 2019. The similarity score is 29%. The sources are listed as follows:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	www.classrating.com Fuente de Internet	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	economipedia.com Fuente de Internet	2 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
9	www.manejodeproyect... Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the page, it says "Página: 1 de 41" and "Número de palabras: 9991". The interface also shows "Text-only Report" and "High Resolution" options.

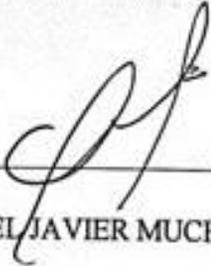
## Acta de Aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dr. ÁNGEL JAVIER MUCHA PAITÁN, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada: "Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la Financiera Efectiva S.A – sede Chimbote", de los estudiantes GAMARRA ESTELITA DUSTIN BRAY Y VASQUEZ VARGAS GONZALO ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 20 Junio 2019

  
\_\_\_\_\_  
Dr. ÁNGEL JAVIER MUCHA PAITÁN  
DNI: 17841314

Autorización de Publicación de tesis en repositorio UCV

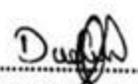
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Nosotros, **GONZALO ALBERTO VASQUEZ VARGAS** identificado con DNI N° **72943749**, **DUSTIN BRAY, GAMARRA ESTELITA** identificado con DNI N° **75233422** egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos ( x ),no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado: "RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL PERIODO 2016 AL 2018 DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A –SEDE CHIMBOTE", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.  
Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



.....  
**GONZALO ALBERTO VASQUEZ VARGAS**  
DNI N° 72943749



.....  
**DUSTIN BRAY, GAMARRA ESTELITA**  
DNI N° 75233422

FECHA: 09 Julio del 2019

**Autorización de Versión Final**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**GONZALO ALBERTO VASQUEZ VARGAS Y DUSTIN BRAY GAMARRA  
ESTELITA**

INFORME TÍTULADO:

**“RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL PERIODO 2016  
AL 2018 DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A –SEDE CHIMBOTE”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 14



**MARIELENA KARINA, SOLANO CAMPOS**