



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019

Chimbote

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Amez Garcia, Stephanie Michelle (ORCID: 0000-0001-5834-7005)

ASESORA:

Mg. Silva Rubio, Edith (ORCID.ORG/0000-0001-7411-2708)

LINEA DE INVESTIGACION:

Finanzas

CHIMBOTE-PERÚ

2020

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo realizado se lo dedico a Nuestro Papá Dios por bendecirnos todos los días, dándonos sabiduría e iluminarnos por un buen camino de ser buenos profesionales y por aumentar nuestra fe y confianza en él de que íbamos a realizar un buen trabajo en esta etapa de mi vida

A mi mamá, por su esfuerzo, dedicación y el apoyo que me brindó en el transcurso de mis estudios, sin ella no podría haberlo logrado, por sus palabras de aliento que me llenaban de motivación para seguir adelante, y cumplir con mis metas propuestas, por todos los consejos brindados y los recursos para poder lograrlo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios, por permitirnos disfrutar de mi familia y la salud de todos los días, para formarnos como profesionales.

A toda mi familia por los consejos que me brindaron, por el apoyo incondicional y por confiar en mí.

A nuestro asesor Mg. Edith Silva Rubio por sus grandes asesorías y enseñanzas que me ha permitido mejorar durante el transcurso de todo el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	11
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	11
3.2. Variable de Operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Rigor científico	15
3.7. Método de análisis de datos.....	16
3.8. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADO.....	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIÓN	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de especialistas.....	13
Tabla 2. Ficha Técnica.....	14
Tabla 3. Evolución de la morosidad periodo 2017-2019	19
Tabla 4. Tasa de desempleo de los años 2017-2019.....	21
Tabla 5. Inflación (variación porcentual)	21
Tabla 6. Índice de morosidad del Banco Ripley 207-2019	23
Tabla 7. Clientes con morosidad por tipos de productos.....	25
Tabla 8. Niveles de mora de los clientes	27
Tabla 9. Niveles de morosidad.....	29

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama estructural del Banco Ripley	18
Figura 2. Cartera de crédito	19
Figura 3. Desempleo (porcentaje).....	21
Figura 4. Inflación (variación porcentual).....	21
Figura 5. Saldo en Mora.....	23
Figura 6. Morosidad	26
Figura 7. Cartera Recovery, Cartera Tardía	27
Figura 8. Mora en soles.....	30
Figura 9. Porcentaje de mora.....	30

RESUMEN

En la investigación titulada “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote” en la entidad financiera Banco Ripley, el objetivo general de la investigación fue conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

El estudio es de tipo descriptivo-longitudinal, de diseño no experimental, la población de la investigación está conformada por los reportes de la cartera morosa por tipo de producto, reporte de indicadores de cartera morosa emitido por el Banco Ripley en Chimbote, la técnica utilizada fue la entrevista con un instrumento que consta de 13 ítem aplicada al Supervisor de Cobranza para obtener información y la guía de observación para los colaboradores del Banco Ripley. De acuerdo a los resultados en relación a la evolución de la morosidad de los años 2017-2019, esto se originó por los factores externos como internos que afectaron lo ingresos económicos de empresas, como también de clientes perfilados al Banco Ripley, generando incumplimiento de pagos en las obligaciones financieras.

Palabras clave: morosidad, factores externos, factores internos.

Abstract

In the investigation entitled "Evolution of the delinquency of Banco Ripley period 2017-2019 Chimbote" in the financial institution Banco Ripley, the general objective of the investigation was to know the evolution of the delinquency of Banco Ripley period 2017-2019 Chimbote. Descriptive-longitudinal type, non-experimental design, the research population is made up of the reports of the delinquent portfolio by product type, report of delinquent portfolio indicators issued by the Ripley Bank in Chimbote, the technique used was the interview with an instrument that consists of 13 items applied to the Collection Supervisor to obtain information and the observation guide for Ripley Bank employees. According to the results in relation to the evolution of delinquency in the years 2017-2019, this was originated by external as well as internal factors that affected the economic income of companies, as well as clients profiled to Ripley Bank, generating non-compliance with payments in financial obligations.

Keywords: delinquency, external factors, internal factors.

I. INTRODUCCIÓN

El marco económico del Perú de los últimos 3 años (2017-2019), viene fluctuando inconsistentemente. Según (BCRP, Reporte de Inflación, 2018, pág. 1). El PBI en el año 2017 cerró con un 2.5% de crecimiento, en el año 2018 con 4.0%, y para el cierre del año 2019 muestra un crecimiento de 4.1%, esta curva que inicia el año 2017 no es unilateral en el sector financiero, dado que, a pesar del crecimiento del año 2019, algunas empresas han cedido su curva a la baja pese a la mejora de las utilidades, esto refiere que existen factores que obstaculizan el crecimiento constante como es el caso de la morosidad. Para las entidades financieras la morosidad disminuye sus ingresos por retribución de su capital e intereses, también tiene que contar con la capacidad de provisiones para respaldar su cartera en caso de incumplimientos, según un informe de (Asbanc, Banca Peruana, 2018, párr. 1) alcanzó el pico más alto en morosidad desde el año 2005 con un 3.14% de índice moratorio. Según (Recarte, 2015, párr. 2) define, que la morosidad es el incumplimiento o la falta de pago de un crédito, sobre todo del retorno de los fondos prestados por la entidad financiera.

El Banco Ripley S.A mostró un comportamiento bajo en sus indicadores de actividad interna y confianza, como también en el Consumo Privado, en el año 2017 tuvo un crecimiento del 2.5% y estuvo a la baja comparado con el año 2016 que fue el 3.5%, pero el freno constante del año en mención se debió al incremento de la mora por parte de su cliente externo debido a los fenómenos naturales del Niño y al entorno político, sobre todo siendo Chimbote una agencia de la zona norte donde el fenómeno climático golpeo; trayendo consigo paralización y desaceleramiento económico (Correo, 2017, párr.3). En medio de este entorno, el sistema financiero tuvo desafíos incluyendo la desaceleración económica por los impactos del fenómeno del Niño, que aumentaba el riesgo en el sector de consumo. Según la (Asbanc, Balance de la banca peruana, 2015, párr.4) el incremento en la morosidad se ha manifestado como consecuencia de la desaceleración económica. Para el Banco Ripley Chimbote esto significó un 13% de morosidad de una

cartera de 55 M. El año 2018 trajo consigo inflación donde al cierre acumuló un 2.1%, más que el año 2017 , cerrando el año con 1.4% de inflación (BCRP, 2017, p.16), esto fue a causa del incremento exponencial del alza del petróleo que llegó a U\$\$ 8.14 por barril WTI (GESTION, 2018, párr.3), y sumado a esto, a mediados del primer trimestre hubo una paralización en el sector construcción por los conocidos casos de corrupción en el país, además de la inflación también las entidades financieras tuvieron que hacer una reingeniería en los cálculos de sus tasas de interés debido al tipo de cambio variante del año 2018, nuestra moneda se depreció pasando de S/ 3.30 soles a S/ 3.35 soles, por consecuencia del alza de la dolarización del sistema financiero peruano, presenta un peligro elevado del tipo de cambio (Asbanc A. d., 2016, p. 2), para el Banco Ripley, esto trajo mayor aversión al riesgo financiero, para Chimbote el punto de quiebre de la morosidad fue causada por estos 3 focos negativos, dado que siendo una ciudad dedicada al comercio, la pesca y la construcción, la inflación de los productos de primera necesidad, el aumento del alza del petróleo trajo consigo una ligera paralización debido a la escases del crudo generando una veda itinerante durante el año, la paralización de las obras trajo consigo desempleo. Vale indicar que para el Banco Ripley esto significó un 14.1% de morosidad en su cartera. En el año 2019 el crecimiento de la economía peruana sería menor que lo proyectado a sus inicios del año con 2.7%. Este crecimiento inferior trajo como causa una reducción de gasto por parte de las autoridades, una notoria reducción en la cuota para la pesca de la anchoveta y baja en la producción de la minería considerando la importante participación efectiva del canon para los gobiernos regionales y locales (Loayza & Rigolini, 2016, p. 2), estos dos ámbitos se estimaron sean temporales, pero la incertidumbre en el sistema político ocasionados por los casos de corrupción por parte de la empresa Odebrecht (Andina, 2019, p. 6) esto hizo que se extienda, otros de los agentes que ocasionó el alto índice de morosidad fue el desempleo generado en el año 2019, según (Gestión, 2019, párr. 4) en una encuesta realizada por la consultora Arellano, en este año se reveló que el desempleo en el país fue del 59%, un 61% por enfermedad del deudor o por la de familiares, para Banco Ripley el índice de morosidad aumento en

sus clientes que estuvieron perfilados como dependientes al momento de la captación y ahora están desempleados. En Chimbote la realidad fue la misma debido a la no reactivación total de la construcción, la falta de empleo también se vio afectada por el incremento de la población extranjera, siendo esta mano de obra más económica para el empresario de hasta un 37% menos por hora de trabajo que los peruanos (RPP, 2019, párr. 2) y la veda que se mantuvo permanente en un 70% del año donde solo se pescó la primera temporada del año (Pesquero, 2019, párr. 1), esto significó un 14.7% de morosidad en su cartera.

Por esta razón es muy importante desarrollar este trabajo de investigación para conocer la evolución de la morosidad mostrando cuales fueron las causas y consecuencias de la misma. Esta investigación se desarrolla con una situación problemática expresada en: ¿Cómo ha evolucionado la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote?

La justificación teórica propuesta se fundamentó con las investigaciones que han desarrollado los autores sobre la importancia del impacto de la morosidad que afecta a las instituciones financieras , en la justificación práctica se realizó porque existe la necesidad de mejorar e identificar a los clientes con mayor morosidad dependiendo el tipo de producto que ofrece el Banco Ripley para poder controlar la morosidad que está afectando económicamente, en la justificación metodológica se utilizó la técnica de investigación recolectando información significativa sobre el grado de morosidad. Guía de observación, entrevista.

El trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote. Al mismo tiempo como objetivos específicos: Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

II. MARCO TEORICO

La morosidad es un tema relevante, esto se debe a que involucra un campo de estudio completo, ya que es un indicador de suma importancia en la medición financiera de numerosas entidades, tanto nacional como internacional.

De los trabajos de investigación realizados que guardan relación con el presente trabajo desarrollado, se pudo identificar lo siguiente, en los antecedentes internacionales, según (Cabezas, 2017, p. 87) - Ecuador, concluyó que, la composición de su sistema financiero se concentra en el crédito de consumo y microempresa, siendo la micro el más significativo ya que con esto se realiza la compra de activos y el fondo de los trabajadores, esto alimenta la economía y genera empleo, estos dos puntos generan casi un 92%, y a consecuencia se debe implementar la mejora de la gestión de cobranzas, para que se considere un indicador de morosidad aceptable, en los años 2014 y 2015 se observó una desaceleración del crecimiento de sus cartera mayor a lo estimado con un crecimiento del 5.1% entre el 2010 y 2015, este deterioro se observa en su mayoría en la falta de pago de los préstamos e impacta negativamente en la morosidad de la microempresa, también muestra crecimiento de 3.95% a 7.22% en una muestra de 5 años 2010-2015, para controlar esto las entidades financieras mantuvieron sus provisiones por encima del 100%, esta caída se concentró en ciudades anexas y provincias, lo que muestra como conclusión que la morosidad depende considerablemente de la cobertura geográfica de la cartera, otros factores importantes que generaron morosidad fueron las capacidades de pago, sobreendeudamientos, líneas de crédito no acordes a los ingresos de los clientes, metas excesivas de los trabajadores, y maduración de su cartera incobrable por capacidad de cobro en zonas geográficas anexas.

Como también, (Tierra, 2015, p. 84)– Ecuador llegó a la conclusión: no existe control apropiado para el área crediticia de la entidad financiera, por este motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y arriesga la función de la institución. Asimismo, no tiene un buen manejo en el procedimiento para

otorgar un crédito ya que no se le realiza al cliente la evaluación necesaria, verificando que cumpla con los requisitos establecidos por la entidad, esto genera un riesgo al capital de dicha empresa. De la misma forma, en la entidad financiera se pudo observar que sus funcionarios no están actualizados con las políticas de crédito que manejan, esto afectaría al ofrecer un servicio de calidad a sus clientes. Para finalizar, la entidad financiera no cuenta con un plan de riesgo crediticio, que a su vez incrementa la morosidad.

En los antecedentes a nivel nacional (Pérez & Pérez, 2019, p. 51) - Cusco, en su tesis concluyeron con respecto a la evaluación crediticia y la morosidad, según el cuestionario el 50% de los analistas la evaluación crediticia es apropiado, esto significa una morosidad media, en cuanto para el 20%, la evaluación crediticia es moderado, esto significa una morosidad media, sin embargo, la prueba Chi cuadrado demuestra, que si existe concordancia entre la evaluación crediticia y la morosidad, es por ello que el grado de concordancia mediante la correlación de Spearman resulta negativa al 45%, podemos decir, a mejor evaluación crediticia con respecto a los clientes de la entidad financiera, se obtendrá menor morosidad. Los clientes del sistema financiero, con relación a la evaluación de documentos personales y de morosidad, como resultado se obtuvo un 23% lo que significa que la evaluación documental es apropiada, significando ser una morosidad media, y un 46.7% que la evaluación documental es apropiada, también significando una morosidad media, esto significa que la prueba Chi Cuadrado guarda relación entre la evaluación de documentos personales con la morosidad, por lo tanto el grado de concordancia de Sperman es negativa con un 45.1% en otras palabras a mejor evaluación de documentos personales se obtendrá menor morosidad.

Por otra parte, en la siguiente investigación de (Ataucusi & Paucar, 2015, p. 86) – Callao Perú, concluyeron, que los asesores realizan inadecuadamente la evaluación del crédito a sus clientes, presentando índice de morosidad de alta importancia. Generando que haya impuntualidad de pago por parte de los clientes, incumpliendo sus obligaciones, esto afecta directamente en los

objetivos de dicha entidad, cabe destacar que, al no aumentar la rentabilidad, esta entidad no obtendrá el rendimiento esperado. Al mismo tiempo que, las bonificaciones que no son controladas generan una mala evaluación crediticia por parte del asesor, ocasionando que los asesores no tengan una evaluación rigurosa con sus clientes, otorgando créditos para generar beneficios personales, dicho esto, al no tener un control en las bonificaciones, se genera mala gestión en la evaluación de los créditos. La administración que realizan los asesores en relación con sus carteras atrasada perjudica la calidad de cartera, esto se debe que los asesores conservan clientes con crédito muy por encima de su facultad de pago, y como resultado los clientes no cumplen con su cronograma de pagos establecidos, afectando negativamente la calidad de cartera.

Como también, (Canaza, 2016, p. 76) Puno- Perú, concluyó que, la cartera de la caja municipal de ahorro tuvo un deterioro considerable de casi 4 millones de soles, esta caída fue a consecuencia de la disminución de la colocación y alta rotación de personal, la morosidad en la agencia tuvo un aumento de atraso de 30 y 60 días según corresponde con notación de clientes castigados y en vía judicial con una variación de aumento de 3.15% de mora, se demostró que el personal involucrado en la colocación de productos financieros, solo un 60% cuenta con un conocimiento bueno de las políticas y reglamentos y un 10% de clientes afirman que su sectorista le brindó la información adecuada de los reglamentos, los mismos que son actualizados constantemente según reglamento de la superintendencia de banca y seguros SBS y AFP, los clientes también afirman que su sectorista realiza visitas de seguimiento, con ofertas y recordatorio de pago, cumpliendo así su labor por parte de la entidad bancaria y minimizando el riesgo en el incumplimiento de pago.

En los antecedentes locales se encontró, (Bulnes, 2018, p. 40) - Chimbote concluyó, los principales motivos de la morosidad del Banco Interbank se genera por el desempleo, mostrando un índice del 50% de informalidad según una encuesta realizada, donde los ingresos aproximados son entre S/930 y S/1500 soles, los cuales no cubren lo adeudado financieramente, la

paralización fue un factor importante que incrementó la mora debido a la veda y a la inactividad agropecuaria que empezó en el mes de marzo con el fenómeno del niño, desde ese punto se generó el incumplimiento de los pagos crediticios, otro de los factores es la alta tasa de interés en los productos financieros, donde el cliente es calificado previamente según su conducta crediticia, este tipo de morosidad financiera trae como consecuencia el mal calificativo en las centrales de riesgo, agravando la confiabilidad crediticia hacia el cliente, además que si el cliente sobrepasa los 4 meses de atraso se verá en condición de castigo agravando más su situación siendo esta una observación por la entidad reguladora que rige a todas las entidades financieras, se determinó que el factor principal de la mora es a consecuencia del sobreendeudamiento, donde el ingreso mensual de los clientes es mucho menor al de su responsabilidad de pago mensual a las diferentes entidades financieras, en conclusión, la capacidad de pago del cliente es inferior a lo permitido al momento de contratar un producto financiero, por eso es importante brindar toda la información al cliente y fomentar la cultura de pago previo a la adquisición de algún crédito haciendo conciencia en el cliente para que analice y priorice sus gastos.

También tenemos al autor, (Chuqui, 2016, p. 65) - Chimbote, concluyó que, se pudo identificar que las políticas de crédito que utiliza la entidad financiera en los periodos 2013 y 2014, constatan información potencial brindada por el cliente, considerando en la solicitud de identidad, la edad, la dirección de su domicilio, nacionalidad y DNI, y para disponer del crédito, el cliente debe presentar documentos que sustenten la veracidad de sus ingresos mensuales como: boletas de pago de los últimos 3 meses, inclusive el recibo de agua y luz del domicilio actual.

Las políticas de crédito son auditadas por la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP, la información que se solicita abarca: titular, entidad, posición de endeudamiento, cónyuge, como también consulta RENIEC, consulta Essalud y comprobación de la dirección. Sin embargo, en algunas ocasiones se verifico información falsa proporcionada por parte del cliente. De otro modo, en las políticas de crédito se dispone como plazo por cada crédito, de

0 a 30 días. Además, se pudo certificar los tipos de crédito que ofrece la entidad financiera, los productos que ofrece: tarjetas clásicas, Silver MasterCard, Silver Visa, Gold, MasterCard y Platinum Visa, así mismo como plazos establecidos para cada crédito, se identificó la morosidad de los clientes del año 2013 y 2014 en la cartera atrasada o morosa determinando 17100 el total de cuentas activas durante el 2013 que representan 744 cuentas en mora y en el año 2014, 22495 de las cuentas activas, siendo 1220 cuentas que presentan morosidad.

(Coronel, 2016, p.113) concluyó que se debe poner en funcionamiento técnicas de cobranza para disminuir el indicador de morosidad en un 3% al finalizar el año, se estableció una mejora en el análisis financiero a los clientes y dialogar opciones de pago según el tipo de producto y cliente. Para reducir la morosidad e incrementar la rentabilidad se propone ejecutar estrategias con el propósito tomar mejores decisiones. La capacitación permanente a sus colaboradores, es importante, así podrá inspirar a los clientes en la cultura de pagos de sus productos.

(Chero & Paredes, 2016, p.59) concluyó, que las actividades desarrolladas por el Banco Azteca en relación con los créditos y cobranzas, no eran adecuadas, ya que las estrategias planteadas por el Banco, solo se respetaban el 67% en su actividad, por esta razón el riesgo crediticio aumenta por errores de la organización, y el 60% de deficiencias para la realización de los procesos de evaluación y la recuperación de créditos.

Con las deficiencias detectadas y examinadas respecto de su causa y efecto, se implantaron las estrategias aplicadas en el Banco Azteca de Chepén, señalando que los colaboradores tendrían que tener mayor rango de interés en cuanto a las metas de la organización, de esa forma se conseguirá que las evaluaciones crediticias sean más confiables, para no solo enfocarse en aumentar la cartera crediticia. Como también, se procedió a establecer un sistema para detectar de manera rápida a los clientes con mayor morosidad, por otra parte, se capacitará a los trabajadores de manera constante.

Luego de aplicar las estrategias en el presente informe, se observó una ligera disminución de morosidad en el Banco Azteca. Dichas estrategias pasaron de 67% a 83%, generando el descenso del riesgo de morosidad por faltas cometidos en la entidad, deficiencias en el proceso de evaluación y de recuperación de créditos en un 37%, es decir, los errores se redujeron de 60% a 23%, eso significa que la estrategia ejecutada sirvió favorablemente para contrarrestar la morosidad.

La investigación reúne diversas nociones que guardan relación de los conceptos que se estudia y complementarán con las siguientes definiciones:

(Chavarin, 2015, párr. 5) - México define que La morosidad crediticia se origina cuando una persona física, entidad o corporación requiere de un crédito de una cooperativa financiera o de una entidad bancaria, cumpliendo con el cronograma de pago, sin embargo, no cumple con lo que se solicita. Históricamente el problema de la morosidad ha sido uno de los principales factores de crisis dentro de una entidad bancaria que han terminado en bancarrota. Este es un problema significativo ya que no solo afecta a la solvencia dentro de la entidad, sino que también afecta a la rentabilidad, esto quiere expresar, que al realizar un préstamo y no obtener un reingreso de dinero estas entidades se ven obligadas a usar sus utilidades para solucionar la insuficiencia del retorno de los fondos referentes al portafolio de los clientes. (Gruber, 2018, p. 186), opina que la morosidad como, situación jurídica en que un deudor se encuentra con atraso, siendo esta el incumplimiento del pago. Por otro lado, la demora en el pago de una obligación se define jurídicamente como mora, por lo tanto, un deudor se le considera moroso por incumplir el pago según contrato. El término morosidad usualmente lo utilizan las empresas para referirse aquellos créditos que no se ha cobrado después de su fecha de vencimiento, esos créditos se denominan créditos incobrables.

Siguiendo con la definición de (Sakaguchi, 2018, p. 2), define que la morosidad es parte del total de cartera que se reporta con incumplimiento de pago. La morosidad, es la principal causa que padecen algunas entidades

bancarias. El aumento de su cartera morosa compromete la factibilidad de la entidad a largo plazo.

Según (Pedrosa, 2016, párr. 2) -España, define que la morosidad cuando el deudor, persona física o jurídica, no realiza el pago en la fecha indica de una obligación financiera. De manera general, se le considera como moroso cuando no cumple con la obligación según la fecha que indica el cronograma de pago por parte de la organización o persona natural.

Asimismo, (Cole, 2018, p. 3), define al crédito, como el préstamo otorgado que se devuelve a un futuro determinado a la entidad bancaria. En muchas ocasiones un deudor necesita de un aval para poder obtener un crédito. Como también, (Gruber, 2018, p. 185), define que la capacidad de pago, es parte del proceso de riesgo crediticio, por lo cual las entidades bancarias deben identificar el nivel de endeudamiento del solicitante.

(Nytimes & Ann Carrns, 2019, párr. 7), define, la capacidad de pago es el monto máximo que un usuario puede endeudarse sin poner en riesgo su límite de endeudamiento. La probabilidad que el deudor incida en la falta de pago conlleva a la pérdida del valor del capital de la empresa. (Bluhm, 2019, p. 36), define riesgo crediticio como la posibilidad de sufrir una pérdida a causa de la falta de pago por parte del deudor en una entidad financiera, es decir, es el riesgo que no se cumpla con los pagos acordados según su contrato.

Según (Ghosh, 2019, parr.1) La morosidad es la capacidad del incumplimiento de no poder cumplir con el compromiso financiero acordado (el pago del capital o el pago de los intereses), en la fecha pactada.

III. METODOLOGIA

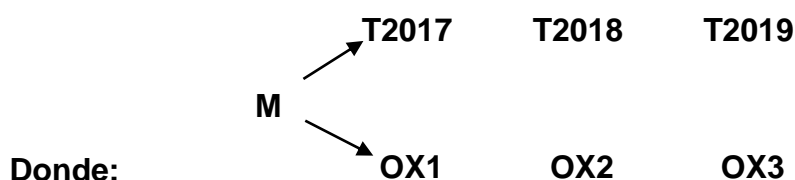
3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo tiene como tipo de investigación básica. Según (Carrasco, 2013) Perú, es una investigación que busca desarrollar e indagar el entendimiento científico existente y su estudio está compuesto por teorías las cuales buscan optimizar sus contenidos.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación del trabajo es no experimental. Según (Guerin, 2018, p. 252) la investigación no experimental es aquella en la que no se someten ni altera las variables del análisis. Para desplegar la investigación, los autores examinan las particularidades a estudiar en su entorno habitual, extrayendo la información directa para luego analizarlo en su contexto natural. Asimismo, el diseño es descriptivo- longitudinal, porque se describió y se observó la morosidad y longitudinal ya que se analizó cambios a través del tiempo, como muestra el siguiente esquema:



M: Representa el Banco Ripley

T: Representa el periodo de tiempo (2017-2019)

O: Representa la evolución de la morosidad

3.2. Variable de Operacionalización

La variable independiente del trabajo desarrollado es la Morosidad por lo cual es cualitativa.

La definición conceptual de la Morosidad, según (Recarte, 2015, parr. 2) define que la morosidad es la demora o el incumplimiento de un deber u obligación, sobre todo del retorno de los fondos de la entidad financiera. Como definición operacional de la morosidad es la falta de puntualidad o retraso en el cumplimiento de pago. La variable se midió mediante guía de observación y la guía de entrevista.

Las dimensiones de la variable Morosidad es: importe de cartera morosa solvencia económica, sistema de cobranza. Como también los indicadores de la morosidad son: reporte de cartera morosa, capacidad de pago, control de seguimiento de clientes. El trabajo de investigación utilizó la escala de medición nominal. (Anexo N° 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según (Bacci, 2016, p. 9) la población está integrada por un conjunto de individuos, objetos, cosas, etc. También conocida con el nombre de universo; para el presente trabajo de investigación se consideró como población los reportes de la cartera morosa por tipo de producto, reporte de indicadores de cartera morosa emitido por el Banco Ripley en Chimbote.

Muestra

Reportes de la cartera morosa por tipo de productos, como también indicadores de cartera morosa del Banco Ripley de los años 2017-2019 en Chimbote.

Muestreo

La investigación tiene como tipo muestreo no probabilístico ya que se obtuvo documentos anuales del área de crédito y cobranza del Banco Ripley de los periodos 2017-2019 en Chimbote.

Unidad de análisis

La unidad análisis será en el Banco Ripley en Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista: es un mecanismo cuyo objetivo es recopilar datos necesarios para dar respuestas sobre los objetivos específicos. (BROWER, 2018, p. 6).

Guía de entrevista: se empleó la entrevista al Supervisor de cobranza para obtener información sobre su cartera morosa.

Observación: Es la técnica de investigación que consiste en observar a una persona, situaciones, objetos, etc., que necesita el trabajo de investigación. Consiste en seleccionar lo que queremos investigar. (McLeod, 2015, párr.1).

Guía de observación: nos ayudó a la observación de las funciones de los colaboradores de la entidad financiera, como también, se obtuvo registros de los tipos de productos que ofrece el Banco Ripley en Chimbote, sin distorsiones de información.

Validez y confiabilidad

El trabajo de investigación tiene como instrumento la guía de observación y la entrevista, estos instrumentos que fueron sometidos a juicio de tres expertos especialistas y conocedores del tema.

Tabla 1. *Tabla de especialistas*

INSTRUMENTOS	VALIDADORES
GUIA DE OBSERVACION GUIA DE ENTREVISTA	Ms. Julio Pacheco Torres C.P.C Guevara María Elena Dra. Solano Campos Marianela Karina

Fuente propia

Ficha Técnica

Es el documento donde consta la metodología y el proceso que se ha seguido para realizar un estudio. La *ficha técnica* la entrevista es el indican la metodología, el período de tiempo durante el que se realizó el trabajo y la presentación de resultados.

Tabla 2. Ficha Técnica

Ficha técnica del instrumento. Guía de entrevista

FICHA TECNICA	
Dimensión	Importe de cartera morosa
Técnica	Entrevista
Instrumento	Guía de entrevista
Fuentes	Supervisor de Cobranzas
Nombre	Guía de entrevista para especialista en referencia a finanzas (Morosidad)
Autor	Amez Garcia, Stephanie Michelle
Año	2020
Extensión	Consta de 13 ítems
Correspondencia	Los ítems del instrumento son: 13 respecto a las dimensiones temas relacionadas Reporte de la cartera morosa, para medir el Importe de la cartera morosa, para medir el Importe de la cartera morosa, como también Capacidad de pago, para medir la solvencia económica, así mismo, control del seguimiento de clientes, para medir el sistema de cobranza.
Duración	10 a 15 minutos por cada persona
Aplicación	Un total de 3 especialistas.
Administración	Solo una vez

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

1. Se elaboró la guía de observación y la entrevista que se aplicó directamente a los responsables del área de cobranza.
2. Los instrumentos se validaron a través de juicio de expertos.
3. Se aplicaron estos instrumentos de evaluación con el fin de obtener información para los resultados.
4. La información recolectada por la aplicación de instrumentos fue analizados e interpretada.
5. Los instrumentos se procesaron con el fin de obtener información relacionada con la variable de estudio.

3.6. Rigor científico

DEPENDENCIA

Es la posición que implica el nivel de resistencia o estabilidad de los resultados y de los descubrimientos del estudio. En función a su realidad, el estudio abordó como base central “el saber sobre la enseñanza” de los catedráticos universitarios. (Rodríguez & Valldeoriola, 2014, pág.16)

CREDIBILIDAD O VALOR DE VERDAD

El rigor científico en referencia a la credibilidad involucra el valor de los estados en la cual la investigación pueda ser distinguida como real, para ello, es importante la indagación de teorías confiables que pueden ser evidenciados en los resultados del estudio realizado. (Rodríguez & Valldeoriola, 2014, pág.16)

AUDITABILIDAD O CONFIRMABILIDAD

Es el grado de inversión del observador en el análisis, que no se ha evitado, en todo caso se trasciende la garantía suficiente sobre el análisis de la investigación, producto del informe que arroja los instrumentos aplicados, donde los datos no están oblicuos, ni

responden a ningún tipo de artificio de naturaleza personal. (Rodríguez & Valldeoriola, 2014, pág.16)

TRANSFERIBILIDAD O APLICABILIDAD

Los efectos del estudio, no son trasladables ni utilizables a otros contextos de acción, del cual se tiene una referencia veraz, en tanto a su naturaleza social y profunda del fenómeno estudiado. (Rodríguez & Valldeoriola, 2014, pág.16)

3.7. Método de análisis de datos

En el trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, los datos recolectados en índices y porcentajes, se plasmaron en tablas y gráficos para su comparación respectiva.

3.8. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación no afecto al medio ambiente, además la información brindada por la entidad financiera no se utilizó para otros fines, es decir, la información obtenida fue aplicada para fines de investigación. Se respetó el derecho de autor, las referencias se citaron de acuerdo a las normas APA.

IV. RESULTADO

4.1 Desarrollo Integral del Caso

Mediante el desarrollo de caso, se dará a conocer de qué manera incide la morosidad en el Banco Ripley S.A periodo 2017-2019 Chimbote.

4.1.1 Ficha técnica

Razón Social	: BANCO RIPLEY PERU S.A.
N° RUC	20259702411
Régimen	: Bancario
Fecha de Inscripción	: 25 noviembre de 1994
Estado Actual	: Activo y Habido
Dirección	: Av. Prol. Pardo nro. A1 sect. campo ferial s. Pedro / Ancash - Santa – Chimbote.
Actividad Económica	: Servicios Financieros
Sistema de Contabilidad	: Mecanizado Computarizado

4.1.2 Reseña Histórica

BANCO RIPLEY PERU S.A.- 20259702411, se encuentra ubicada en av. Prol. Pardo nro. A1 sect. campo ferial s. Pedro / Ancash - Santa – Chimbote. En el año 1999 se funda Financiera Cordillera S.A, para ofrecer el producto de tarjeta de crédito a los clientes de Ripley. Al inicio se ofrecía un producto básico: la Tarjeta de Crédito Ripley Clásica, que se utilizaba en solo en Tiendas Ripley.

Para el año 2002 se lanzan al mercado las Tarjetas Ripley Gold y Ripley Silver afiliadas a las redes MasterCard y Visa. Se otorgan créditos de consumo a través de las tarjetas de crédito, con los productos Súper Efectivo y Efectivo Express. La Junta General de Accionista en el año 2009 modificó la razón social a Banco Ripley S.A. Para 2012 año se inauguraron 05 nuevas tiendas, en Chimbote y Huancayo, Santa Anita, Jirón de la Unión y San Borja. Asimismo, se inauguró el Centro Comercial Aventura Plaza Santa Anita.

4.1.3 MISIÓN

Trabajamos para cumplir los sueños de la gente, brindado a nuestros clientes el acceso a lo mejor de cinco continentes y logrando que su experiencia de compra sea fascinante.”

4.1.4 VISIÓN

Ser el Retail financiero líder en el país donde operemos, a partir de la preferencia de nuestros clientes, el desarrollo de nuestros colaboradores, el retorno sobre el capital invertido y el compromiso responsable con la sociedad.

4.1.5 ORGANIGRAMA

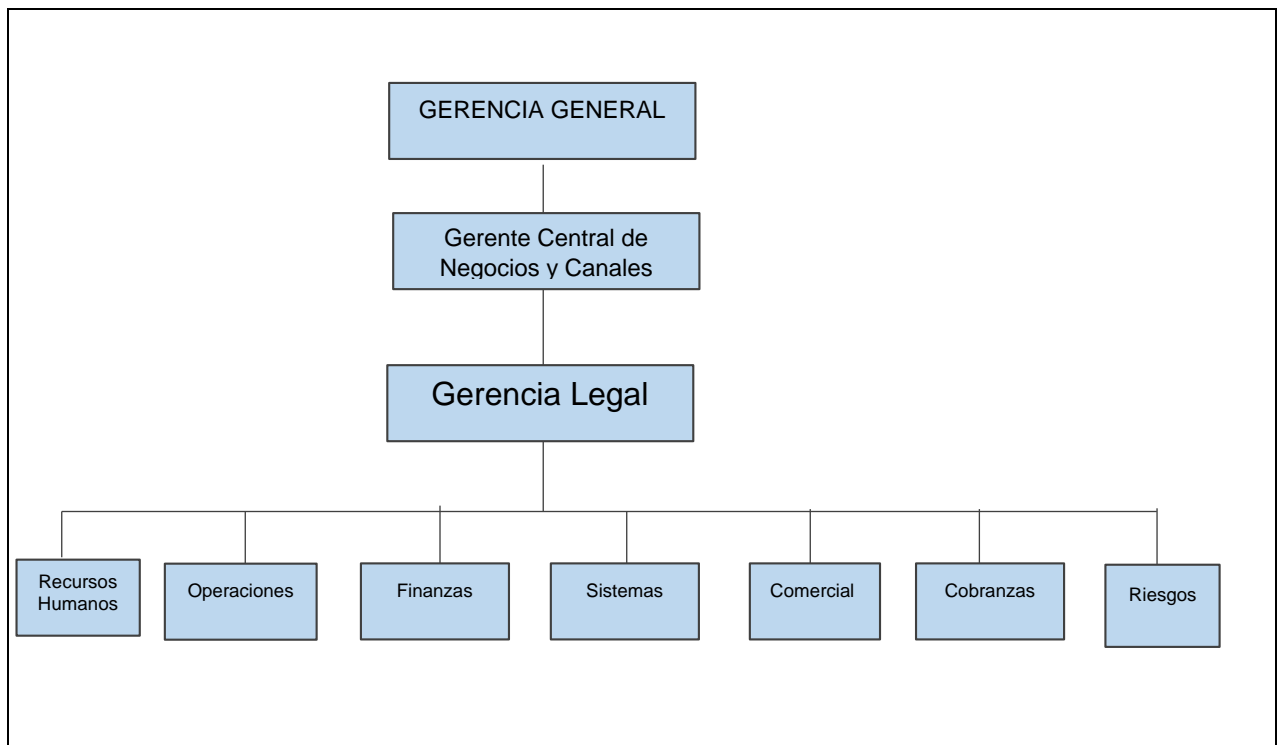


Figura 1. Organigrama estructural del Banco Ripley

Elaboración: Propia

4. 2. Determinación de Objetivo General y Especifico

4.2.1. Determinación del Objetivo General

Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

A continuación, se va a responder el objetivo general, se utilizó la entrevista aplicada al Supervisor de Cobranza, teniendo los siguientes resultados: En la entrevista realizada al Supervisor del área de Cobranza, mencionó que la evolución de la morosidad se dio por dos razones: macroeconómicas y microeconómicas, influenciando a que la morosidad aumentará. En la guía de observación aplicada a los colaboradores del Banco Ripley, se observó que muchos de ellos ingresaron recientemente por lo tanto no saben cuáles son los requisitos para otorgar un crédito, observándose también que no evalúan la capacidad de pago del cliente antes de ofrecerle un nuevo producto financiero.

Tabla 3. *Evolución de la morosidad periodo 2017-2019*

EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD	MOROSIDAD	SALDO EN MORA
CARTERA DE CREDITO 2017	13.00%	6,981,304
CARTERA DE CREDITO 2018	14.10%	8,251,552
CARTERA DE CREDITO 2019	14.70%	9,171,304



Figura 2. Cartera de crédito

Fuente: Reporte de la cartera morosa, periodo 2017-2019 Chimbote.
Elaboración propia

AÑO 2017				AÑO 2018				AÑO 2019			
MESES	Saldo total	Saldo total en Mora	%NIVEL DE MOROSIDAD	MESES	Saldo total	Saldo total en Mora	%NIVEL DE MOROSIDAD	MESES	Saldo total	Saldo total en Mora	%NIVEL DE MOROSIDAD
ENERO	55,557,780	S/. 6,157,006	11.08%	ENERO	58,557,780	S/. 6,576,752	11.23%	ENERO	58,557,780	S/. 6,576,752	11.23%
FEBRERO	55,562,991	S/. 6,397,006	11.51%	FEBRERO	58,562,991	S/. 6,816,752	11.64%	FEBRERO	58,562,991	S/. 6,816,752	11.64%
MARZO	55,563,491	S/. 6,259,305	11.27%	MARZO	58,563,491	S/. 4,123,500	7.04%	MARZO	58,563,491	S/. 4,123,500	7.04%
ABRIL	55,554,991	S/. 6,390,105	11.50%	ABRIL	58,554,991	S/. 7,177,552	12.26%	ABRIL	58,554,991	S/. 7,177,552	12.26%
MAYO	55,558,491	S/. 6,405,105	11.53%	MAYO	58,558,491	S/. 7,192,552	12.28%	MAYO	58,558,491	S/. 7,192,552	12.28%
JUNIO	55,564,991	S/. 6,424,705	11.56%	JUNIO	58,564,991	S/. 7,212,152	12.31%	JUNIO	58,564,991	S/. 7,212,152	12.31%
JULIO	55,590,104	S/. 6,664,705	11.99%	JULIO	58,590,104	S/. 7,452,152	12.72%	JULIO	58,590,104	S/. 7,452,152	12.72%
AGOSTO	55,570,104	S/. 6,577,004	11.84%	AGOSTO	58,570,104	S/. 7,906,152	13.50%	AGOSTO	58,570,104	S/. 7,906,152	13.50%
SETIEMBRE	55,566,620	S/. 6,707,804	12.07%	SETIEMBRE	58,566,620	S/. 7,976,952	13.62%	SETIEMBRE	58,566,620	S/. 7,976,952	13.62%
OCTUBRE	55,568,120	S/. 6,722,804	12.10%	OCTUBRE	58,568,120	S/. 7,991,952	13.65%	OCTUBRE	58,568,120	S/. 7,991,952	13.65%
NOVIEMBRE	55,571,620	S/. 6,742,304	12.13%	NOVIEMBRE	58,571,620	S/. 8,011,552	13.68%	NOVIEMBRE	58,571,620	S/. 8,011,552	13.68%
DICIEMBRE	55,579,120	S/. 6,981,304	13%	DICIEMBRE	58,579,120	S/. 8,825,552	14.1%	DICIEMBRE	58,579,120	S/. 9,171,304	14.1%

Fuente: Reporte de la cartera morosa, periodo 2017-2019 Chimbote.
Elaboración propia

Según el análisis del reporte de cartera morosa y el registro de la misma se puede observar que el año 2017 cerró la actividad financiera con un índice de morosidad de 13 %, siendo como saldo a recuperar de S/. 6,981,304; este impacto negativo se originó por la coyuntura políticas y el fenómeno del Niño que ocasiono desaceleración económica.

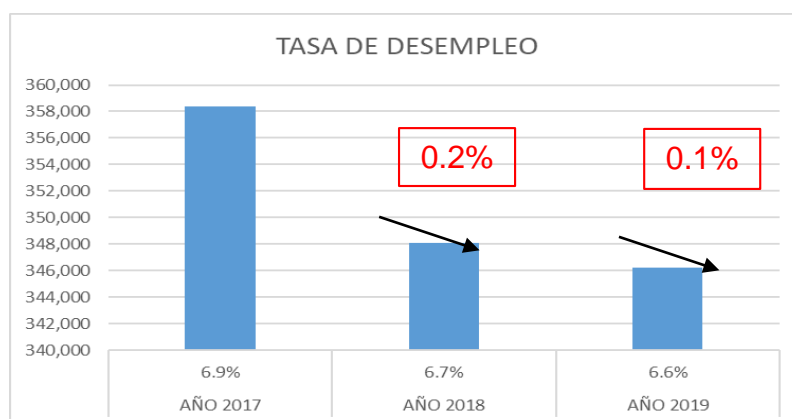
La cartera atrasada al cierre de diciembre de año 2018 fue S/. 8,825,552 la misma que representa el 14.10% de morosidad, ya que la economía sufrió cambios en la moneda nacional, asimismo, paralización de proyectos que generó el caso Lava Jato.

El cierre de diciembre del año 2019, la entidad financiera Banco Ripley registro una morosidad de 14.7% equivalente en S/. 9,171,304 del total de la cartera de colocaciones, la poca flexibilidad en las reprogramaciones de créditos ha ocasionado un incremento de la cartera castigada, y en el tercer trimestre del año 2019 hubo mayores castigos de créditos, lo cual es reflejado en el incremento de la mora total.

Tabla 4. Tasa de desempleo de los años 2017-2019

TASA DE DESEMPLEO		Personas que buscan trabajo
AÑO 2017	6.9%	358,400
AÑO 2018	6.7%	348,100
AÑO 2019	6.6%	346,200

Figura 3. Desempleo (porcentaje)

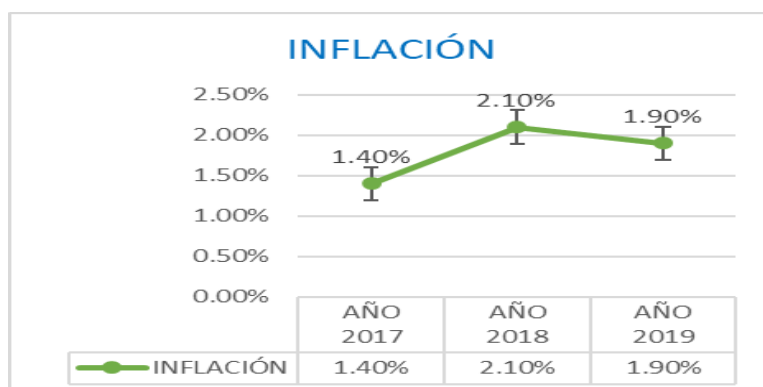


Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática
Elaboración propia.

La tasa de desempleo cerró en el año 2017 en 6.9%, se estimó que 358 400 personas buscaban trabajo de manera activa, asimismo para el año 2018 la tasa de desempleo disminuyó a 6.7%, siendo 348 100 personas que buscan trabajo de manera activa y por último el año 2019 cerró se registró 346 200 personas que buscaban trabajo, lo que representa el 6.6% el total de la población económicamente desocupada o buscando trabajo.

Tabla 5. Inflación (variación porcentual)

INFLACIÓN	
AÑO 2017	1.40%
AÑO 2018	2.1%
AÑO 2019	1.90%



Fuente: Banco Central de la Reserva del Perú (BCR)
Elaboración propia

Para el año 2017 la tasa de inflación de 1.4% se mostró por debajo de la meta de inflación, a pesar que dicho año el país fue golpeado por el Fenómeno del Niño, y el incremento de alimentos y bebidas, como la cerveza blanca, bebidas gaseosas y huevos de gallina; asimismo otros Bienes y Servicios.

La evolución de la inflación del año 2018 se ha mostrado por encima de la meta de inflación que es el 2.0%, cerrando el año con 2.1%, según el Banco Central Reserva del Perú, incrementó por la poca producción minera e hidrocarburos, este resultado se dio por el aumento de los costos de los suministros y bebidas, transportes y comunicaciones y arrendamiento de vivienda, combustible y energía.

En el año 2019 cerró con 1.9% de inflación, manteniéndose cerca del rango meta de inflación, el incremento se produjo por el alza de precios en los rubros de esparcimiento, combustibles y alimentos, alquiler de viviendas, indicó el Banco Central de Reserva (BCR).

Determinación del Objetivo Especifico N° 1

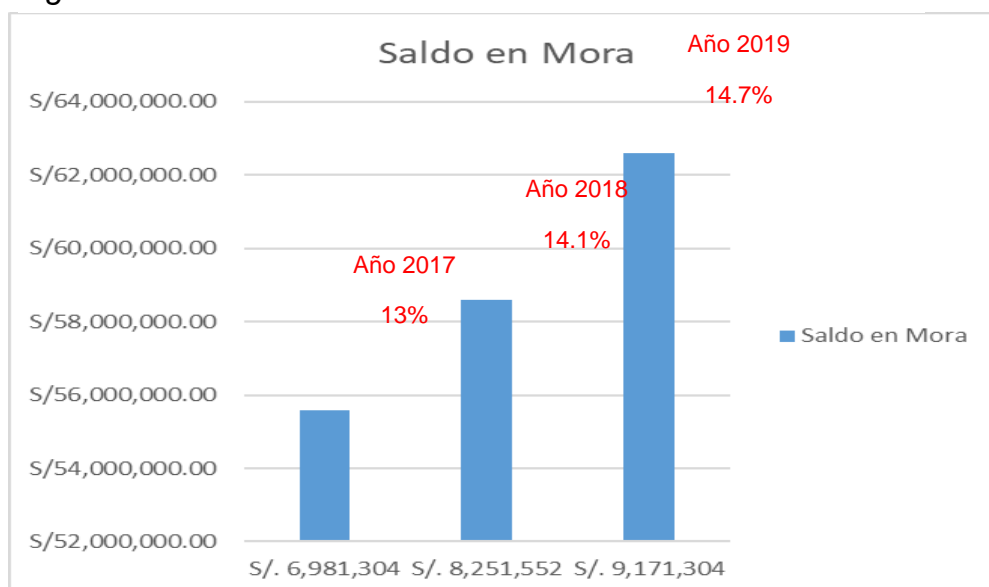
Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019
Chimbote

Para poder identificar el índice de morosidad se analizó el reporte de cartera morosa de los años 2017-2019, posterior a ello se representó en un cuadro comparativo.

Tabla 6. Índice de morosidad del Banco Ripley 207-2019

	2017	2018	2019
Cuentas activas	25,198	25,525	26,205
Cuentas en Mora	1680	1610	1670
Porcentaje en clientes	7%	6.30%	6.40%
Saldo Ripley total	S/55,579,120.00	S/58,579,120.00	S/62,579,120.00
Saldo en Mora	S/. 6,981,304	S/. 8,251,552	S/. 9,171,304
Porcentaje en soles	13%	14.1%	14.7%

Figura 5. Saldo en Mora



Elaboración propia

El total de cartera de crédito del año 2017 tiene 25 198 cuentas activas, lo cual 1 680 son clientes con mora, equivalente a 7%, mientras que de saldo total cuenta es de S/. 55,579,120, lo que equivale 13 % de índice de mora y un saldo en mora de S/. 6,981,304.

Para el año 2018, de 25 198 cuentas activas, 1 610 son clientes que tiene créditos con mora, esto equivale a 6.3% del total de cartera de crédito, con saldo total de S/. 58,579,925, con S/. 8,251,552 saldo en mora, que equivale al 14.1% del total de cartera de crédito, este aumento es alarmante. Para el año 2019 se evidencio un deterioro de cartera de crédito de 26 205 cuentas activas, 1 670 son cuentas castigadas, que equivale 6.4% del total del crédito, el saldo total es S/62,579,120, y el saldo en mora es S/. 9,171,304, equivalente a 14.01 % del total de la cartera de crédito.

Determinación del Objetivo Especifico N° 2

Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

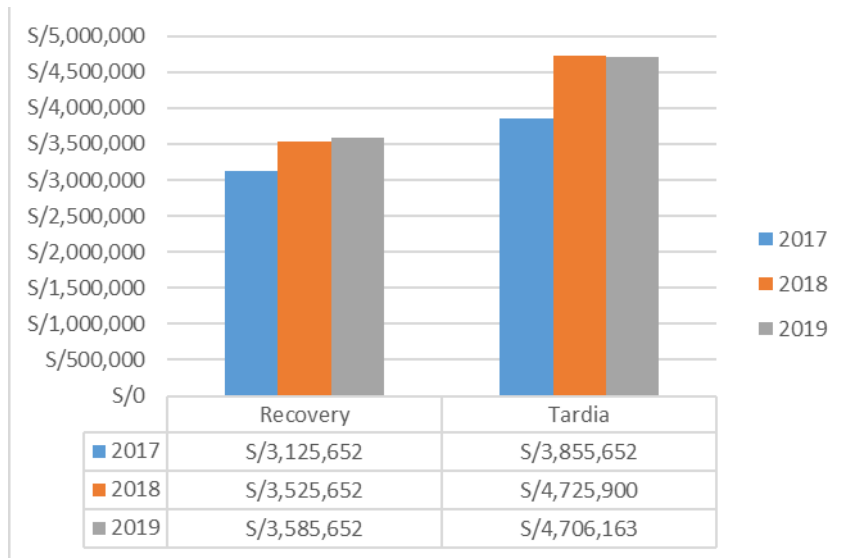
Para poder identificar a los clientes con morosidad por tipos de productos se realizó un cuadro comparativo, para ello se elaboró la revisión del reporte de cartera morosa, identificando la cantidad de clientes que se encuentran perfilados como clientes morosos, y los tipos de productos financieros que ofrece la entidad financiera.

Tabla 7. Clientes con morosidad por tipos de productos

	2017				2018				2019			
	EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES	EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES	EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES
CARTERA RECOVERY	20-60 años	SILVER	298	936,586	20-60 años	SILVER	321	987,451	20-60 años	SILVER	324	1,254,698
	20-60 años	GOLD	169	856,324	20-60 años	CLASICA	213	699,754	20-60 años	CLASICA	215	986,346
	20-60 años	CLASICA	198	967,286	20-60 años	GOLD	196	899,876	20-60 años	GOLD	261	987,653
	20-60 años	PLATINIUM	70	365,456	20-60 años	PLATINIUM	75	938,571	20-60 años	PLATINIUM	35	356,955
	TOTAL CLIENTES EN MORA		735	3,125,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		805	3,525,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		835	3,585,652
	TOTAL CLIENTES EN MORA		735	3,125,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		805	3,525,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		835	3,585,652
CARTERA TARDIA	20-60 años	SILVER	365	1,368,456	20-60 años	SILVER	412	1,423,568	20-60 años	SILVER	362	1,478,569
	20-60 años	GOLD	254	997,468	20-60 años	CLASICA	125	1,568,796	20-60 años	CLASICA	203	1,365,847
	20-60 años	CLASICA	265	1,265,487	20-60 años	GOLD	189	1,368,749	20-60 años	GOLD	196	1,478,562
	20-60 años	PLATINIUM	61	224,241	20-60 años	PLATINIUM	79	364,787	20-60 años	PLATINIUM	74	383,185
	TOTAL CLIENTES EN MORA		945	3,855,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		805	4,725,900	TOTAL CLIENTES EN MORA		835	4,706,163
	TOTAL CLIENTES EN MORA		945	3,855,652	TOTAL CLIENTES EN MORA		805	4,725,900	TOTAL CLIENTES EN MORA		835	4,706,163
Total clientes en mora			1680	Total clientes en mora			1610	Total clientes en mora			1670	

Elaboración propia

Figura 6. Morosidad



Elaboración propia

El Banco Ripley para el año 2017 tiene como cuentas activas (clientes) un total de 25 198, los cuales 1 680 son clientes que tiene créditos morosos, siendo Silver y Clásica los productos que cuentan con más clientes morosos, para el año 2018 las cuentas activas son de 25 525, siendo esta 1 610 clientes que tienen créditos morosos, los productos que con más clientes morosos son Silver y Clásica, que son créditos dirigidos a los no bancarizados o captados en agencia, mientras que para el año 2019 tiene un total de 26 205 cuentas activas, por lo tanto 1 670 son clientes que mantienen créditos morosos, para este año los productos que se ven más afectados son el producto Silver y Gold, el producto Platinum solo cuenta con 35 clientes con créditos morosos, esto se debe a que son clientes “Top” porque cumplían con las obligaciones bancarias, en efecto son clientes que cayeron en mora por razones externas, como fallecimiento de un familiar, desastre naturales.

Determinación del Objetivo Especifico N° 3

Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote

Para determinar cuáles son los niveles de mora se realizó la entrevista al Supervisor de Cobranza, en la entrevista al Supervisor mencionó que hay dos tipos de cartera castigada, que se verá plasmado en el siguiente cuadro.

Tabla 8. Niveles de mora de los clientes

CREDITO RECOVERY	CASTIGADA	CREDITO CASTIGADA TARDIA
Cartera vencida con más de 90 días de atraso.		Cartera vencida con hasta 90 días de atraso.

2017		2018		2019	
CARTERA RECOVERY	TOTAL MORA EN SOLES	CARTERA RECOVERY	TOTAL MORA EN SOLES	CARTERA RECOVERY	TOTAL MORA EN SOLES
CLIENTES EN MORA	735 3,125,652	CLIENTES CON MORA	805 3,525,652	CLIENTES CON MORA	835 3,585,652
CARTERA TARDIA	TOTAL MORA EN SOLES	CARTERA TARDIA	TOTAL MORA EN SOLES	CARTERA TARDIA	TOTAL MORA EN SOLES
CLIENTES CON MORA	945 3,855,652	CLIENTES CON MORA	805 4,725,900	CLIENTES CON MORA	835 4,706,163
Total clientes en mora	1680	Total clientes en mora	1610	Total clientes en mora	1670
Total de dinero en mora	S/. 6,981,304	Total de dinero en mora	S/. 8,251,552	Total de dinero en mora	S/. 8,291,815

Figura 7. Cartera Recovery, Cartera Tardía

Elaboración propia

La entidad financiera clasifica a sus clientes que tienen más de 90 días de atraso como crédito Recovery, son deudores que son calificados como dudoso, para recuperar el crédito o por lo menos el capital se le brinda al cliente facilidades de pago. La cartera tardía, son los deudores que tiene de 7 a 90 días de atraso, dichos deudores son reportados como problemas potenciales. En total del año 2017 son 1 680 clientes morosos, con un saldo de S/. 6,981,304 soles, en total de clientes morosos para el año 2018 son 1

610, con un total en saldo de S/. 8,251,552 soles, y por último el año que tiene más clientes morosos es el año 2019, con un total de 1 670 morosos, siendo el saldo S/. 8,291,815 soles.

Determinación del Objetivo Especifico N° 4

Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote

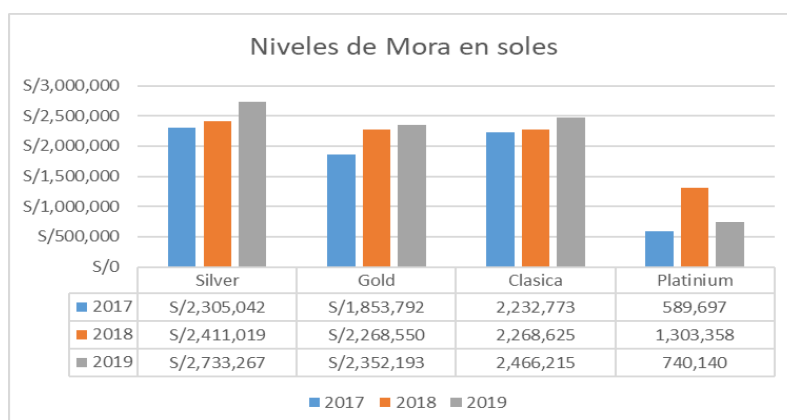
Para poder comparar los niveles de morosidad se procedió a la recolección de información para luego plasmarlo en un cuadro comparativo.

Tabla 9. Niveles de morosidad

2017				2018				2019			
EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES	EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES	EDAD	PRODUCTOS	CLIENTES	TOTAL MORA EN SOLES
20-60 años	SILVER	663	2,305,042	20-60 años	SILVER	733	2,411,019	20-60 años	SILVER	686	2,733,267
20-60 años	GOLD	423	1,853,792	20-60 años	CLASICA	338	2,268,550	20-60 años	CLASICA	418	2,352,193
20-60 años	CLASICA	463	2,232,773	20-60 años	GOLD	385	2,268,625	20-60 años	GOLD	457	2,466,215
20-60 años	PLATINIUM	131	589,697	20-60 años	PLATINIUM	154	1,303,358	20-60 años	PLATINIUM	109	740,140
TOTAL CLIENTES		25 198		TOTAL CLIENTES		25 525		TOTAL CLIENTES		26 205	
Total clientes en mora		1680		Total clientes en mora		1,610		Total clientes en mora		1670	
PORCENTAJE MORA CLIENTES		6.60%		PORCENTAJE MORA CLIENTES		6.31%		PORCENTAJE MORA CLIENTES		6.37%	
TOTAL SALDO		S/55,579,120.00		TOTAL SALDO		S/58,579,120.00		TOTAL SALDO		S/62,579,120.00	
Total de dinero en mora		S/.6,981,304		Total de dinero en mora		S/.8,251,552		Total de dinero en mora		S/.9, 171,304	
PORCENTAJE SALDO EN MORA		13%		PORCENTAJE SALDO EN MORA		14.1%		PORCENTAJE SALDO EN MORA		14.7%	

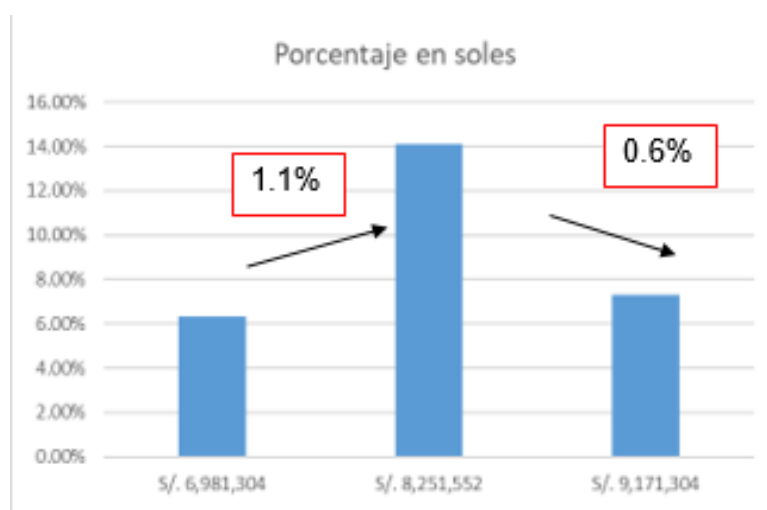
Elaboración propia

Figura 8.Mora en soles



Elaboración propia

Figura 9. Porcentaje de mora



Según el cuadro comparativo se pudo contrastar que la mora entre los años 2017 y 2018 tuvo un crecimiento de 1.1% en la cartera morosa, esto se debe por unos de los factores importantes dentro de la entidad, no se evalúa el sobreendeudamiento del deudor, donde el ingreso económico del deudor es inferior a la obligación financiera, y no realizan verificación de la información que el cliente proporciona antes de otorgar el crédito, como también, los colaboradores desconocen las funciones que deberían realizar, originando que haya impuntualidad en los pagos de sus obligaciones financieras, asimismo, en el año 2018 y 2019 la morosidad disminuyó en 0.6%, debido al cobro de los créditos vencidos, como también a las facilidades de pago.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se obtiene las siguientes discusiones y conclusiones:

Conforme a la investigación realizada, de acuerdo al objetivo general, Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote, con los resultados se obtuvo que la evolución de la morosidad se originó por los factores macroeconómicos, microeconómicos, siendo esta el desempleo y la inflación; como también los factores internos del Banco Ripley, como la mala evaluación crediticia, no realizan verificación del sobreendeudamiento del deudor, el colaborador no conoce cuáles son sus funciones dentro de la entidad, tampoco comprueban la capacidad de pagos del deudor, asimismo no verifican si la información obtenida del deudor son verdaderas, por ende guarda relación (Bulnes, 2018, p. 40) en su estudio, concluye que los principales motivos de la morosidad se generan por el desempleo, como también la paralización fue un factor importante que incrementó la mora debido a la veda y a la inactividad agropecuaria que empezó en el mes de marzo con el fenómeno del niño, se determinó que el factor principal de la mora es a consecuencia del sobreendeudamiento.

De igual manera en el primer objetivo específico, Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote, se ha verificado que los factores externos como interno afecta la productividad de la empresa, a mayor índice de morosidad, mayor es la provisión que exige el ente Regulador (SBS), teniendo una cartera de refinanciados en el año 2017 S/. 6,981,304 de saldo en mora, como también en el año 2018, total saldo en mora de S/. 8,251,552, y por último en el año 2019 total de saldo en mora de S/. 9,171,304, aumentando el riesgo crediticio y perjudicando la función de la entidad financiera. Todo lo indicado guarda relación con (Tierra, 2015, p. 84) en su tesis, llegó a la conclusión que no existe control apropiado para el área crediticia de la entidad financiera, por este motivo el riesgo de crédito tiende a incrementarse y arriesga la función de la institución. Asimismo, no tiene un buen manejo en el procedimiento para otorgar un crédito ya que no

se le realiza al cliente la evaluación necesaria, esto genera un riesgo al capital de dicha empresa.

Del segundo objetivo específico, Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote, se pudo comprobar que los factores externos e internos de la morosidad, incrementó en el número de clientes morosos, teniendo en el año 2017, 1 680 deudor con créditos en castigo, siendo Silver y Clásica productos que mayor se ven afectados por la morosidad, para el año 2018 hubo un disminución de deudores en mora, un total de 1 610 deudores en mora, perjudicando los productos Silver y Clásica, por último el año 2019 son 1 670 deudores en castigo, para este año los productos que se ven más afectados son el producto Silver y Gold. Como consecuencia, se restringe la cartera nueva de clientes mientras mantenga una cartera castigada muy elevada. Y a los clientes les perjudica en el sistema financiero, por esta razón, el cliente es reportado en el sistema financiero, y no es deseado en las entidades bancarias, por ende, para realizar la recuperación de los créditos el banco Ripley realiza seguimiento del cliente desde el segundo día de atraso, con llamadas, mensajes de texto, visita al cliente. Hoy en día los clientes pueden pagar desde la aplicación de Ripley como también en otras aplicaciones de distintas entidades financieras. Todo lo indicado guarda relación (Coronel, 2016, p.113) en su trabajo concluyó, que se debe poner en funcionamiento técnicas de cobranza para disminuir el indicador de morosidad, como dialogar opciones de pago según el tipo de producto y cliente. Para reducir la morosidad e incrementar la rentabilidad se propone ejecutar estrategias con el propósito tomar mejores decisiones.

Del tercer objetivo específico, Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote, para analizar los niveles de mora, fue necesario mostrar los tipos de cartera morosa, el banco Ripley clasifica a los clientes morosos, como cartera recovery que es aquella mora que tiene más de 90 días de atraso, donde el deudor vive en zonas anexas, no se realiza visitas, ni envíos de cartas judiciales, se considera la cartera importante a recuperar, lo cual les brinda

campañas y ofertas hasta el 90% de descuento para poder recuperar por lo menos el capital prestado; y la cartera tardía, no menos importante que la otra cartera recovery, donde se clasifica a los clientes que tienen 7 y hasta 90 días de atraso, lo cual se le hace el seguimiento mediante llamadas, mensajes de texto, envío de mensaje al correo electrónico, evidenciando que la información que muchas veces presenta el deudor es falsa, y eso ocurre porque no realizan la evaluación crediticia del cliente. Por ende, guarda relación (Cabezas, 2017, p. 87) en su investigación concluyó que, factores importantes que generaron morosidad fueron las capacidades de pago, sobreendeudamientos, líneas de crédito no acordes a los ingresos de los clientes, metas excesivas de los trabajadores, y maduración de su cartera incobrable por capacidad de cobro en zonas geográficas anexas.

Por último, el objetivo 4 Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote, el cotejo de los niveles de morosidad, sirvió para observar que año, el nivel de morosidad tuvo más mora, determinando que al cierre del año 2019 en su totalidad de la cartera tuvo S/.9, 171,304 saldo en mora, siendo los productos Silver y Gold con mayor índice de morosidad, que son productos dirigidos para clientes independientes, como consecuencia equivale 14.7% en mora del total de cartera de crédito, el incremento de mora fue ocasionada, por la paralización de las obras, la llegada de extranjeros al país, generando desempleo, el incremento de precio del petróleo originando veda en Chimbote en casi todo el año, perjudicando a los clientes perfilados al Banco Ripley, la evaluación crediticia también es uno de los factores que incrementa la mora, por el tipo de obtención de datos, que son lo que los clientes manifiestan verbalmente sin corroboración de los mismos. Todo lo mencionado se relaciona con (Bulnes, 2018, p. 40) en su tesis, concluye los principales motivos de la morosidad fue por el desempleo, que se generó tras la llegada del Fenómeno del Niño, ocasionando paralización económica, otros de los factores son las altas tasas de interés del crédito financiero, como también el sobreendeudamiento.

VI. CONCLUSIONES

Conclusión General

Del objetivo general de acuerdo con el análisis de la entrevista y la guía observación los factores macroeconómicos y microeconómicos influenciaron en el incremento de la morosidad como consecuencia de la desaceleración económica, el desempleo y la inflación, afectó los ingresos económicos de las empresas como también de las familias, generando un incremento en el incumpliendo del pago de los créditos.

Conclusiones Específicas

Del objetivo específico N°1. Se identificó que el índice de morosidad va en aumento, se determinó que hay una relación en el desempleo y el índice de morosidad, a pesar que la tasa de desempleo disminuyó, muchos de los clientes perfilados al Banco Ripley se encuentran sin empleo, ya que en un inicio de la captación estaban como dependientes y ahora se encuentran como independientes.

Del objetivo específico N°2. Se pudo concluir que los clientes con mayor morosidad son los que cuentan con los productos Silver y Clásica, según la guía de observación, no se evalúa la capacidad de pago del cliente, tampoco se verifica si los datos brindados por el cliente son verdaderos.

Del objetivo específico N°3. Se concluye que en la clasificación de clientes morosos la cartera castigada tardía tiene más clientes morosos, que la cartera de recovery, estos clientes son reportados al Sistema Financiero, como problemas potenciales.

Por último, el objetivo específico N°4. Se determinó que, al comparar los niveles de mora, incrementa cada año, esto se debe a la influencia de la inflación durante los años 2017-2019, donde las necesidades básicas aumentaron los precios, por ende, los clientes priorizaban sus necesidades básicas en vez de cumplir con una obligación financiera.

VII. RECOMENDACIÓN

Tras los resultados de la investigación, de acuerdo con los objetivos establecidos se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda analizar la situación microeconómica, como la tasa de desempleo, antes de realizar metas proyectadas para que los colaboradores, evalúen con cautela a los clientes, asimismo se recomienda realizar capacitaciones periódicas, sobre fomentar a los clientes sobre la cultura financiera, y los requisitos importantes antes de otorgar un producto financiero.
2. Se recomienda realizar evaluación de capacidad de pago a los clientes, como también validar si el cliente se encuentra operativo en el Sistema Financiero.
3. Se recomienda realizar capacitaciones periódicas a los colaboradores sobre cómo afecta la morosidad en la entidad bancaria, asimismo, brindar a información actuales sobre los estados de cuentas de los clientes. También realizar una evaluación cruzada con el área de gestión de créditos donde se realice una llamada para constatar con el mismo cliente si la información recibida es verídica adicionando la documentación que acredite los ingresos reales del cliente.
4. Crear un plan de seguimiento constante para los clientes, no solo por parte del área de cobranza, sino también por parte de los colaboradores dado que con ellos ya existe una comunicación previa, para lo cual se programe capacitaciones periódicas acerca de gestión cobranzas y facilidades de pago.
5. Se recomienda al área de cobranza establecer las políticas de recuperación, ya que se comprobó que el nivel de morosidad no disminuye, por ente, es importante brindar facilidades de pago a los clientes.

REFERENCIAS

- Andina. (2019 Brazil). Odebrecht pleads guilty to making illegal payments for highway in Peru. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-odebrecht-pleads-guilty-to-making-illegal-payments-for-highway-in-peru-777882.aspx>
- Asbanc. (2015 PERU). *Balance de la banca peruana*. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Noticias/DetalleNoticia.aspx?ItemID=191>
- Asbanc. (2018 Perú). Banca Peruana. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/asbanc-morosidad-3-04-alta-ano-2005-393340-noticia/>
- Asbanc, A. d. (2016 PERU). Análisis del comportamiento de la morosidad. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20SEMANTAL%20N%20BA%20185.pdf>
- Ataucusi, & Paucar. (2015). *La morosidad por préstamos en las cajas de ahorro de San Juan de Lurigancho*. Callao. Obtenido de file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Nataly_Tesis_tituloprofesional_2015.pdf
- Bacci, M. L. (2016). Concise History of World Population. 9. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TtneDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP9&dq=Population,+&ots=g6Ji1elx6u&sig=k-BcnScDGIBJxUd88Smg2r-Hwgs#v=onepage&q=Population%2C&f=false>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Patria. doi:http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- BCRP. (2017 PERU). REPORTE DE INFLACION 2017. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2017/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2017.pdf>
- BCRP. (2018). *Reporte de Inflación*. Obtenido de <https://www.investinperu.pe/modulos/JER/PlantillaStandard.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=5651>
- Bluhm, C. (2019). Introduction to Credit Risk Modeling. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6ITOBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=credit+risk&ots=jat8-hQE5l&sig=ufhR1El0Vcf75dxHdyT62fl-A#v=onepage&q=credit%20risk&f=false>
- BROWER, V. (2018). *WHAT IS AN INTERVIEW?* Obtenido de <http://www.serc-nahro.org/wp->

content/uploads/Documents/2018_Annual/Interviewing%20Techniques/Interviewing%20Effective%20Interviewing%20Techniques.pdf

- Bulnes. (2018). *Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote 2017*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5897/Tesis_58199.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109.pdf>
- Canaza, U. P. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de piura agencia Juliaca periodo,2013,2014*. Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1551/Pally_Canaza_Ubaldo.pdf
- Carrasco. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos, Perú: San Marcos, 2008. Obtenido de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chavarin. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en Mexico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423739513004.pdf>
- Chero Vásquez, K. B., & Paredes Abanto, M. E. (2016). *ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL*. Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3005/tesis%20maria?sequence=1>
- Chuqui. (2016). *Indicencia de las políticas en la morosidad de los clientes, en el periodo 2013 al 2014 del Banco Ripley sucursal Chimbote*. Chimbote. Obtenido de [file:///C:/Users/Propietario/Downloads/INFORME-FINAL-DE-DESARROLLO-DE-TESIS.%20\[downloaded%20with%201stBrowser\].pdf](file:///C:/Users/Propietario/Downloads/INFORME-FINAL-DE-DESARROLLO-DE-TESIS.%20[downloaded%20with%201stBrowser].pdf)
- Cole, R. A. (2018). *Bank Credit, Trade Credit or No Credit: Evidence from the Surveys of Small Business Finances*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1540221
- Coronel, F. L. (2016). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN*. Pimentel. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf;jsessionid=1EEE6B39F7A83577D6A6D8D147CA7855?sequence=1

- Correo, D. (2017 Chimbote Perú). Más de 17 mil ancashinos damnificados por el “Niño Costero. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/chimbote/mas-de-17-mil-ancashinos-damnificados-por-el-nino-costero-739361/>
- GESTION. (2018 PERU). Los pronósticos para el precio de petróleo WTI se incrementaron en US\$ 8.14 para este 2018. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/mercados/ey-peru-pronosticos-precio-barril-petroleo-elevan-us-58-2018-225456-noticia/>
- Gestión. (2019 Perú). 300,000 personas tienen deudas con atrasos de más de 120 días. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/300-000-personas-deudas-atrasos-120-dias-270056-noticia/>
- Ghosh, S. (2019). Loan delinquency in banking systems: How effective are credit reporting systems? Obtenido de [sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0275531917304865](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0275531917304865)
- Gruber, M. (2018). Delayed repayment of corporate loans in the european union: can the late payment directive be applied to loan contract. Obtenido de <file:///C:/Users/Propietario/Downloads/PRACTICAS%20PRE%20PROFESIONALES/GRUBER%202018.pdf>
- Guerin, B. (2018). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. Obtenido de <https://revistaperspectivas.org/perspectivas/article/view/457>
- Leonel, C. H. (2016). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN*. Pimentel. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf;jsessionid=3B16D13EA200BCE5E3D6ACBC7F97D7BD?sequence=1
- Loayza, N., & Jamele Rigolini. (2016 Perú). The Local Impact of Mining on Poverty and Inequality:. Obtenido de <http://pubdocs.worldbank.org/en/309641458726797039/Peru-Mining-Effects-January-2016.pdf>
- Lozada. (2014). *Investigación Aplicada: Definición*,. Pichincha, Ecuador: Tics y sociedad. Obtenido de <file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf>
- McLeod, S. (2015). *Observation Methods*. Obtenido de <https://www.simplypsychology.org/observation.html>
- McLeod, S. (2015). Simply Psychology. Obtenido de <https://www.simplypsychology.org/observation.html>
- Nytimes, & Ann Carrns. (2019 EEUU). *Como administrar sus facturas de tarjetas de credito*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/2019/07/05/your-money/credit-cards-late-payments.html>

- Pedrosa. (2016). *Morosidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez Vallenas, M. y. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de mibanco, oficina principal cusco 2019*. Cusco. Obtenido de http://190.119.204.136/bitstream/UAC/3319/1/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Pesquero, P. (2019 Perú). *Sindicato de acuerdo con la veda total*. Chimbote, Perú. Obtenido de <http://www.perupesquero.org/web/chimbote-sindicato-de-acuerdo-con-la-veda-total/>
- Recarte. (2015). *Conceptos fundamentales: mora,*. Obtenido de <https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-propios-51986/>
- Rodríguez Gómez, D., & Valldeoriola Roquet, J. (2014). *Metodología de la investigación*.
- RPP, N. (2019 Perú). *¿Cuánto ganan en promedio los venezolanos en Perú?* Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/cuanto-ganan-en-promedio-los-venezolanos-en-peru-empleo-trabajo-salarios-noticia-1235573>
- Sakaguchi, H. (2018). *When Setting a Default Payment Harms Credit Card Holders*. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3221299
- Stefanu, Y. (2014). *Ficha Técnica*. Obtenido de <http://www.estudiosmercado.com/author/yanna/>
- Tierra, P. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito coorambato CIA. LTDA. Del cantón Ambato*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>
- Triad. (2016). *INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE DOCUMENTOS*. Obtenido de <https://lled500.trubox.ca/2016/244>

ANEXOS

ANEXO N° 1: VARIABLES Y OPERALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOROSIDAD	Según (Recarte, 2015, párr. 2) define que la morosidad es la demora o el incumplimiento de un deber u obligación, sobre todo del retorno de los fondos de la entidad financiera.	Falta de puntualidad o retraso en el cumplimiento de pago. La variable se medirá mediante ficha de análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cartera morosa • Capacidad de pago • Control del seguimiento de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe de cartera morosa • Solvencia económica • Sistema de cobranza 	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

ANEXO N°3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N° 129- 2020-FCE-EPCONT-UCV-CH

Chimbote 25 de noviembre del 2020

Sr. Daniel Fabian Diaz Lazo

Banco Ripley

Pte.

La presente es para hacer llegar el saludo institucional de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, a la vez presentar a nuestra estudiante **AMEZ GARCIA, STEPHANIE MICHELLE** con **DNI N° 76937816** quien solicita tener el debido permiso de su representada para realizar el Proyecto de Investigación denominado **"Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote"** En la prestigiosa Institución que Ud. Dignamente dirige y acceso de obtener información que le permita desarrollar su proyecto de investigación para obtener el título de Contador Público. La información que la estudiante solicita es el reporte de la cartera morosa por tipo de productos y los indicadores de los años 2017-2019. Esperamos que la investigación realizada sirva para mejorar y desarrollar a la Institución que tiene bajo su cargo.

Sin otro particular, agradecemos su apoyo a la educación superior y su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestro cordial saludo y estima personal.

Atentamente

Daniel Fabian Diaz Lazo
DNI: 44170841
Supervisor Comercial
BANCO RIPLEY S.A.



Karina Salazar Campos
Coordinadora de la Escuela Contabilidad


Michell Becerra Rodriguez
DNI: 41669435
Gerente de Agencia
BANCO RIPLEY PERU S.A.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

ANEXO N° 4:



DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOROSIDAD	Según (Recarte, 2015, párr. 2) define que la morosidad es la demora o el incumplimiento de un deber u obligación, sobre todo del retorno de los fondos de la entidad financiera.	Falta de puntualidad o retraso en el cumplimiento de pago. La variable se medirá mediante ficha de análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cartera morosa • Capacidad de pago • Control del seguimiento de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe de cartera morosa • Solvencia económica • Sistema de cobranza 	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Ms. Julio Pacheco Torres**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de Facultad Ciencias Empresariales que perteneciente a la escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Chimbote, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de validación por juicio de expertos
- Certificado de validación de instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

TITULO DE LA TESIS: Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

PROBLEMAS:

Es muy importante desarrollar este trabajo de investigación para conocer la evolución de la morosidad mostrando cuales fueron las causas y consecuencias de la misma. Esta investigación se desarrolla con una situación problemática expresada en: ¿Cómo ha evolucionado la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote?


OBJETIVOS:

El trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote. Al mismo tiempo como objetivos específicos: Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY				
<p>Estimado Supervisor del área de cobranza esta serie de preguntas está destinada para el recojo de información que ayudara al trabajo de investigación, por esta razón se le pide la honestidad necesaria para recabar la información de manera objetiva y veraz. Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “ Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote”.</p>				
ENTREVISTADO:			ENTREVISTADOR:	
Fecha de aplicación:			Hora de inicio y final:	
N°	ÍTEMS	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	¿Cuáles son los factores macro y micro económico que influenciaron en la morosidad?	X		
02	¿Cuáles son los factores de riesgo que asume el Banco Ripley?	X		
03	¿Cuáles son las causas de la evolución de la morosidad?	X		
04	¿Cómo afecta la morosidad en el Banco Ripley y a sus clientes?	X		
05	¿Los asesores son capacitados para el mejoramiento de captación de los clientes?	X		
06	¿Los trabajadores identifican el tipo de morosidad del cliente?	X		

07	¿Cuál son las dificultades más frecuentes durante el análisis previo al otorgamiento de un crédito al cliente?	X		
08	¿Qué gestión realiza para mitigar la morosidad?	X		
09	¿Usted cree que deberían mejorar las políticas de créditos o tener estrategias para reducir la evolución de la morosidad de clientes?	X		
10	¿El área de recuperación utiliza estrategias para la recuperación del crédito?	X		
11	¿De qué manera notifican el atraso a sus clientes?	X		
12	¿Cuál es el rango actual de morosidad que tiene el Banco Ripley en relación sus clientes?	X		
13	¿Cuál es la principal razón por la que el Banco Ripley mantiene un rango de clientes morosos?	X		

Apellidos y Nombres del Evaluador: PACHECO TORRES JULIO E

Grado Académico: Maestro en Contabilidad con mención en Tributación



Firma
DNI: 32983259

RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote”.

DIRIGIDO A: Supervisor del Área de Cobranza del Banco Ripley-Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO:

Chimbote, 01 de Setiembre del 2020.



Firma del Experto Informante.

DNI: 32983259

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO A: GUIA DE OBSERVACIÓN

Observador:	Stephanie Michelle Amez Garcia
Lugar:	Banco Ripley S.A. Chimbote
Hora:	
Objetivo:	Identificar las principales causas que generan la morosidad.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Organización			
¿El colaborador conoce de forma clara cuáles son sus funciones en la entidad financiera?	X		
Se realiza capacitaciones para los colaboradores	X		
¿El colaborador conoce cuál es la misión y visión de la empresa?	X		
Evaluación del crédito			
¿Se Evalúa el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes antes de asignarle una línea de crédito?	X		
¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente antes de ofrecerle un nuevo producto financiero?	X		
Conoce los requisitos para otorgar el crédito.	X		

¿Verifica si los datos brindados por los clientes son verdaderos?	X		
Otorgamiento del crédito			
Informa de forma clara y precisa al cliente sobre el crédito otorgado	X		
El colaborador da a conocer al cliente las políticas de crédito y la cobranza de la entidad.	X		
Recuperación del crédito			
¿La empresa establece procedimiento para la cobranza y recuperación de créditos?	X		
¿Cuenta el banco con varias facilidades de pago para este sector de clientes atrasados, con alta probabilidad de recuperación?	X		
¿Tiene el Banco todas las herramientas necesarias para realizar una buena gestión de cobranzas?	X		
¿Existe un tipo de producto que reporte mayor nivel de morosidad en sus colocaciones?	X		

RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUIA DE OBSERVACION

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote”.

DIRIGIDO A: Supervisor del Área de Cobranza del Banco Ripley-Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PACHECO TORRES JULIO

GRADO ACADÉMICO: Maestro en Contabilidad con mención en Tributación

2020.

Chimbote, 01 de Setiembre del



Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 5:



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOROSIDAD	Según (Recarte, 2015, párr. 2) define que la morosidad es la demora o el incumplimiento de un deber u obligación, sobre todo del retorno de los fondos de la entidad financiera.	Falta de puntualidad o retraso en el cumplimiento de pago. La variable se medirá mediante ficha de análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cartera morosa • Capacidad de pago • Control del seguimiento de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe de cartera morosa • Solvencia económica • Sistema de cobranza 	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **Maria Elena Medina Guevara**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos**

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de Facultad Ciencias Empresariales que perteneciente a la escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Chimbote, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de validación por juicio de expertos
- Certificado de validación de instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

Firma

Apellidos y nombre:

D.N.I:

TITULO DE LA TESIS: Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote.

PROBLEMAS:

Es muy importante desarrollar este trabajo de investigación para conocer la evolución de la morosidad mostrando cuales fueron las causas y consecuencias de la misma. Esta investigación se desarrolla con una situación problemática expresada en: ¿Cómo ha evolucionado la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote?


OBJETIVOS:

El trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote. Al mismo tiempo como objetivos específicos: Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY				
Estimado Supervisor del área de cobranza esta serie de preguntas está destinada para el recojo de información que ayudara al trabajo de investigación, por esta razón se le pide la honestidad necesaria para recabar la información de manera objetiva y veraz. Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote”.				
ENTREVISTADO:			ENTREVISTADOR:	
Fecha de aplicación:			Hora de inicio y final:	
N°	ÍTEMS	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	¿Cuáles son los factores macro y micro económico que influenciaron en la morosidad?			
02	¿Cuáles son los factores de riesgo que asume el Banco Ripley?			
03	¿Cuáles son las causas de la evolución de la morosidad?			
04	¿Cómo afecta la morosidad en el Banco Ripley y a sus clientes?			
05	¿Los asesores son capacitados para el mejoramiento de captación de los clientes?			
06	¿Los trabajadores identifican el tipo de morosidad del cliente?			

07	¿Cuál son las dificultades más frecuentes durante el análisis previo al otorgamiento de un crédito al cliente?			
08	¿Qué gestión realiza para mitigar la morosidad?			
09	¿Usted cree que deberían mejorar las políticas de créditos o tener estrategias para reducir la evolución de la morosidad de clientes?			
10	¿El área de recuperación utiliza estrategias para la recuperación del crédito?			
11	¿De qué manera notifican el atraso a sus clientes?			
12	¿Cuál es el rango actual de morosidad que tiene el Banco Ripley en relación sus clientes?			
13	¿Cuál es la principal razón por la que el Banco Ripley mantiene un rango de clientes morosos?			

Apellidos y Nombres del Evaluador: MEDINA GUEVARA MARIA ELENA

Grado Académico: FINANZAS



Firma: Maria Elena Medina Guevara

DNI: 09566617

RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote”.

DIRIGIDO A: Supervisor del Área de Cobranza del Banco Ripley-Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO:

05 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: “Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO A: GUIA DE OBSERVACION

Observador:	Stephanie Michelle Amez Garcia
Lugar:	Banco Ripley S.A. Chimbote
Hora:	
Objetivo:	Identificar las principales causas que generan la morosidad.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Organización			
¿El colaborador conoce de forma clara cuáles son sus funciones en la entidad financiera?			
Se realiza capacitaciones para los colaboradores			
¿El colaborador conoce cuál es la misión y visión de la empresa?			
Evaluación del crédito			
¿Se Evalúa el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes antes de asignarle una línea de crédito?			
¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente antes de ofrecerle un nuevo producto financiero?			
Conoce los requisitos para otorgar el crédito.			

¿Verifica si los datos brindados por los clientes son verdaderos?			
Otorgamiento del crédito			
Informa de forma clara y precisa al cliente sobre el crédito otorgado			
El colaborador da a conocer al cliente las políticas de crédito y la cobranza de la entidad.			
Recuperación del crédito			
¿La empresa establece procedimiento para la cobranza y recuperación de créditos?			
¿Cuenta el banco con varias facilidades de pago para este sector de clientes atrasados, con alta probabilidad de recuperación?			
¿Tiene el Banco todas las herramientas necesarias para realizar una buena gestión de cobranzas?			
¿Existe un tipo de producto que reporte mayor nivel de morosidad en sus colocaciones?			

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUIA DE OBSERVACION

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título “Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote”.

DIRIGIDO A: Supervisor del Área de Cobranza del Banco Ripley-Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Medina Guevara
Maria Elena**

GRADO ACADÉMICO: Finanzas

05 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

DNI: 09566617

ANEXO N° 6:

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO
DE EXPERTOS**



VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
MOROSIDAD	Según (Recarte, 2015, párr. 2) define que la morosidad es la demora o el incumplimiento de un deber u obligación, sobre todo del retorno de los fondos de la entidad financiera.	Falta de puntualidad o retraso en el cumplimiento de pago. La variable se medirá mediante ficha de análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de cartera morosa • Capacidad de pago • Control del seguimiento de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Importe de cartera morosa • Solvencia económica • Sistema de cobranza 	Nominal Nominal Nominal

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: .

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la carrera profesional de Facultad Ciencias Empresariales que pertenece a la escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Chimbote, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el título profesional de Bacchiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre:

D.N.I:

Firma
Apellidos y nombre:

D.N.I:

TITULO DE LA TESIS: Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019
Chimbote.

PROBLEMAS:

Es muy importante desarrollar este trabajo de investigación para conocer la evolución de la morosidad mostrando cuales fueron las causas y consecuencias de la misma. Esta investigación se desarrolla con una situación problemática expresada en: ¿Cómo ha evolucionado la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote?


OBJETIVOS:

El trabajo de investigación tiene como objetivo general: Conocer la evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote. Al mismo tiempo como objetivos específicos: Identificar el índice de morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Identificar los clientes con morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Analizar los niveles de mora de los clientes por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote; Comparar los niveles de morosidad por tipos de productos del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote.

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: "Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
ENTREVISTA AL SUPERVISOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA BANCO RIPLEY			
Estimado Supervisor del área de cobranza esta serie de preguntas está destinada para el recojo de información que ayudara al trabajo de investigación, por esta razón se le pide la honestidad necesaria para recabar la información de manera objetiva y veraz. Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título " Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote".			
ENTREVISTADO:		ENTREVISTADOR:	
Fecha de aplicación:		Hora de inicio y final:	
N° ITEMS	SI	NO	OBSERVACION
01 ¿Cuáles son los factores macro y micro económico que influenciaron en la morosidad?			
02 ¿Cuáles son los factores de riesgo que asume el Banco Ripley?			
03 ¿Cuáles son las causas de la evolución de la morosidad?			
04 ¿Cómo afecta la morosidad en el Banco Ripley y a sus clientes?			
05 ¿Los asesores son capacitados para el mejoramiento de captación de los clientes?			
06 ¿Los trabajadores identifican el tipo de morosidad del cliente?			
07 ¿Cuál son las dificultades más frecuentes durante el análisis previo al otorgamiento de un crédito al cliente?			
08 ¿Qué gestión realiza para mitigar la morosidad?			

Sistema de cobranza	Control del seguimiento de clientes	¿El área de recuperación utiliza estrategias para la recuperación del crédito?																			
		¿De qué manera notifican el atraso de sus clientes?																			
		¿Cuál es el rango actual de morosidad que tiene el Banco Ripley en relación sus clientes?																			
		¿Cuál es la principal razón por la que el Banco Ripley mantiene un rango de clientes morosos?																			



RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título " Evolución de la morosidad del Banco Ripley, periodo 2017-2019 Chimbote".

DIRIGIDO A: Supervisor del Area de Cobranza del Banco Ripley- Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

APellidos y Nombres del Evaluador: Solano Campos Marianela Karina

Grado Académico: Doctora

Chimbote, 02.de octubre del 2020.


 CPC Marianela Karina Solano Campos
 Matricula N° 02 - 4576

Firma del Experto Informante.

DNI N° 18140478

CRITERIO DE RIGOR CIENTIFICO

TITULO DE LA TESIS: "Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019
Chimbote"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *GUIA DE OBSERVACION*

Observador:	Stephanie Michelle Amez Garcia
Lugar:	Banco Ripley S.A. Chimbote
Hora:	
Objetivo: Identificar las principales causas que generan la morosidad.	

DESARROLLO DE ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
Organización			
¿El colaborador conoce de forma clara cuáles son sus funciones en la entidad financiera?			
Se realiza capacitaciones para los colaboradores			
¿El colaborador conoce cuál es la misión y visión de la empresa?			
Evaluación del crédito			
¿Se Evalúa el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes antes de asignarle una línea de crédito?			
¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente antes de ofrecerle un nuevo producto financiero?			
Conoce los requisitos para otorgar el crédito.			
¿Verifica si los datos brindados por los clientes son verdaderos?			

RESULTADO DEL RIGOR CIENTIFICO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GUIA DE OBSERVACION

OBJETIVO: Las preguntas tendrán como objetivo obtener información para desarrollar la investigación que tiene como título " Evolución de la morosidad del Banco Ripley periodo 2017-2019 Chimbote".

DIRIGIDO A: Supervisor del Area de Cobranza del Banco Ripley- Chimbote.

VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Solano Campos Marianela Karina

GRADO ACADÉMICO: Doctora

Chimbote, 02 de Octubre del 2020


CPC Marianela Karina Solano Campos
Matrícula N° 02 - 4576

Firma del Experto Informante.

DNI: 18140478

ANEXO N° 7:

