



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de crédito y morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao -
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Godoy Rojas, Alejandro (ORCID: 0000-0002-6927-0872)

ASESORA:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0001-5067-7464)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019


DEDICATORIA

Dedicamos este Trabajo de Investigación a nuestro Eterno Padre Celestial por habernos guiado por el buen camino e inspirado día a día para seguir cumpliendo nuestros objetivos y seguir en su Verdad.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Dios de Abraham, Isaac y Jacob por permitirnos seguir en pie y llegar a cumplir nuestra meta, a nuestra familia al cual dedicamos este legado y a nuestra casa de estudios Universidad César Vallejo, por acogernos en sus aulas, como al staff de profesores que nos nutren con sus acertados aportes académicos en la culminación de este estudio metodológico.

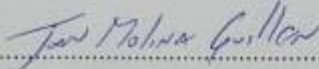
Página del jurado

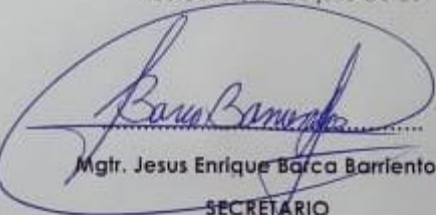
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) Alexandro Godoy Rojas cuyo título es: "GESTION DE CREDITO Y MOROSIDAD en la Empresa Bazar Comercial NAVY, de C.R., Calleo 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, atorgándole el calificativo de: 17 (número) buena (letras).

Los Olivos, 21 de julio de 2019


Mgtr. Jan Kei Samir Molina Guillén
PRESIDENTE


Mgtr. Jesus Enrique Barca Barrientos
SECRETARIO


Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de Autenticidad

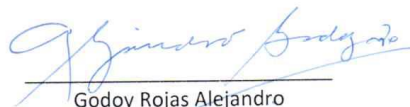
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Godoy Rojas Alejandro con DNI N° 25677680, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente **TESIS** son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de julio del 2019.



Godoy Rojas Alejandro
DNI N° 25677680

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de Jurados.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método.....	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables.....	20
2.3 Población y Muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Procedimiento	27
2.6 Métodos de análisis de datos	27
2.7 Aspectos Éticos	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	59

RESUMEN

El presente Trabajo Metodológico de Investigación estuvo enfocado en hallar la relación entre la Gestión de crédito y morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018.

De acuerdo al autor Morales J. quien describe el Crédito, lo detalla en cinco dimensiones como son: Conducta, Capacidad de pago, Capacidad de endeudamiento, Capacidad de pago proyectado y Condiciones macroeconómicas. De la misma manera, lo hace Brachfield P. menciona lo relativo a la Morosidad, las clasifica en: Condiciones de la morosidad y los Riesgos de morosidad derivados de las ventas a crédito.

Consecuentemente, se usaron los siguientes métodos: tipo de estudio aplicada, nivel descriptivo–correlacional y su diseño es no experimental con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 40 trabajadores del área de crédito y cobranza, siendo la muestra censal.

En la recopilación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento siendo el cuestionario de tipo Likert. Para los resultados se usó el Software Estadístico Informático SPSS-24 y con el cual se pudo obtener la medición del nivel de confiabilidad de las preguntas, interpretar gráficos estadísticos, analizar la prueba de normalidad y optar por aplicar la correlación de T-Student.

Por lo tanto, se obtuvo como resultado que la Gestión de crédito si se relaciona con la morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Palabras clave: Gestión, Crédito, Morosidad, Dinero, Finanzas, Deuda.

ABSTRACT

The present Research Methodology Work was focused on finding the relationship between Credit Management and Late Payment in the company Bazar Comercial Navy, of CLR, Callao - 2018.

According to author Morales J. who describes the Credit, it details it in five dimensions such as: Conduct, Payment capacity, Debt capacity, Projected payment capacity and Macroeconomic conditions. In the same way, Brachfield P. mentions what is related to delinquency, classifies them as: Late payment conditions and late payment risks arising from credit sales.

Consequently, the following methods were used: type of study applied, descriptive-correlational level and its design is non-experimental with a quantitative approach. The population was made up of 40 workers from the credit and collection area, being the census sample.

In the data collection, the survey technique and the instrument were used, being the Likert questionnaire. For the results, the SPSS-24 Computer Statistical Software was used and with which the level of reliability of the questions could be obtained, interpret statistical graphs, analyze the normality test and choose to apply the T-Student correlation.

Therefore, it was obtained as a result of the Credit Management if it relates to Late Payment in the Bazaar Commercial Navy of CLR. Callao - 2018.

Keywords: Management, Credit, Late payment, Money, Finance, Debt.

I. INTRODUCCIÓN

Desde tiempos antiguos las operaciones comerciales a crédito y el incumplimiento de estos compromisos, vale decir: morosidad, han ido de la mano, desde que el hombre está en este planeta conviviendo en sociedad, realizando sus quehaceres diarios para subsistir, se inició con el intercambio de especies llamado Trueque, para luego sofisticarse en el tema comercial de comprar, vender, ceder, hipotecar, preñar, etc. La Historia nos habla que en los tiempos del rey babilonio Hammurabi se sancionaba a los deudores que no cumplían con los compromisos financieros contraídos. Los mismo que pasaban a la condición de esclavos hasta la cancelación de la deuda o de lo contrario el acreedor los vendía, recuperando el capital invertido.

Por ello la gestión del crédito es de vital importancia en todo negocio que brinde un bien o servicio al cliente en la modalidad de financiamiento. El mismo que se ve supeditado ante los factores de tiempo versus riesgo, el mismo que está sujeto a la coyuntura natural o de contingencia, hechos fortuitos que le pueden acontecer al cliente. El apalancamiento financiero y la mora se han dado de forma óptima durante el último lustro, pues el mercado y sus necesidades han ido en crecimiento de menor a mayor, lo cual han requerido una mayor intervención de la instituciones financieras en la dación de créditos de consumo, personales, hipotecarios, leasing, etc. lo cual implica un mayor grado de responsabilidad ante los compromisos económicos asumidos lo cual es fruto de una mejor educación en este rubro de la finanzas.

Esta investigación se llevó a cabo en una persona jurídica llamada: Bazar Comercial Navy, es una entidad que opera en el rubro Mercantil, contando con oficina administrativa en el Pasaje las Golondrinas Mz. C& Lote 15 La Bandera, Ventanilla, más el punto de venta en la cuadra 18 de la Av. Faucett Stand 54 de las Galerías 3B en Carmen de La Legua Reynoso – Callao, teniendo como misión: brindar al exigente mercado naval los mejores productos de calidad comprobada, de marca reconocida y a los mejores precios. Atravez del sistema de créditos a plazos a la firma del contrato. De la misma manera, tiene la visión de convertirse en la empresa líder en este rubro para todo el personal uniformado de las cuatro armas, la idea principal es convertir a cada uno de sus integrantes en un cliente nuestro, satisfecho y por ende en una familia feliz.

El Departamento de Créditos y Cobranzas tiene un rol gravitante al interior de la compañía, pues es el designado en aprobar la solicitud de crédito y el recupero oportuno de los créditos otorgados, la óptima calidad en la atención al consumidor - cliente con objetividad, responsabilidad y trato humano hacen de estas virtudes, los pilares de la organización. Esta fue creada en noviembre del año 2011 debido a la nueva normativa en “Ley General del sistema Nacional de Presupuesto Ley N°2811, la cual regula las remuneraciones y las afectaciones a los emolumentos de los servidores del estado y por ende al Ministerio de Defensa, sector Armada del Perú (AP). Como efecto de este cambio legal, se inhabilitaron por tiempo indefinido los descuentos al personal naval, lo cual produjo una situación de aumento considerable de la cartera pesada, por no contar con un eficiente sistema del recupero, lo cual afecto el flujo de caja de la compañía.

Al día de hoy el panorama financiero de la organización es apremiante, pues el Área de Cobranzas encuentra dificultad en los clientes y las formas de pago de sus deudas, pues la cultura de pago a través de Planilla es una práctica muy arraigada y ancestral por ello se les hace difícil el efectuar sus pagos de forma personal en nuestro punto de venta. De la misma manera ocurre con el personal naval (Clientes) que se encuentran laborando fuera del área de Lima – Callao, vale decir en las diferentes Zonas Navales al interior del país o en el extranjero encontrando dificultad en realizar el pago de cuotas a través de la Banca. La organización tiene limitaciones en el programa de refinanciación de deuda, pues sus colaboradores tienen dificultad para lograr un óptimo acuerdo de pago, esto debido a la corta experiencia y conocimiento del tema. Asimismo empeñados en un sinceramiento de las cuentas deudoras a través de diversas campañas en la cobranza blanda, de forma amistosa, concediéndoles facilidades como descuentos en los intereses acumulados y otros, nos vemos obligados a continuar con la gestión de recupero a través de la vía judicial ante la negativa de los clientes deudores. Es sabido que esta opción judicial de cobranza va tomar tiempo de un mínimo de 7 a 24 meses de gestión de parte del asesor legal más los costos por la activación de la Demanda, en adición a la suerte que tomaran estas Demandas en el Poder Judicial, sistema que tiene ciertos matices negativos por ser lento, tedioso, engorroso, etc., entendiéndose que los frutos se podrán apreciar a mediano plazo.

Por tanto la compañía Bazar Comercial Navy considera que los factores que alimentan la morosidad son condiciones en pro del incremento de las Cuentas por Cobrar, entre ellos tenemos: la formación y organización empresarial, los hábitos de pago en

efectivo de los clientes, ligereza de parte de la sociedad ante el incumplimiento de pago y la laxa legislación del tema; en suma factores que nos llevan a contar con un elevado nivel de clientes que no honran los créditos suscritos. Cabe resaltar la ausencia de una reglamentación rígida en la evaluación y aprobación de operaciones comerciales a crédito, estas han aumentado, debido a la simplificación y/u omisión en filtrar debidamente los prospectos a clientes, sabiendo que más de uno no califica y aprobarlos por parte del personal de ventas con la idea de llegar a las metas de producción asignada.

En el **contexto internacional**, las naciones iberoamericanas (España y A.L.) practican una cultura de pago de dejar de pagar o sencillamente no pagar un compromiso financiero contraído, no necesariamente porque no se cuenta con dinero para ello, sino por una errada cultura del no pago. El portal electrónico Análisis CyC indica que la morosidad comercial es una contingencia comercial en crecimiento en Europa occidental apunta a una desaceleración del 1,7% para este año ante el 2% que fijo en el pasado año; en EEUU. Juan Álvarez refiere que se usan más la tarjeta de crédito que los mismos prestamos convencionales, con datos de la Reserva Federal el cual es el organismo regulador de las actividades financieras en aquel país, indica que las mencionadas tarjetas son las reinas en cuanto a productos de financiamiento personal y de consumo, estas alcanzan una deuda total de sus habitantes en este plástico de casi el billón de euros. En el tema de morosidad publica Olav Dirkmaat que la tasa de morosidad es de unos índices impactantes que sugiere el crecimiento de una nueva burbuja teniendo tasa históricas del 1% al 5.25% ratios en la cual el panorama financiero de EEUU cayera en un terrible crack desde los años 30. Por otro lado en Chile explicó el economista Marco Kremerman que un 26% de compatriotas suyos hablamos de 4 millones 604 mil 771 personas son morosos y entran a un carrusel, vale decir ingresan a nuevos productos financieros para pagar deudas anteriores como de educación o salud. En Panamá se está siendo muy extensiva la dación de la tarjeta de crédito al público en general previa calificación básica. Empero, los usos son diversos entre los adquirientes del “plástico”, pues algunos invierten, más la mayoría consume toda la línea de crédito otorgada en gastos de consumo. La recomendación es administrarla correctamente, efectuar los pagos de cuotas y no caer en mora. Cifras de la APC Intelidat evidencian que en el 2016 el saldo promedio por persona era de \$2,695, en el 2017 sumó \$2,800. Posteriormente en el 2018 registró \$2,860 y en el 2019 aumentó a \$3,245. Finalmente, En Colombia la morosidad que tienen el ciudadano de a pie está en el

nivel top de América Latina, además de Colombia, dentro del ranking de las cinco de naciones más ‘mala paga’ de la región se encuentran Uruguay (4,03%), Brasil (3,28%), Paraguay (2,84%) y Perú (2,64%), según datos recopilados por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), con corte a marzo, el último consolidado que tiene la Federación para toda la región. Según estas estadísticas, Colombia tiene el indicador más elevado con respecto a los otros países de América Latina al registrar un índice de calidad de cartera de 4,81%.

En el **contexto nacional**, nuestra nación, a partir de los 90 que se dieron decretos y políticas económicas neoliberales que alentaban la confianza en el Nuevo Sol – hoy Sol – como moneda fuerte en relación al Dólar U.S.A., lo cual fue el inicio de la recuperación financiera ante el mundo. Luego de haber por un enfriamiento económico en crédito personales y de consumo en la década de los 80, se pudo apreciar en la década siguiente el ingreso de diversos bancos extranjeros y el nacimiento de instituciones financieras nacionales, lo cual produjo el acceso al crédito extranjero, la vuelta al país de depósitos y la baja porcentual en el interés bancario lo cual impulsó las operaciones de crédito. Vemos que los tipos de créditos más demandados son los personales y de tarjetas de crédito los cuales crecerán hasta un 20% en este 2019 nos dice Yanina Cáceres. Por su parte Elena Bobadilla refiere que en el pasado año la morosidad crediticia aumentó hasta llegar al 3.14% cerrando en el 2017 con 3.04% continúa en alza el ratio en mención. Precisa el Ceo de Solven; Facundo Turconi que en el Perú más del 50% de las personas que solicitan un crédito online tiene carga familiar, clasificados en 55% son mujeres y el 45% son varones. En esa tendencia alcista están los créditos de consumo, pues el mayor avance registrado en 2018 llegando hasta un 15% nos dice la alta ejecutiva de la empresa de riesgos Sentinel: Yanina Cáceres; el diario Publimetro en un informe económico financiero afirma que, Si bien cierto que no hay pena de cárcel por deuda, pero sí una forma de “muerte financiera” ante los demás componentes del sistema de crédito de Banca y Finanzas, no sin antes ser reportado en la SBS (si es crédito bancario) también en Equifax, Sentinel, etc. La idea central de esto trabar cualquier operación de crédito que el deudor solicite ya sea de consumo, personal, leasing auto, hipotecario o tarjeta de crédito alguna necesaria para salir al extranjero, este reporte tiene una duración de 5 años en el sistema. Si no ha sido cancelada la deuda continúa en su historial como persona poco fiable de cumplir con sus compromisos adquiridos.

En el **contexto local**, nos vemos ante un panorama altamente competitivo y asequible, debido a la expansión de los diversos sectores de producción que rigen nuestra economía nacional. Muchos de estos negocios son parte del emprendimiento comercial con recursos propios al comenzar, luego de consolidarse en el mercado se hace necesario la asistencia de la banca privada la cual brinda capital de trabajo para continuar con las operaciones comerciales. Según especialistas de Equifax señalan que Lima Callao aglutina la población con mayor saturación de créditos de entidades financieras, precisa que el 61% de la deuda es para consumo y como capital de trabajo o negocio. Mientras Alberto Morisaki alto ejecutivo de la Asociación de Bancos (Asbanc) afirma que los créditos morosos en regiones crece con mayor celeridad que en la capital, indica que la mora en el mes de mayo subió en el interior del país a 5.5% mientras en Lima fue de 2.4% y el primer puerto de 2.9% según SBS. En tanto que las tarjetas de crédito con mayor saldo deudor en el sistema financiero a nivel nacional es la región Lima Callao, seguida de la región norte y luego viene el sur con Arequipa a la cabeza. Ya en la Ciudad Jardín los distritos con más tarjetas de crédito de consumo son Miraflores, San Miguel y Chorrillos nos dice Yanina Cáceres de Sentinel.

Internacionalmente contamos con las ayudas certificadas como historial de consulta como: Reyes, B. (2017) propone el estudio de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa, el objetivo del presente estudio ha sido estudiar en profundidad el sistema de captación, verificación, evaluación, riesgos, aprobación y recupero de la cartera vencida. El tipo de estudio que se realizó fue descriptivo, método inductivo, para ello se realizó una muestra intencional 50 socios y un administrativo de la institución, con la idea de obtener información de primera mano mediante una encuesta a través de preguntas del cuestionario dado. Se concluye que los resultados del análisis indican que existe una cartera vencida que asciende al 37,33% respecto al total de la cartera de crédito aprobada en el año 2016, uno de los hallazgos significativos es la falta de liquidez en las actividades productivas que realizan los socios, adicional el proceso de cobranza que realiza la entidad es estático, con un índice de morosidad alto, la cooperativa deberá dinamizar su proceso de gestión de cobro cuyo fin es optimizar la recaudación de los recuperó y la rentabilidad de la organización; Rivero A. (2014) sugiere la propuesta de Estrategia Financiera para el departamento de Crédito y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Cobranzas caso en la Empresa

Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO), en la presente investigación, se analizaron los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella, lo que conlleva a efectuar el estudio necesario para realizar una propuesta de cambio en cuanto a método de trabajo y tecnología que proyecten beneficios tanto para la empresa como para sus clientes. El estudio se planeó como No Experimental, la técnica que se utilizara es la encuesta mediante el instrumento cuestionario constituido por preguntas dicotómicas de dos opciones si y no más preguntas cerradas. Se concluye que, los procedimientos efectuados al interior de la organización para la dación de líneas de crédito los consumidores deben ser mejor analizados, ubicando los errores del proceso, por ello la importancia que el estudio sea de campo, lo cual determina que en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente; Davalos M. (2017) profundiza en examinar la

Gestión de Créditos y Cobranzas en el recupero de los créditos otorgados por la ferretería Corral y Carrera Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba, el estudio metodológico desarrollado se enfoca en precisar los niveles y fases operativos a seguir para actuar de forma eficiente en el uso de los recursos y la eficacia en la producción, atravez del marco interno del reglamento y el control de las actividades comerciales atravez del crédito de la organización. El método de estudio que se realizo fue Inductivo – Deductivo. Tipo de investigación Descriptiva-Exploratoria. Contando con una población de 55 personas entre socios y personal administrativo de la organización se procedió a encuestar como técnica, mediante un cuestionario de preguntas como instrumento. Se concluye que la empresa adolece de serias y eficientes políticas en la dación de créditos y en el recupero de las misma, no existe un encargado de la gestión de la cartera pesada, lo cual hace que la cobranza sea ineficiente e improductiva. Esto evita el ingreso del flujo de caja, vital para el pago a los acreedores respectivos. De la misma manera no cuenta con una herramienta para el filtrado y evaluación de los prospectos a clientes que solicitan la activación de una línea de crédito, no visualizando su historial de crédito comercial, incrementando la cartera pesada de la organización; Arbito, M., Medina J. (2015) plantea la elaboración de un Estudio Metodológico para el Manejo de Gestión en el Recupero de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos en la Provincia del Azuayo Caso: Jardín Azuayo,

con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación. Esta investigación tiene como objetivo general actualizar, mejorar y proponer una metodología para el manejo de gestión en la recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa en estudio, con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación. Se realizó una investigación descriptiva y correlacional basada en los métodos científico, inductivo y analítico utilizando como técnicas la observación y la entrevista. Concluyendo que la cooperativa no cuenta con un Manual de Cobranzas Efectivas mediante un documento físico y digital que ayude al proceso crediticio, solo cuenta con algunas directivas internas al respecto. Se adolece de personal calificado en la gestión, razón por la cual no existe un control y seguimiento de los socios deudores, propiciando el incremento del índice de morosidad en las diferentes sucursales, lo que va en desmedro de la rentabilidad de la organización; Martínez, S, (2018). Analiza el rediseño de Políticas para Recuperación de carteras de Créditos de Clavemax S.A. en Guayaquil. El presente trabajo de investigación tiene como propósito el estudio de la administración de riesgos de crédito y el campo de estudio será la recuperación de cartera de créditos a clientes en la empresa materia de la investigación, debido a la problemática que presenta actualmente la empresa en la recuperación de las cuentas por cobrar. Esto permitirá llegar al objetivo de estudio, el cual es rediseñar políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas para aumentar la recaudación de cartera. En el análisis metodológico se diseñó una investigación de campo, de tipo descriptiva, y se aplicarán técnicas investigativas para obtener información como entrevistas y encuestas, utilizando como instrumento el cuestionario y la entrevista estructurada. Concluyendo, que el sistema de financiación y cobro evidencia una debilidad a través del trabajo realizado por sus gestores, lo cual se refleja en el recupero de los créditos otorgados, de la misma manera al interior de la organización no hay un cumplimiento eficiente de las políticas y procedimientos que rigen las actividades empresariales. Se requiere una actualización de las mismas cuyo objetivo sea la eficacia y teniendo como objetivo evitar el incremento de los riesgos económicos; En el **Perú**, los estudios producidos como referentes tenemos a Ruiz, I. (2018) el cual profundiza en el Área de Créditos y Cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la Empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima. El trabajo de investigación tiene como objetivo saber si el área de créditos y cobranzas influye significativamente en la morosidad de los clientes e identificar sus causas para poder tomar medidas correctivas, mejorando la gestión del área y la liquidez de la empresa. El análisis metodológico de este

estudio fue descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo. Se empleó el instrumento de la encuesta compuesta de 36 preguntas y entrevista personal de las diferentes áreas que componen la empresa, siendo su población censal de ochenta y dos (82) colaboradores. Se concluyó que la empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de la línea de créditos y el cobro respectivo, se determinó que la gestión financiera del área en mención, y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mala gestión financiera en esta área, el retraso va en crecimiento, sabiendo que la gerencia impone las políticas y demás registros útiles para la dación de las solicitudes de financiamiento y su resarcimiento. Estos no cuentan con una dinámica coherente y segura, sin la evaluación adecuada, se les vuelve a otorgar a los clientes un nuevo crédito, sin no haber cancelado las facturas pendientes, tampoco se consultan a la central de riesgo (Infocorp) para un nuevo crédito; Gómez N. (2017) ahonda en el tema de evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A. de Huánuco, por ello el objetivo del presente trabajo fue describir cómo la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la organización. El presente estudio corresponde a una investigación no probabilística de tipo descriptiva, para ello se elaboró un instrumento de medición, dirigido a los 20 asesores comerciales del área de ventas y comercialización de la organización. Concluye que, la moral de pago del posible o potencial cliente influye en el compromiso de pago ya que será reflejada en su integridad personal, honorabilidad, reputación pública o privada todo cual representa una garantía para el inicio de toda transacción crediticia, así mismo, los asesores comerciales subestiman la información proporcionada por las centrales de riesgo, no la consideran importante para extender la línea de crédito, por último, no están realizando el seguimiento del dinero desembolsado al cliente, este procedimiento es importante en la evaluación crediticia, todo lo antes dicho influye y acrecienta el riesgo en la morosidad de los créditos comerciales; Blancas, Y. (2016) indaga en la Cultura Financiera y su Impacto En La Gestión Crediticia de La Agencia El Tambo de la CMAC de Huancayo, siendo el objetivo general determinar el impacto de la cultura financiera en la gestión crediticia. El tipo de investigación fue cuantitativa, el nivel descriptivo correlacional, el método usado fue el general, el diseño fue cuasi experimental, la población fue conformada por 3,944 créditos de los clientes, la muestra se seleccionó de acuerdo al método de muestreo aleatorio simple y se trabajó con 242 créditos de los clientes. Concluye en que los clientes que tienen conocimientos sobre

cultura financiera entonces la recuperación de los créditos es más sencilla, esto refrendado por un 100.00% de los analistas que indican que los costos de transacción en la recuperación de créditos disminuyen significativamente al tratar con clientes que conocen de las características, beneficios y penalidades del sistema financiero, a nivel de porcentaje de la mora, en comparación entre los clientes totales y los resultados de la muestra tomada, se determina que disminuye el nivel de morosidad de 2.93% del total de clientes de la agencia a un 2.54% de clientes de la muestra tomada, por lo que si influye la cultura financiera en la morosidad de la agencia; Uceda L. y Villacorta B. (2014) estudia sobre el régimen de marketing, recupero de cartera y la influencia de moratoria de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la Ciudad de Lima, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan los elevados índices de morosidad. El estudio es de tipo aplicada, se analizó el índice de morosidad de los clientes de la empresa en una muestra de 100 clientes con líneas de crédito, se hizo uso de la técnica de inspección propias de una reingeniería, culminando con una encuesta a través de un cuestionario. Se concluyó que el incumplimiento de los requisitos establecidos en las tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas, en tal sentido, se recomienda mejorar el manejo de la evaluación de los créditos a los clientes, de acuerdo a sus políticas establecidas. Castañeda, C. (2016) estudia la estrategia de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco de Jaén, por ello la investigación tuvo como objetivo general hallar la secuencia de las políticas de cobro en la disminución de los clientes impagos del presente estudio. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional y propositiva, mediante un diseño no experimental cuantitativo no experimental, en la cual se elaboró y aplicó una encuesta elaborada a una población y muestra compuesta por 32 colaboradores y 320 clientes morosos. Se concluye que la entidad financiera Mi Banco para que obtenga resultados favorables tendrá que modificar puntos claves dentro de ésta, con la finalidad de mejorar la cultura de pago de sus clientes que priorizan otros pagos. Así como implementar novísimas y eficientes formas y maneras de cobranza para amenorar la cartera pesada.

En el **enfoque teórico**, para la Gestión de créditos nos basamos en la teoría de Morales (2014) (p.23) así lo define: Es una transacción monetaria, dada por un acreedor a un deudor bajo ciertas reglas económicas que incluyen los intereses acumulados y los respectivos gastos ocasionados por dicho acto; mientras tanto el acto de caer en mora, afirma Osterling (2007) (p.41) la define como la forma propia del incumplimiento de las responsabilidades asumidas. Por ello la norma menciona dos formas (Osterling, 2007, p.243) Las pérdidas que puede sufrir la empresa por causa de la morosidad son altas, debido a que ese dinero está dejando de generar utilidades, lo cual se denomina lucro cesante. El lucro cesante no es más que el enriquecimiento que se dejó de recibir. Además debemos de mencionar que el daño emergente consiste en el empobrecimiento del patrimonio de la empresa. Todo esto genera pérdidas a la empresa.

En el **enfoque conceptual** Priede, López y Benito (2010) (p.278). Expresa que Si nos enfocamos en una definición de créditos bajo el enfoque financiero, este sería en otorgar una suma dinero al cliente por un plazo pactado por ambas partes, bajo condiciones acordadas. Según Brachfield (2009) (p.20) define el crédito como la venta de un bien o servicio, mediante un acuerdo entre el vendedor y el cliente, en donde se acuerda aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha futura, considerandos puntos adicionales que tienen que cumplir ambas partes, de la misma manera Santandreu (2002) (p.14) menciona por ello, la gestión de créditos tiene un papel importante en el cumplimiento de los objetivos de ventas de la empresa. Esto abarca puntos relevantes como: seleccionar de manera rigurosa el crédito para reducir riesgos, optar por financiamiento más económico que permita sostener a la empresa y un riguroso sistema de cobranzas, En esa línea de pensamiento, Gitman y Zutter (2012) (p.559) Nos indica que la gestión de créditos es el segundo complemento del ciclo de conversión del efectivo el cual es el periodo promedio de cobro. Este promedio de cobro consta de dos partes: Administrar el crédito que se va otorgar a los clientes y procesar los pagos. Es importante que el cobro se realice lo más antes posible para no perder liquidez y no perder ventas.

Para entender la importancia de la Gestión de crédito nos sustentamos en las siguientes dimensiones, (a) Conducta (Morales, 2014, p. 27) El estudio del comportamiento de los clientes está enfocado en la forma que ellos toman decisiones para utilizar sus recursos financieros (líneas de crédito, vencimientos, utilización). En general el estudio del comportamiento trata de responder las siguientes cuestiones: Comportamiento

de Pago, Manejo del endeudamiento, Comportamiento de uso de los productos financieros y Nivel de relacionamiento. El comportamiento de nuestros clientes es el resultante de observar los movimientos de los clientes e identificar tendencias que pronostiquen un desenlace futuro, a no ser que se pueda efectuar una acción, ya sea esta para eliminar el efecto de la tendencia o bien suavizar su impacto; de esta manera para evaluar la Conducta se utilizan indicadores, (i) Grado de evidencia en información, Morales, 2014, p. 28) La evidencia documental, es un tipo de evidencia que abarca varios registros que dan soporte al negocio de la empresa y al sistema de información contable: cheques, facturas, contratos y minutas de las junta; (ii) Experiencia de pago (Morales, 2014, p. 28) La figura del cliente buen pagador ante las entidades bancarias facilita el acceso a los productos financieros que ofrecen, esto evidencia la tan ansiada Cultura de Pago; (iii) Conocimiento y experiencia del cliente (Morales, 2014, p. 28) En esta materia inciden las instituciones comerciales y/o financieras dadoras de créditos, la exigencia es contar con un record impecable, ello demuestra responsabilidad ante compromisos firmados. (iv) Tipo de administración y estructura organizacional (Morales, 2014, p. 28) Es de gran utilidad conocer el tipo de empresa del cliente y sus características la cual la define como organización, la cual estando en ejercicio creara sus bienes o servicios y por ende sus ingresos. (v) Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial Morales (2014, p. 28) nos indica que Es un elemento mix del gerente o gerencia en la operatividad del negocio, pues combina voluntades, rendimiento histórico y capacidad exitosa para afrontar las contingencias empresariales del quehacer diario con el enfoque de lograr las metas propuestas.

(b) Capacidad de Pago (Morales, 2014, p. 29) Es la capacidad empresarial para generar sus excedentes de caja en relación al riesgo asumido y en proporción simultanea para tener la capacidad en cumplir sus obligaciones económicas contraídas; de esta manera para evaluar la Capacidad de pago se utilizan indicadores: (i) Operación histórica (Morales, 2014, p.29) Es un útil ingrediente en la composición de los óptimos resultados, cuyo origen central descansa en el binomio histórico de la organización: producción – ingresos; (ii) Flujo neto histórico (Morales, 2014, p.30) Este componente examina el volumen de la compañía en la generación de la plusvalía por efecto de la actividad comercial del cliente.

(c) Capacidad de Endeudamiento (Morales, 2014, p.30) La meta de este principio, es la capacidad de pago o límite de endeudamiento que ostenta el cliente en base a la evaluación previa de sus ingresos debidamente documentados, también de las cargas dineradas que tiene y del nuevo compromiso de pago asumido ante la empresa; de esta manera para evaluar la Capacidad de endeudamiento se usan los siguientes indicadores: (i) Liquidez (Morales, 2014, p.31) La liquidez financiera de una empresa es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo; (ii) Apalancamiento (Morales, 2014, p. 31) El apalancamiento es la relación entre crédito y capital propio invertido en una operación financiera. A mayor crédito, mayor apalancamiento y menor inversión de capital propio. En otras palabras, el apalancamiento es simplemente usar endeudamiento para financiar una operación; (iii) Rentabilidad y eficiencia (Morales, 2014, p.31) La eficiencia de una empresa se mide por su grado de rentabilidad, siendo ésta una medida cuantitativa de las ganancias monetarias obtenidas por cada recurso invertido. Los primeros, también llamados “utilidades”, hacen referencia a los ingresos monetarios de la empresa deudora en un lapso de dos años como mínimo.

(d) Capacidad de pago Projectada De la misma manera (Morales, 2014, p. 27) enseña que: Es un indicador que nos permite conocer la probabilidad que tenemos de cumplir con nuestras obligaciones financieras a futuro, teniendo en cuenta el flujo de caja de la empresa. De esta manera se evaluara la capacidad de pago utilizando indicadores como: (i) Fuente primaria de pago (Morales, 2014, p.34) enseña que: Se señalan como los recursos que la empresa proyecta recaudar de utilidad financiera del deudor. Esta se encuentra normalmente unida al destino o inversión del crédito requerido. Siendo el flujo efectivo neto su mejor indicativo, para las proyecciones de pago en el tiempo acordado, así como los diversos escenarios y hallar el rango de variaciones negativas a futuro, (ii) Fuentes alternas de pago describe (Morales, 2014, p.34) indica que Son los recursos secundarios que la organización cuenta registrar para poder afrontar los compromisos económicos solicitados, debido a la limitación financiera de la fuente principal de pago.

(e) Condiciones Macroeconómicas (Morales, 2014, p.31) señala como La idea principal de este elemento será la de establecer la conducta de toda la empresa, para hallar la influencia con que cuenta en capacidad y fortaleza económica del deudor; de esta

manera para evaluar las Condiciones Macroeconómicas se utilizan indicadores, (i) El riesgo país para el autor (Morales, 2014, p. 32) refiere que es el grado de probabilidad de que un país incumpla con sus obligaciones en moneda extranjera, de su calificación depende, en gran medida, la inversión extranjera directa a cada nación y en consecuencia su desarrollo económico y social; (ii) Perspectiva de la industria (Morales, 2014, p.33) indica que: Se define como la situación de crecimiento a futuro de la industria del deudor en el marco macroeconómico del país, para ello se analiza el estándar riesgo o certeza de la industria en los niveles económicos, financieros y de portafolio, los mismos que son ponderados para la obtención de la puntuación del ratio del área o de seguridad de la producción en mención; (iii) Posicionamiento de la empresa y participación El investigador (Morales, 2014, p.33) indica que: Es un coeficiente cuya finalidad es la confrontar la organización al interior de la empresa, la idea es hallar las fortalezas competitivas y sus debilidades ante la competencia y a la vez el desenvolvimiento diario en el mercado en el cual el cliente participa mediante factores que definen la competencia (precios, tecnología, nivel de integración, inversión, regulaciones, formas de organizaciones industriales, etc.) y el nivel de influencia que ejerce sobre la cadena productiva: proveedores, clientes y demás agentes económicos.

Para contar con un concepto de morosidad Brachfield (2012) (p.8) indica que la morosidad es el no cumplimiento a todo lo acordado en el contrato, lo cual genera costos y gastos para la empresa, que a la larga genera pérdidas económicas, esto afecta en gran medida a las Mypes en especial, normalmente tienen que adecuarse a los plazos de cancelaciones muy extensos, poniendo en juego su liquidez. Por ello Teruel (1995) (p.101) se define al moroso, el cual es la persona que no respeta con su compromiso de pago y su deuda se mantiene por un largo tiempo como cuenta deudora. En relación al tema Viciano (2015) enseña que el cliente en mora es la persona natural o jurídica que ha dejado de pagar su deuda por un plazo mayor de tres meses. En estos casos la entidad comercial asumirá los gastos del recupero para poder obtener la cancelación de su deudor. Por último, la Real Academia Española (RAE) detalla la palabra Mora en el retardo o pago fuera de tiempo en realizar el pago de sus obligaciones. Para comprender la importancia de la Morosidad nos sustentamos en las siguientes dimensiones, (a) Condicionantes de la Morosidad (Brachfield, 2012, p.17) Por tanto, la morosidad no es una contingencia inesperada que se da en una situación habitual, pues son varios los elementos que convergen los cuales

suman entre sí, dando a luz un porcentaje de morosidad entre las cuentas por cobrar, lo cual atenta a la economía (rentabilidad) de la empresa; de tal forma que medimos por medio de los siguientes indicadores: (i) El comportamiento de pagos de la administración pública Según Brachfield (2012) (p.19) ocurre Cuando se produce un retraso en el pago de sueldos y pensiones de parte del Estado a sus trabajadores y jubilados, se origina una suerte “efecto Simpatía” pues sino pagan las pensiones no hay dinero para pagar las cuentas a proveedores y estos a la vez tampoco pueden pagar a los mayoristas. Vale decir, una cosa hala a la otra. (ii) El mercado y la competencia (Brachfield, 2012, p.19) Estando en una economía de libre mercado, la Oferta y/o Demanda en un momento dado origina que las políticas de crédito se contraigan o vuelvan laxas en pro de los resultados de la campaña (ventas), para luego tomar nota que se ha incrementado el índice en la Cartera Pesada de la empresa, siendo más difícil el recupero; (iii) La cultura empresarial, la ética en el comportamiento de los compradores y los hábitos de pago (Brachfield, 2012, p.20) Como en todas partes, en el Perú no es la excepción que los clientes tengan una débil Cultura de Pago signada por el incumplimiento de los contratos, garantías y títulos valores firmados, lo cual demostraría que dichos actos contractuales no implica responsabilidad y cumplimientos de pago sobre los mismos; (iv) la ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago (Brachfield, 2012, p.21) en América Latina existe informalidad en los Departamentos de Créditos y Cobranzas, pues las Normas y Reglamentos para el recupero no son rígidas, de la misma manera es de relativo uso el Manual que enmarca y prioriza el tema de las cobranzas, lo cual retrasa la recuperación de la inversión e incrementa los niveles de clientes morosos; (v) El marco legal Como Brachfield (2012) (p.23) El Código Civil enmarca la transacción comercial con el título de: “Dar Suma De Dinero”, la misma que es poco favorable al acreedor, amén de ser la cobranza judicial lente larga, tediosa y engorrosa. Estas diligencias acarrear mayores costas y costos operativos en la adquisición de Tasa Judiciales, Asesor Legal y demás gastos administrativos para el seguimiento de los expedientes. No es tarea nada fácil.

(b) Los Riesgos de morosidad derivados de las ventas a crédito. (Brachfield, 2012, p.23) Esta decisión tiene altos costos y riesgos financieros. Porque se estará financiando con capital propio la producción de bienes o servicios sin recibir dinero de inmediato. Sabiendo que el principal peligro es que el cliente no pague a tiempo... o nunca. Asimismo, el inconveniente es en el flujo de caja, porque esto representará mayores costos por los

trámites de cobranza y, quizá, incluso los judiciales. Entonces, la decisión de dar crédito se basa en un análisis a fondo de la necesidad de vender a crédito, y todo dependerá de la liquidez con que se cuente y de la política vigente en la empresa; de tal forma que medimos por medio de los siguientes indicadores: (i) La confianza como clave del crédito (Brachfield, 2012, p.24). El factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones es la promesa de pago en una fecha futura. Por lo tanto, el activo más importante del crédito se basa en la confianza, siendo este el elemento esencial para cualquier negociación de esta índole; (ii) La incertidumbre del cobro Según Brachfield (2012) (p.24) Cuando se habla de operaciones de crédito, directamente se está hablando de la incertidumbre que no se puede confundir con el riesgo. La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente. Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo; (iii) La evaluación del riesgo de crédito (Brachfield, 2012, p.25) Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera. Además, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección; (iv) El riesgo de crédito a clientes como inversión a corto plazo, (Brachfield, 2012, p.25) los créditos en mención deben ser considerados como inversión productiva de pronto recupero, asimismo debe ser revisada con niveles de rentabilidad como los demás activos, siempre deben dar ciertos beneficios económicos y el excedente (ganancia) respectivo.

La investigación asumió como la **problemática general** dirigida a revelar ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Crédito y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018? De igual forma, para los **problemas específicos** se formularon (a) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018? (b) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018? (c) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018? (d) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018? (e) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao, 2018?

El trabajo de investigación contiene una **Justificación del Estudio** basándose en un actual marco teórico sesudamente seleccionado, en el cual se observa la importancia de la administración del cobro y la mora ante la empresa. Bernal (2010, p.106) nos recuerda que todo estudio investigativo está enfocado a hallar alternativas de solución, por ello es importante justificar o presentar las razones que avalan tal investigación, de tal forma debe analizarse en su total dimensión para saber su viabilidad. Este estudio se justifica por las siguientes razones. (a) **Justificación Teórica** para Según Bernal (2010, p 106) se da cuando la razón de la investigación trae consigo reflexión e intercambio de ideas sobre el tema dado, análisis de teorías versus resultados o un profundo estudio filosófico del conocimiento existente. Según Morales (2014) el Crédito es una transacción monetaria, dada por un acreedor a un deudor bajo ciertas reglas económicas que incluyen los intereses acumulados y los respectivos gastos ocasionados por dicho acto, entre diversos teóricos del tema contamos con Santandreu (2010) menciona que el objetivo de la dirección de financiamientos es la administración de las líneas de créditos otorgados, manteniendo una adecuada supervisión, tomando en cuenta el rendimiento económico, las garantías otorgadas por el deudor, la competitividad del personal y el control de las actividades que conforman la Gestión de Créditos, para un especialista del tema como Brachfield (2012) el término “caer en mora” indica la ruptura por una de las partes del contrato previamente firmado, el mismo que genera pérdidas financieras al organización. En ciertos casos las condiciones de pago son excesivas o largas en el tiempo, lo cual es un incentivo para entrar en mora de pago de parte de los clientes. Para esta tesis de investigación metodológica se tomaron las teorías de autores apropiadamente elegidos los mismos que nos refieren lo relevante de la gestión de créditos y su valor en el decrecimiento de los niveles de clientes impagos para la institución, También refieren que el no contar con políticas objetivas y una correcta operatividad en el área de créditos y cobranzas, ocasionaría un desbalance en el ingreso del flujo de caja y por ende una seria crisis al interior de la institución; (b) **Justificación Metodológica** señala Bernal (2010, p 107) que esta se da cuando la investigación en curso presenta un nuevo método, estrategia o procediendo para crear información fiel y verdadera, como parte de las metas en este estudio atravez de la recopilación de conocimiento apto y valido en el área de créditos, se hizo uso del instrumento de medición: el cuestionario, gracias a su información procesada atravez del software estadístico SPSS 24 se determinó establecer los estándares existentes entre las variables de gestión de créditos y la morosidad. Los mismos que, se visualizaron los

resultados dando a conocer el nivel de compromiso que goza el personal del área de créditos con relación a la situación a la cartera pesada; asimismo es de total confianza el aporte de este instrumento en el presente estudio, pues ha sido uso en similares situaciones de crisis para la medición con excelentes resultados, (c) **1.5.3 Justificación Práctica** Bernal (2010, p 106) refiere que esta se da cuando su avance permite solucionar una situación difícil o aporta alternativas de solución que permitan un óptimo desenlace. Esta investigación es de gran importancia por cuanto, los procesos del crédito que se vienen desarrollando en la empresa son deficientes, para ello hay que considerar las debilidades que estas tenga y posteriormente, reestructurar el actual sistema de gestión de cobranzas, buscando la efectividad, solucionar la problemática que atraviesan mediante nuevas estrategias para el Departamento en mención que contribuya a mejorar la labor de los gestores; (d) **Justificación Económica** para Carrasco (2006, p.120) esta se centra en la rentabilidad y provecho que produce a la población el fruto del estudio, este sirve de base para poder iniciar proyectos de mejora financiera para los habitantes, finalizando el ejercicio económico 2016 se contaba con un porcentaje del 16% de cuentas incobrables; razón por la cual este estudio metodológico obedece a reducir el incremento de la mora al interior de nuestra cartera de clientes, esto se daría en la práctica como estudio de plan de mejora. (e) **Justificación Social** según Carrasco (2006, p.120) propone que es informar en qué manera impactara tal investigación o los efectos que tendrá sobre la comunidad, también quienes serían los afortunados por su implementación. La significación del desarrollo del presente trabajo radica en que la empresa a través del Departamento de Crédito pueda reorganizarse hacia la obtención de la mejora de la gestión de los servicios, mayor celeridad en los tiempos para darle respuesta a los clientes y una menor cantidad de cuentas morosas en pro de la rentabilidad de la organización.

El Dr. Arístides Vara (p.211) nos explica que los **Objetivos** en una investigación es el fin final a que apunta desarrollar todo trabajo metodológico. El mismo que culmina su labor cuando sea alcanzado las metas propuestas. Para ello la investigación se trazó como **Objetivos Generales** determinar si existe relación entre la Gestión de Crédito y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018. **Objetivos Específicos** (a) determinar si existe relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; (b) determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR.

Callao - 2018; (c) determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; (d) determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; (e) determinar si relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018

A continuación, Ñaupas (2009) nos instruye que la Hipótesis es la formulación innovadora y creativa del tesista a través de preguntas, con la idea de encontrar alternativas de solución a la situación dada materia del estudio respectivo, seguidamente se propuso la **hipótesis general** existe relación entre la Gestión de Crédito y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018. De la misma manera para las **hipótesis específicas** (a) Existe relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018; (b) existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018; (c) existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy. Callao de CLR. Callao – 2018; (d) existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018; (e) Existe relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

II. MÉTODO

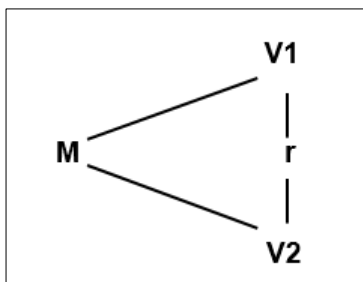
Respecto al presente tema, nos refiere a Behar (2008) (p.41) el cual señala que el método hipotético deductivo nos lleva a las investigaciones cuantitativas, es el conducto para realizar una práctica científica y se efectúa con la observación del fenómeno, creación de hipótesis, deducción de consecuencias y comprobación de los enunciados. Este método ordena la reflexión racional con la observación de la realidad.

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación Aplicada es un examen que utiliza las teorías que ya existen y busca obtener nuevos conocimientos, convirtiendo el conocimiento puro, en conocimiento práctico y útil para la civilización humana, por ello el presente artículo es de tipo aplicada, según Behar (2008) (p. 20) menciona que este tipo de estudio recibe el nombre de práctica, activa y dinámica, cuya característica fundamental es la aplicación de los conocimientos adquiridos. Para el presente estudio se determina en exponer nuevas teorías basadas en elementos y legislaciones que buscan incrementar la información respecto al nexo entre las variables expuestas de Gestión de créditos y morosidad.

2.4 Diseño

Sampieri, Fernández y Baptista, 2010, p. 149 p. 151 define para el presente trabajo metodológico como una investigación no experimental, ya que en ellas se realizan análisis sin el manejo intencionado de las variables, tomando en cuenta que lo más significativo es la observación del prodigio, rareza o maravilla para la observación respectiva, agrega además que es de corte transversal ya que para este estudio se reunieron antecedentes en un solo tiempo determinado, el diseño de la investigación en curso se encuentra en el siguiente cuadro:



Dónde:

M = Área de Crédito y Cobranza

V1 = Variable de Gestión de Cobranza

V2 = Variable de Morosidad

r = Correlación entre variables

2.2 Operacionalización de Variables

Seguidamente se muestran en la tabla 1 las variables a exponer en el presente estudio:

Tabla 1

Variable en estudio

VARIABLE	
Variable 1	Gestión de Cobranza
Variable 2	Morosidad

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización

¿Por qué es importante la operacionalización de la variable? Porque permite medir y analizar las variables en estudio:

Variable 1: Gestión de Crédito

Según Morales J. (2014) (p.23) explica que es una transacción monetaria, dada por un acreedor a un deudor bajo ciertas reglas económicas que incluyen los intereses acumulados y los respectivos gastos ocasionados por dicho acto, tiene las siguientes Dimensiones:

- Conducta
- Capacidad de pago
- Capacidad de endeudamiento
- Capacidad de pago proyectada
- Condiciones macroeconómicas

Variable 2: Morosidad

Para contar con un concepto de la Morosidad Brachfield (2012) (p.8) indica que: La morosidad es el incumplimiento contra todo lo acordado en el contrato, lo cual genera costos y gastos para la empresa, que a la larga genera pérdidas económicas, esto afecta en gran medida a las PYMES en especial, las cuales tienen que soportar plazos de pago muy extensos, poniendo en juego su liquidez, tiene las siguientes Dimensiones:

- Condicionantes de la morosidad
- Riesgos de la morosidad derivados de las ventas a crédito

Para tener una visión panorámica más amplia del tema, se presenta en la tabla 2, la operacionalización de las variables a examinar en el presente estudio:

Tabla 2

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES							
	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	INSTRUMENTO	
GESTION DE CREDITO	Según Morales J. (2014) "El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si lo hubiere." (p.23)	Se obtendrán datos, mediante la técnica de cuestionario y determinara como las técnicas del análisis en la entrega de créditos ayudan a prevenir y reducir la Morosidad existente en la empresa Bazar Comercial Navy. Una relación idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores	CONDUCTA	Grado de evidencia en información	1-2	Escala de Likert	
				Experiencia de pago	3-4		
				Conocimiento y experiencia del cliente	5-6		
				Tipo de administración y estructura organizacional	7-8		
				Toma de decisiones Asertividad y visión empresarial	9-10		
			CAPACIDAD DE PAGO	Operación Histórica	11		
				Flujo Neto histórico	12		
			CAPACIDA DE ENDEUDAMEINTO	Liquidez	13-14		(1) Nunca
				Apalancamiento	15-16		(2) Casi nunca
			CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA	Rentabilidad y eficiencia	17-18		(3) A veces
Fuente primaria de pago	19-20	(4) Casi siempre					
CONDICINES MACROECONOMICAS	Fuentes alternas de pago	21-22	(5) Siempre				
	Riesgo país	23					
	Atractividad de la industria	24					
LA MOROSIDAD	Según Brachfield P. (2012) "La Morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas admirativas y financieras a las empresas. (p.8)	La morosidad se analiza teniendo en cuenta los condicionantes de la morosidad, riesgos de la morosidad en las ventas a crédito y su impacto en la empresa, en consideración de sus características observables a través de un cuestionario de respuestas cerradas de escala de Likert.	CONDICIONANTES DE LA MOROSIDAD	El comportamiento de pagos en la Administración Publica	26-17	Escala de Likert	
				El mercado y la competencia	28-29		
				La cultura empresarial de una cultura de cobro de los acreedores y la excesiva permisividad ante los retrasos en el pago	30-31		
			LOS RIESGOS DE MOROSIDAD DERIVADOS DE LAS VENTAS A CREDITO	La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago.	32-33		(1) Nunca
				El marco legal	34-35		(2) Casi nunca
				La confianza como clave del éxito	36		(3) A veces
				La incertidumbre del cobro	37-38		(4) Casi siempre
La evaluación del riesgo de crédito	39	(5) Siempre					
El riesgo de crédito a clientes como inversión a corto plazo	40						

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo

Bernal (2010) habla en torno a la población como el universo compuesto por sus elementos a ser investigados, definiendo como la agrupación del total de elementos de muestreo, en tal sentido, Bazar Comercial Navy está integrada por los 32 colaboradores que conforman la plana de la sección de cobranzas; en lo relativo a la muestra fue censal Ramírez (1997) afirma que es apreciada como tal porque el total de los elementos de la investigación son calificados como muestreo, para la actual investigación.

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

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, centrando dicha técnica en la demanda de la información relevante a un grupo de personas acerca de los problemas específico. Para ello Bernal (2010) indica que La Encuesta se sostiene en un instrumento: el cuestionario o formulario de preguntas, preparado expresamente con el objetivo de conseguir, recepcionar y tomar datos a los encuestados. Para ello se hizo uso de la escala tipo Likert, como afirma Malhotra (2008) la cual es bautizada en honor de su inventor Rensis Likert, la misma que es una tabla de clasificación, en la cual los entrevistados digan el nivel de acuerdo o desacuerdo están al momento de formularles las preguntas, estas giran en torno a cinco niveles de conformidad o respuesta, van de estar “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”.

El cuestionario está conformado por 40 preguntas y está dirigida a los colaboradores del área de créditos y cobranza de la empresa Bazar Comercial Navy, en el distrito de Carmen de la Legua-Reynoso. Teniendo 25 items para medir la variable de gestión de crédito y 15 items para la variable de morosidad, la cual se detalla en la siguiente tabla 3.

Tabla 3

Estructura dimensional de las variables en estudio

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTION DE CREDITO	CONDUCTA	Grado de evidencia en información	1-2
		Experiencia de pago	3-4
		Conocimiento y experiencia del cliente	5-6
		Tipo de administración y estructura organizacional	7-8
		Toma de decisiones Asertividad y visión empresarial	9-10
	CAPACIDAD DE PAGO	Operación Histórica	11
		Flujo Neto histórico	12
	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Liquidez	13-14
		Apalancamiento	15-16
		Rentabilidad y eficiencia	17-18
CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA	Fuente primaria de pago	19-20	
	Fuentes alternas de pago	21-22	
CONDICIONES MACROECONOMICAS	Riesgo país	23	
	Atractividad de la industria	24	
	Posicionamiento de la empresa y participación	25	
LA MOROSIDAD	CONDICIONANTES DE LA MOROSIDAD	El comportamiento de pagos en la Administración Publica	26-27
		El mercado y la competencia	28-29
		La cultura empresarial de una cultura de cobro de los acreedores y la excesiva permisividad ante los retrasos en el pago	30-31
		La ausencia de una cultura de cobro de los acreedores y excesiva permisividad ante los retrasos en el pago.	32-33
		El marco legal	34-35
	LOS RIESGOS DE MOROSIDAD DERIVADOS DE LAS VENTAS A CREDITO	La confianza como clave del éxito	36
		La incertidumbre del cobro	37-38
La evaluación del riesgo de crédito		39	
	El riesgo de crédito a clientes como inversión a corto plazo	40	

Fuente: Elaboración propia

El instrumento estuvo conformado por una escala de 5 alternativas de: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, como lo muestra la tabla 5. Donde el colaborador

debe responder respecto a la opinión que tiene sobre la gestión de cobranza y morosidad, señalada en las preguntas.

Tabla 4

Puntuación de los ítems en la escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: Elaboración propia

Validez

Para Hernández et al (2010) (p.121) entiende por validez al nivel que el cuestionario brinda acerca del tema específico y su contenido a ser evaluado. Por ello fue sometido a juicio de tres expertos, para encontrar una validez significativa en concordancia al presente trabajo de investigación.

Tabla 5

Validación de expertos

N°	Expertos	Calificación
01	Dra. Villarreal Maguen, Cecilia	Aplicable
02	Mg. Lozan Maykawa, Guillermo	Aplicable
03	Mg. Costilla Castillo, Pedro	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según McDaniel y Gates (2016) (p.232) afirma que la confiabilidad es el nivel en que las mediciones están libres de errores al azar, ofreciendo datos confiables. Al existir menos errores, se hace más confiable la observación. Por lo tanto una correcta medida es aquella con cero errores, esta es veraz en su valor si el concepto medido tampoco varia, así mismo se evidencia el cambio al producirse una alteración en su concepto. Para determinar el nivel de confiabilidad del presente estudio, se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, los resultados se aprecian a través de la siguiente tabla.

Tabla 6

Escala de confiabilidad

COEFICIENTE		CONFIABILIDAD
-1 a 0	=	No es confiable
0 a 0.49	=	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	=	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	=	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	=	Alta confiabilidad
1	=	Perfecta confiabilidad

Fuente: Herrera (1995) Metodología de la investigación

Para hallar el análisis de confiabilidad de los instrumentos de las variables de gestión de cobranza y morosidad, se hizo uso de la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 20 colaboradores encuestados del Departamento de créditos y cobranzas de la empresa.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,782	20

Interpretación: De conformidad a los resultados obtenidos a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach se aprecia que el resultado ha sido del orden de: 0,782, la cual tomando en cuenta la Escala de fiabilidad nos indica que obtiene una Fuerte Confiabilidad.

2.5 Procedimiento

En el presente trabajo de investigación se utilizó el procedimiento que a continuación se detalla: 1° se preparó el material para la encuesta; 2° se coordina y cursan solicitudes de autorización para realizar la entrevista de campo; 3° realización de la encuesta en mención.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para Myers (2012) (p.3) la estadística descriptiva está compuesta de diferentes métodos los cuales conforman el procedimiento para la recolección, presentación, análisis e interpretación de los datos, de igual manera, la información obtenida de este estudio se desarrolló en base a sus objetivos planificados. Para tal efecto, se analizó de forma descriptiva e inferencial a fin de comprender los resultados concluyentes, se hizo uso del programa IBM SPSS STATISTIC version 25.

2.7 Aspectos Éticos

Las conclusiones a que arribaron nuestra investigación son fidedignos y fueron obtenidos de manera voluntaria y colaboración de los trabajadores de la sección de cobranza, contándose con la autorización oficial de la Gerencia de la empresa Bazar Comercial Navy. Asimismo, se tuvo en todo momento la asistencia y asesoría continua de los asesores de nuestra casa de estudios UCV, en cumplimiento a la guía de investigación metodológica y en concordancia con el Manual de Referencias APA.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivos

3.1.1 Estadígrafos

Al finalizar la recolección de datos de los 40 colaboradores del departamento del área de cobranzas de la empresa Bazar Comercial Navy, fueron empleados estadígrafos utilizando frecuencias y porcentajes.

3.1.2 Tablas de Frecuencias

A continuación se presentan las distribuciones de los datos obtenidos de las 40 encuestas realizadas a los colaboradores del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Bazar Comercial Navy.

3.1.2.1 Variable 1: Gestión de Crédito

Tabla 8

		Gestión de Crédito			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	34	53.1	85.0	92.5
	CASI SIEMPRE	3	4.7	7.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

En opinión del 85.0 % de encuestados, consideraron que a veces se realizaba una Gestión de Crédito en el análisis adecuada, el 7.5% indico que casi siempre se realizó la Gestión de Crédito analítica adecuada y finalmente el 7.5% indico que casi nunca se realizó la Gestión de Crédito adecuada en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura.

Un serio análisis de la situación indica la suma importancia de aplicar técnicas adecuadas en el análisis de riesgo para la concesión de la línea de crédito solicitada, la razón principal a mediano plazo es evitar la mora que afecte la solvencia de la empresa.

Figura 1

Grafica de Barras de la Gestión de Crédito

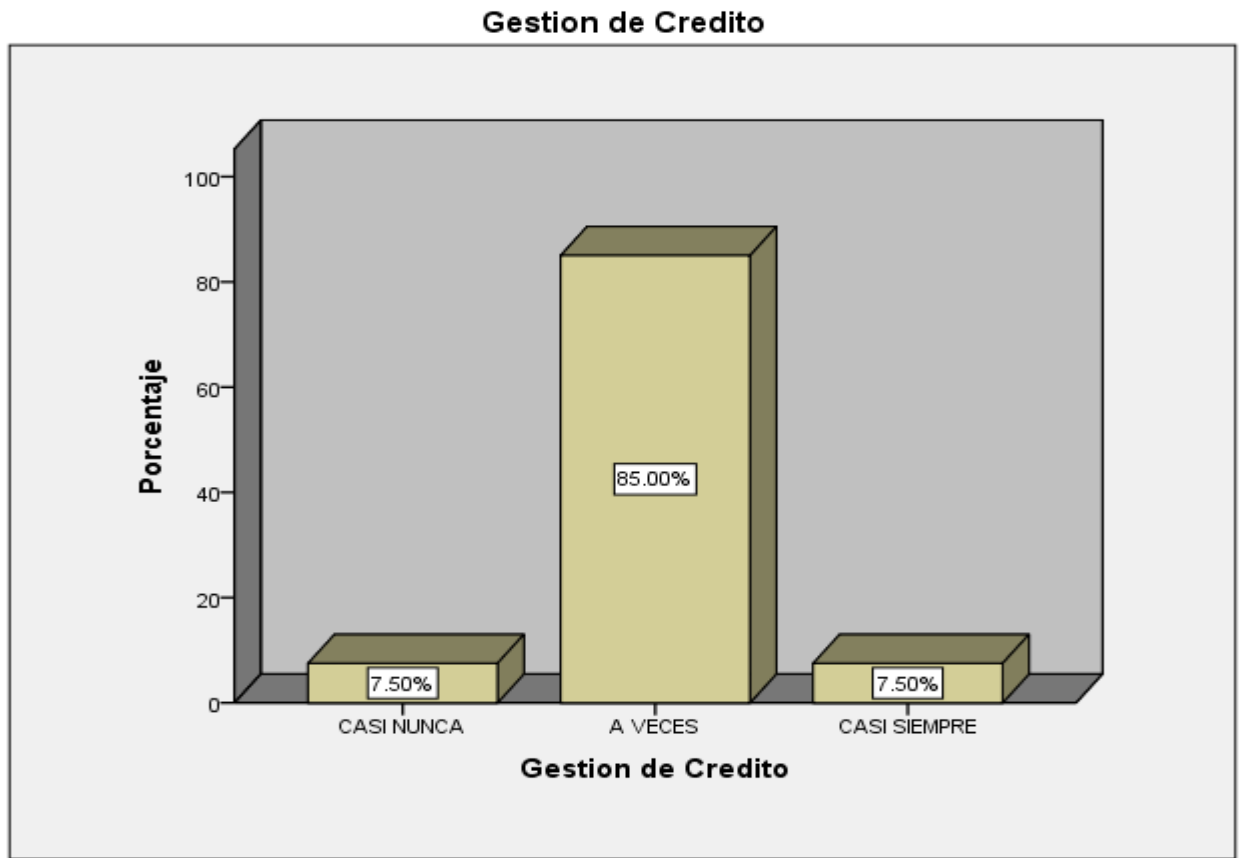


Tabla 9

Dimensión Conducta

		Conducta			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	34	53.1	85.0	92.5
	CASI SIEMPRE	3	4.7	7.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En opinión del 85.0% de encuestados, consideraron que la Conducta a veces es factor de riesgo por los clientes, el 7.5% indico que casi nunca la Conducta es determinante, y

finalmente el 7.5% indico que casi siempre utilizo la Conducta del cliente en la dación de crédito en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura.

Esto demuestra la importancia de contar con políticas de evaluación antes de activar una línea de crédito, pues la calidad moral y la capacidad administrativa del cliente deben ser las más transparentes posibles.

Figura 2

Grafica de Barras de Conducta

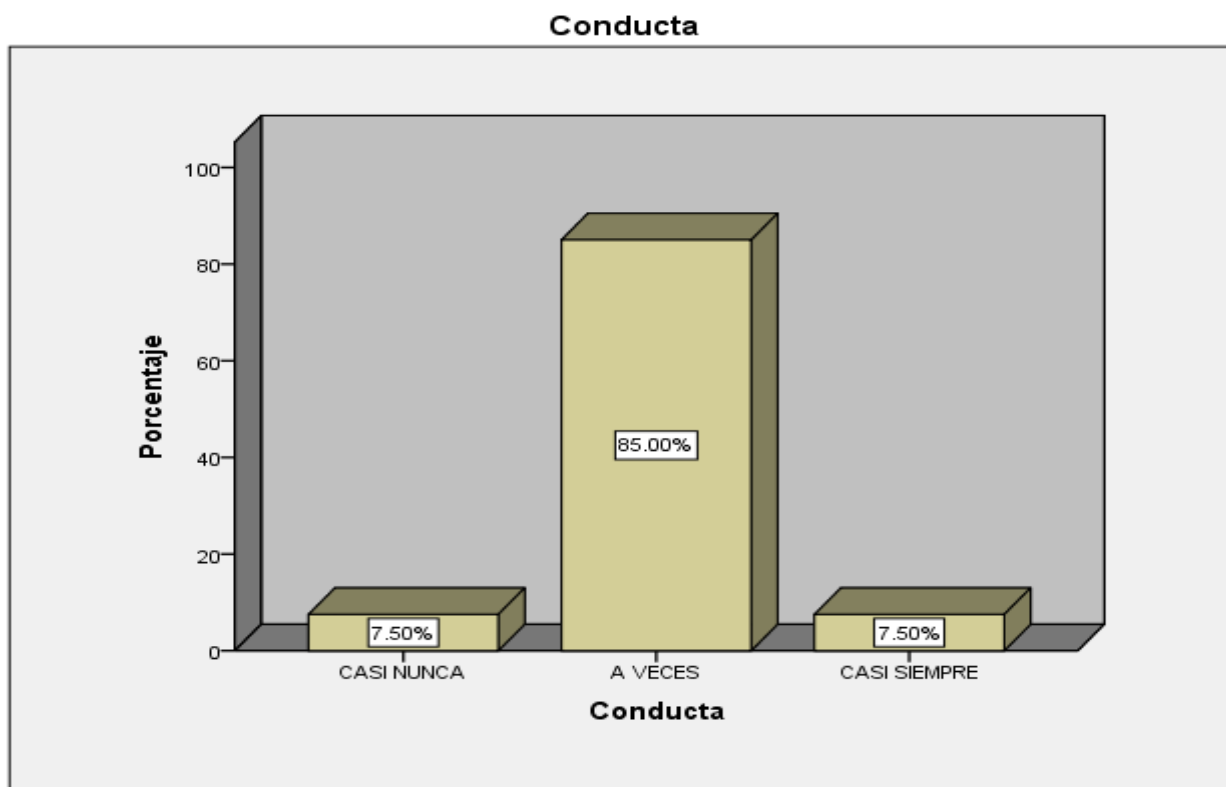


Tabla 10

Dimensión Capacidad de Pago

		Capacidad de Pago			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	7	10.9	17.5	17.5
	A VECES	30	46.9	75.0	92.5
	CASI SIEMPRE	3	4.7	7.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 75.0% de encuestados, consideraron que la Capacidad de Pago a veces fueron empleadas por los clientes, el 17.5% indico que casi nunca utilizó la Capacidad de Pago, y finalmente el 7.5% indico que casi siempre, el cliente empleó la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura.

Esto implica que la empresa, debe examinar la capacidad de pago en el tiempo del cliente, también la suficiencia para generar recursos seguros para poder cumplir con sus responsabilidades comerciales adquiridos, de esa manera se evitara una mora anunciada.

Figura 3

Gráfico de Barras de la Capacidad de Pago

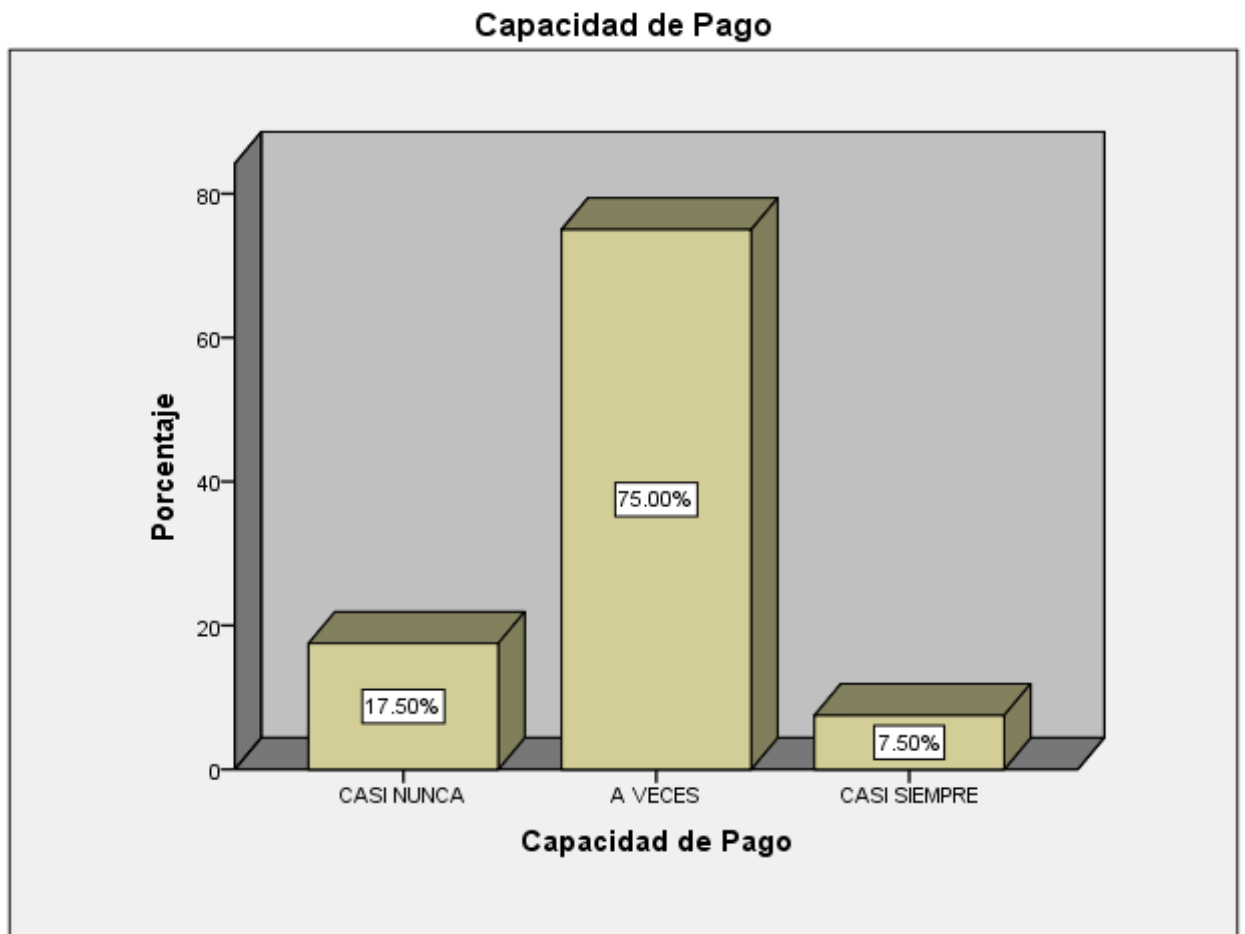


Tabla 11

Dimensión Capacidad de Endeudamiento

		Capacidad de Endeudamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	35	54.7	87.5	87.5
	CASI SIEMPRE	2	3.1	5.0	92.5
	SIEMPRE	3	4.7	7.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En opinión, del 87.5% indico que a veces se analizó la Capacidad de Endeudamiento del cliente, el 7.5% indico que siempre se analizó la Capacidad de Endeudamiento y finalmente solo el 5.0 % de encuestados, consideraron que casi siempre se analizaba la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura. El análisis de la capacidad de endeudamiento del cliente es un factor vital a ser medido, pues en ella se evidencia la solidez de sus ingresos, su giro principal, etc y el importe del crédito a conceder.

Figura 4

Gráfico de Barras de Capacidad de Endeudamiento

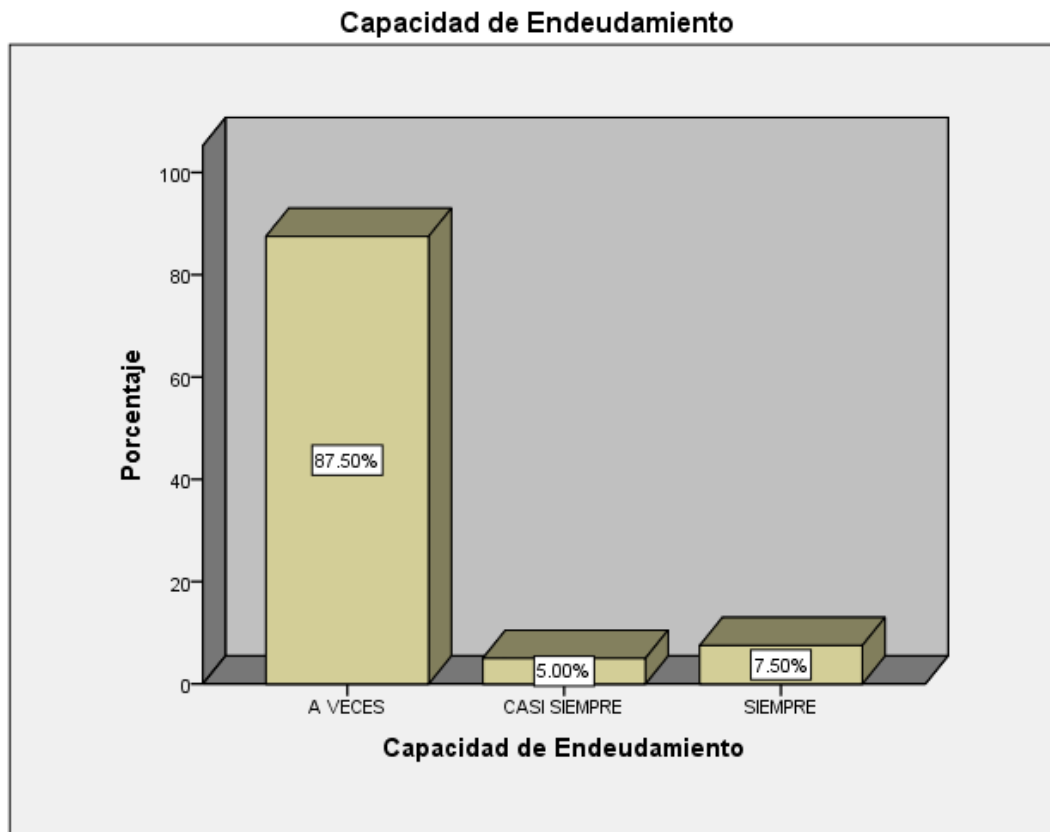


Tabla 12

Dimensión Capacidad de Pago Proyectada

Capacidad de Pago Proyectada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	35	54.7	87.5	95.0
	CASI SIEMPRE	2	3.1	5.0	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión 87.5% indico que a veces la Capacidad de Pago Proyectada impacta en la empresa, el 7.5% indico que casi nunca la Capacidad de Pago Proyectada impacta en la organización y en cambio solo un del 5.0% de encuestados, consideraron que casi siempre la Capacidad de Pago Proyectada impacta en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura.

La gestión de crédito debe tener la capacidad de corroborar información económica del cliente, como es la capacidad que se cuenta en la generación de suficiente en el futuro, y poder cumplir las condiciones de pago con el crédito dado por la empresa.

Figura 5

Gráfico de Capacidad de Pago Proyectada

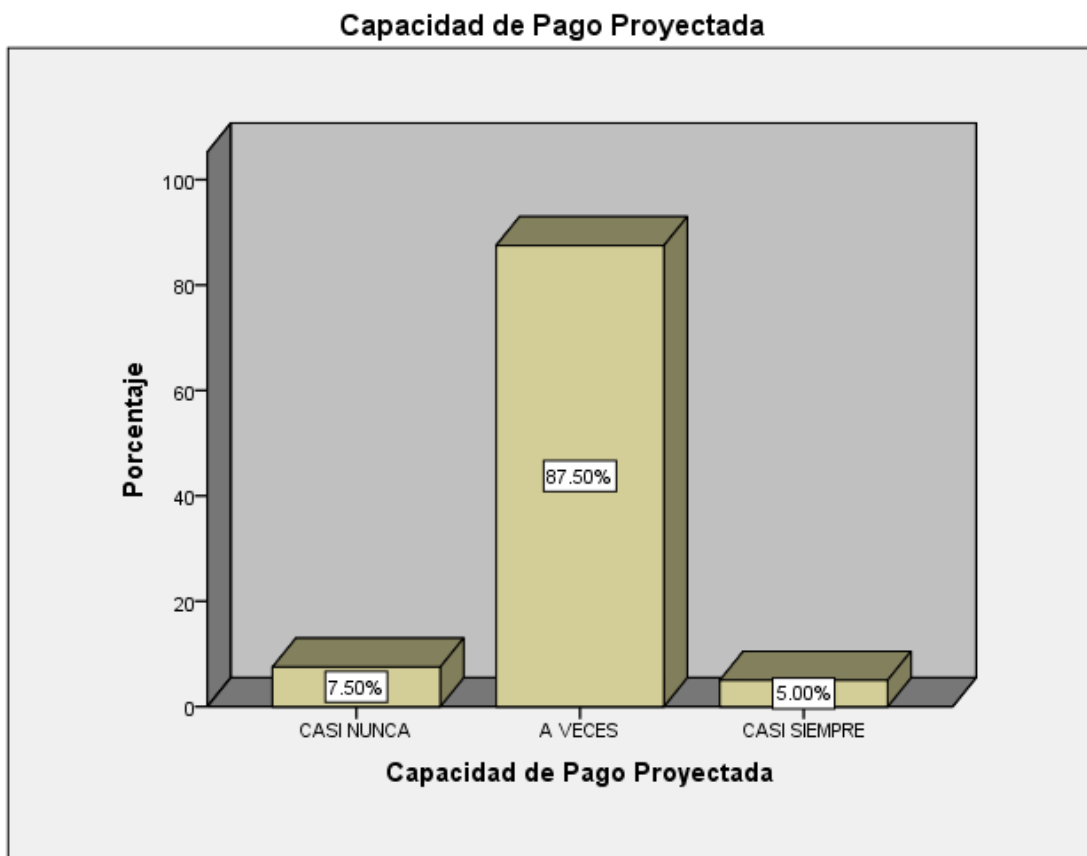


Tabla 13

Dimensión Condiciones Macroeconómicas

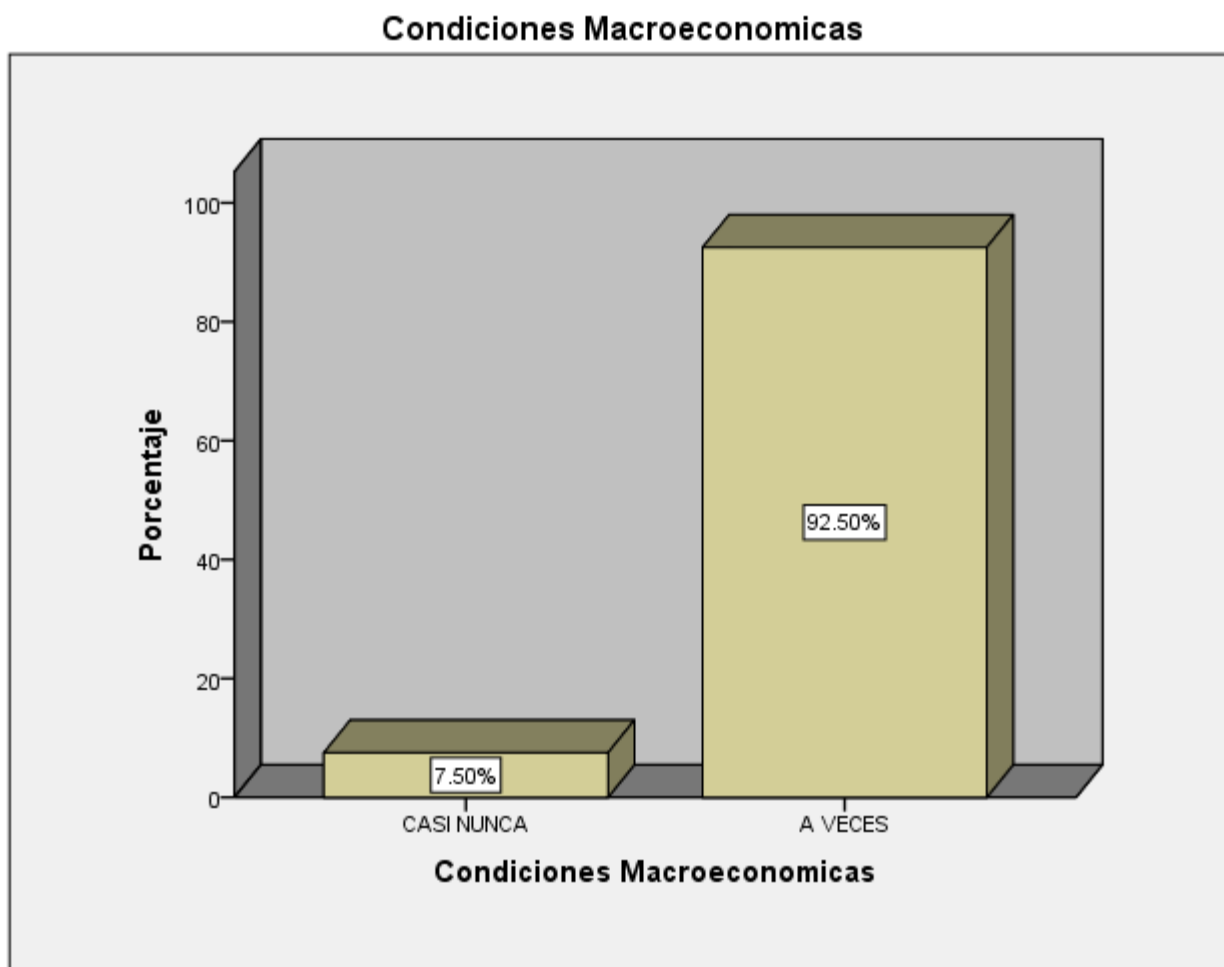
		Condiciones Macroeconómicas			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	37	57.8	92.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Interpretación:

En opinión del 92.5% de encuestados, consideraron que a veces se realizaba un estudio de las **Condiciones Macroeconómicas** del cliente, y finalmente el 7.5% indico que casi nunca se realizó el mencionado estudio de las **Condiciones Macroeconómicas** adecuadas para la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura. Este factor es determinante con el fin de evitar posibles moras de la cartera de clientes, sea analiza el comportamiento de los ingresos, se aprecian la capacidad como la fortaleza financiera del deudor individualmente, ayudando a la proyección financiera de la empresa.

Figura 6

Gráfico de Condiciones Macroeconómicas



3.1.2.2 Variable 2: Morosidad

Tabla 14

Variable de Morosidad

		Morosidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	34	53.1	85.0	92.5
	CASI SIEMPRE	3	4.7	7.5	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 85.0% de consultados consideraron que a veces existió morosidad, un 7.5% estimo que casi siempre existió morosidad, mientras que otro 7.5% observo que casi nunca existió morosidad en el Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura. La Fuerza de Recupero deben estar continuamente informados de lo que sucede en el área de cobranza, de preferencia en el tema de la cartera pesada, los planes de cobranza y los reportes semanales como indicador de efectividad.

Figura 7

Gráfico de Barras de la Morosidad

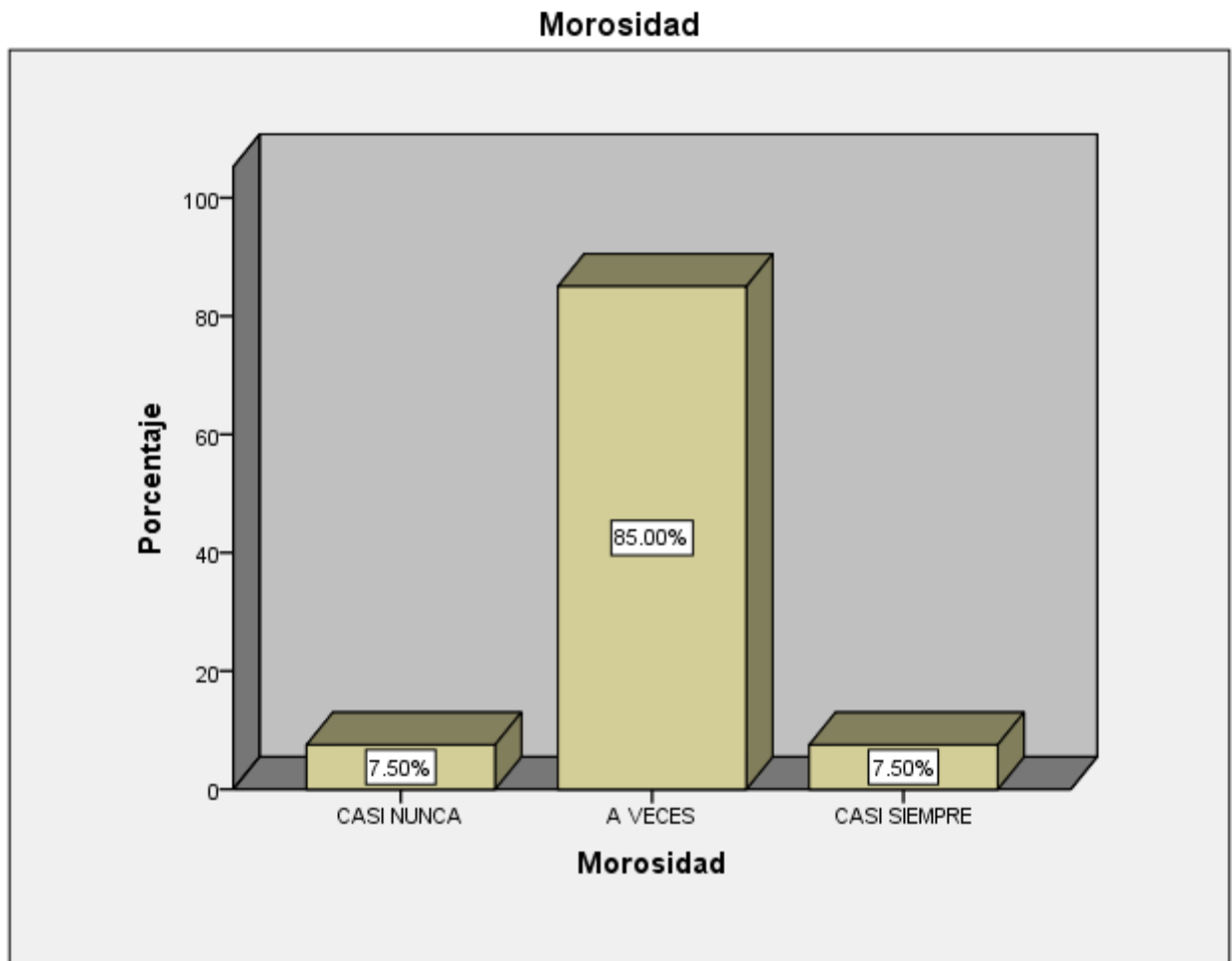


Tabla 15

Dimensión de los Condicionantes de la Morosidad

Condicionantes de la Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	12.5	20.0	20.0
	A VECES	32	50.0	80.0	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En opinión del 80.0% de encuestados consideraron a veces se contó con los condicionantes de morosidad, mientras que solo un 20% indico que casi nunca se tuvo tal condición de morosidad en la organización Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura. La supervisión periódica es vital para poder garantizar la disminución de la mora..

Figura 8

Gráfico de Barras de los Condicionantes de la Morosidad

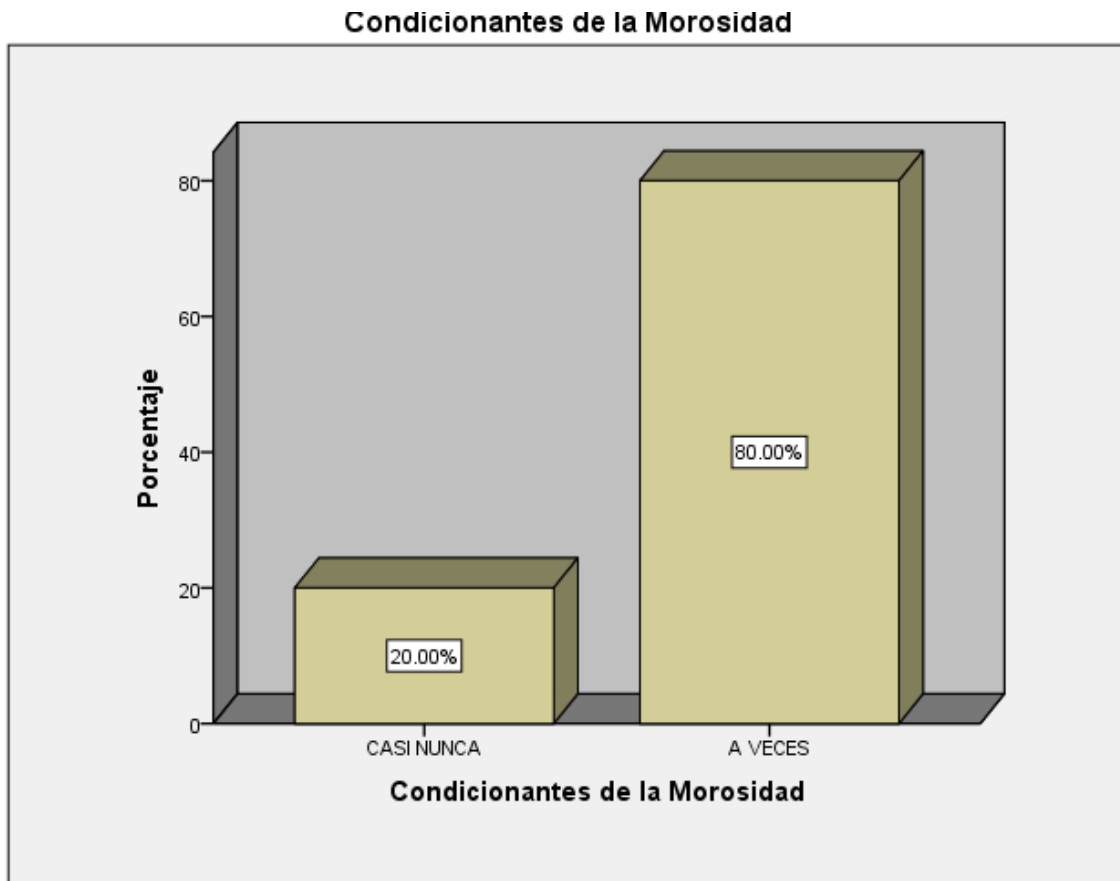


Tabla 16

Dimensión de los Riesgos de Morosidad derivados de las ventas a crédito.

Los riesgos de morosidad derivados de las ventas al crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	% acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	4.7	7.5	7.5
	A VECES	31	48.4	77.5	85.0
	CASI SIEMPRE	6	9.4	15.0	100.0
	Total	40	62.5	100.0	
Perdidos	Sistema	24	37.5		
Total		64	100.0		

Fuente: Elaboración propia

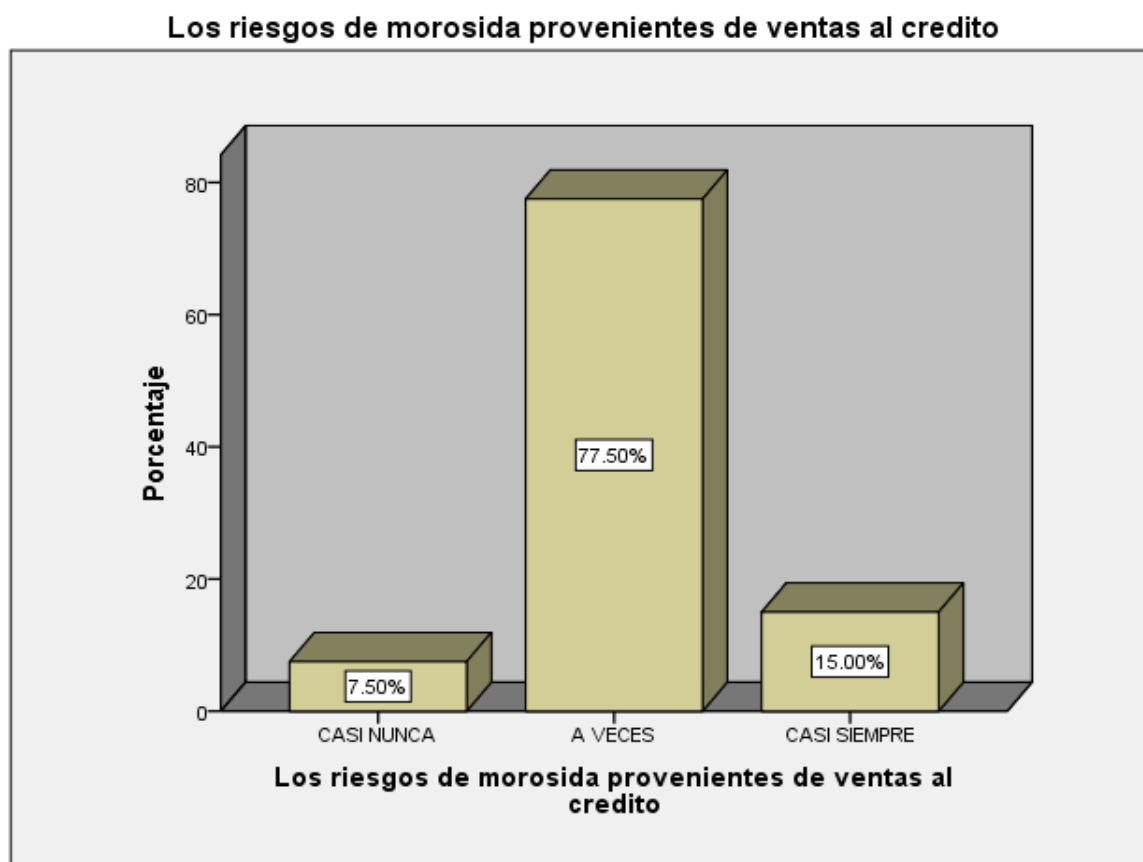
Interpretación:

En opinión del 77.5% de entrevistados, consideraron que a veces hubo amenaza en riesgos de morosidad derivados de las ventas al crédito, en cambio solo un 15.0% indico que casi siempre se tuvo en cuenta los riesgos de morosidad derivados de las ventas al crédito, ante solo un 7.5% que señalo que casi nunca se pensó en los riesgos de morosidad derivados de las ventas al crédito en la empresa Bazar Comercial Navy, tal como muestra la siguiente figura.

Los riesgos de morosidad derivados de las ventas al crédito es una constante en toda empresa, salvo que solo efectué transacciones de venta al contado que sería lo ideal, en todo caso deberá contar con una eficiente y práctica política de gestión en el tema, por otra parte disponer del personal idóneo para las funciones de recupero y por ultimo una alta dosis de paciencia y constancia.

Figura 9

Gráfico de Barras de los Riesgos de la Morosidad en las ventas a crédito



3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de Normalidad

Para analizar en la presente investigación el proceder de las variables Gestión de Cobranza y Morosidad se realizó la siguiente prueba de normalidad:

Tabla 17

Prueba de Normalidad para Gestión de Cobranza y Morosidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Crédito	.425	40	.000	.541	40	.000
Morosidad	.425	40	.000	.541	40	.000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Evaluando los datos recopilados se elige en emplear la técnica de Shapiro Wilk, ya que la muestra la presente investigación fue realizada a 49 elementos. Además se aprecia que el valor de significancia de las variables gestión de Crédito y Morosidad está arrojando el siguientes resultado con un 95% de confianza, el $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha=0.05$. En consecuencia, no se acepta la hipótesis nula, admitiéndose la hipótesis de normalidad, por lo tanto no tiene una distribución normal los antecedentes y los mismos que pasaran las pruebas no paramétricas (análisis de Spearman).

3.2.2. Prueba de Hipótesis

En las pruebas de hipótesis general y específicas, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman este tipo de análisis necesita de dos pruebas conjuntas. Para saber si se admite o niega las hipótesis se debe tener en cuenta el valor de p .

Si valor de $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si valor de $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

H_0 : no existe relación entre las variables.

H_1 : si existe relación entre las variables

3.2.2.1. Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre la Gestión de Cobranza y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H_1 : Si existe relación entre la Gestión de Cobranza y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 18

Prueba de Hipótesis General

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Gestión de Crédito	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, el cual es de gran relevancia. En consecuencia, se prueba que la hipótesis es verdadera y no se admite la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente los niveles de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Por lo tanto, si se halla relación de las variables de Gestión de Crédito y la Morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018.

3.2.2.2. Hipótesis Específicas

3.2.2.2.1 Hipótesis Especifica 1

H_0 : No existe relación entre la Morosidad y Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H_1 : Si existe relación entre la Morosidad y Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 19

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Valor de prueba = 0		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Conducta	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron la valoración de prueba $p=0.00$, el cual indica un alto performance. En consecuencia, se prueba que la hipótesis es verdadera y no se admite la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Finalmente, si se encuentra relación de las variables de Morosidad y Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

3.2.2.2.2 Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación entre la Morosidad y Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H_1 : Si Existe relación entre la Morosidad y Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 20
Prueba de Hipótesis Específica 2

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Capacidad de Pago	36.968	39	.000	2.900	2.74	3.06

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron de la valoración de prueba $p=0.00$, indicando un resultado importante. En consecuencia, se prueba que la hipótesis es verdadera y no se admite la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Finalmente, si se halla nexo de las variables Morosidad y Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

3.2.2.2.3 Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación entre la Morosidad y Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H1: Si existe relación entre la Morosidad y Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 21
Prueba de Hipótesis Específica 3

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de						
la diferencia						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Capacidad de Endeudamiento	35.892	39	.000	3.200	3.02	3.38

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron la cotización de prueba $p=0.00$, siendo de gran performance. Como resultado, queda aprobado que la hipótesis es verdadera y se recusa la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Concluyendo que, si se halla nexo de las variables de Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

3.2.2.2.4 Hipótesis Específica 4

H0: No existe relación entre la Morosidad y capacidad de pago proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H1: Si existe relación entre la Morosidad y capacidad de pago proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 22
Prueba de Hipótesis Especifica 1

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Capacidad de Pago Proyectada	52.681	39	.000	2.975	2.86	3.09

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron el índice de prueba $p=0.00$, siendo sumamente interesante. Definitivamente, que probado que la hipótesis es verdadera y se recusa la hipótesis negativa (H_0) teniendo como referente al nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Se concluye que, hay conexión de las variables de Morosidad y capacidad de pago proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

3.2.2.2.5 Hipótesis Específica 5

H_0 : No existe relación entre la Morosidad y condiciones macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

H_1 : Si existe relación entre la Morosidad y condiciones macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tabla 23
Prueba de Hipótesis Especifica 1

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Morosidad	48.374	39	.000	3.000	2.87	3.13
Condiciones Macroeconómicas	69.352	39	.000	2.925	2.84	3.01

Fuente: Elaborado por el programa spss v24

Interpretación:

Los resultados indican que se obtuvieron el importe de prueba $p=0.00$, siendo muy relevante. Entendiéndose que, se prueba que la hipótesis es verdadera y no se admite la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. En consecuencia, se halla la correlación de las variables de Morosidad y condiciones macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

IV. DISCUSIÓN

Con relación al Objetivo General, hallar la existencia de correlación entre la Gestión de Crédito y la Morosidad en la sociedad Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018. Los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, siendo sumamente importante. Por lo tanto, se prueba que la hipótesis es verdadera y se recusa la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$, de forma similar Ruiz, I. (2018) consigue el nexo de las variables a través del Rho de Spearman para Gestión Financiera de Créditos - Cobranzas y Morosidad = -0.847 Valor $p = 0.003$ lo que quiere decir que están altamente correlacionadas y como el coeficiente es negativo indica que la relación entre ambas variables es inversa. En la teoría de la gestión de crédito de Priede, López y Benito (2010) afirma que el crédito es la transacción dineraria, a través del cual el usuario obtiene una cantidad asignada de efectivo (línea de crédito), para ser cancelado en un tiempo dado; para esta investigación nos enfocamos en adición en la morosidad la cual Teruel (1995) profundiza que lo más cercano a la definición de morosidad, es la actitud de toda aquella persona que no ha honrado el cumplimiento de pagar sus cuotas vencidas en el tiempo acordado, por lo que su condición es deudora. Poniendo en aprietos financieros a la empresa que le concedió tal línea de consumo.

El primer objetivo específico es disponer si se encuentra proporción entre la Morosidad y la Conducta en la compañía Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; respecto a los resultados indican que se obtuvo la valoración de prueba $p=0.00$, el cual es significativamente importante. Por tal razón; se prueba que la hipótesis es verdadera y no se acepta la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Por consiguiente, si existe relación entre la Morosidad y Conducta en la compañía Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018, los datos en mención consiguen la correlación requerida en la tesis de Gómez N. (2017) en la cual se realizó una encuesta la cual arrojó como resultado que el 77.78% contestaron que sí Cree que la calidad moral del potencial cliente influye en la morosidad y solo el 22.22% respondieron que no, apreciando que la mayoría de los gestores toman en cuenta este factor en el proceso de evaluar el crédito a conceder. En la teoría Morales (2014) menciona la importancia de estudiar la dimensión de Conducta del cliente, teniendo una óptima pesquisa del potencial cliente sobretodo en su desenvolvimiento como persona legible de crédito evitaremos la adopción de un moroso más.

El segundo objetivo específico es decidir si hay correspondencia entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la firma Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; respecto a los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, el cual es altamente significativo. De otra forma; se prueba que la hipótesis es verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$. Esta información obtenida guarda relación con la encuesta de Blancas, Y. (2016) en su investigación se muestra un porcentaje del 45.45% el cual indica que el nivel de morosidad está influenciado positivamente por los clientes que observan cultura financiera. Teóricamente Morales (2014) afirma la relevancia del análisis de la capacidad de pago histórica del posible cliente, con ello se aprecia en amplitud el record de pago ante los compromisos financieros asumidos, vital para concluir si es buen o mal pagador.

El tercer objetivo específico es definir si coexiste coherencia entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en el negocio Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, el cual es altamente significativo. De forma similar, se prueba que la hipótesis es verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$, de igual forma existe relación con Reyes, B. (2017) el cual a través de su encuesta se aprecia los factores que minan la capacidad de pago e incentivan la mora como son, el 65% manifestó tener dificultades de liquidez con la actividad que realiza mientras que el 25% mencionó tener dificultades de liquidez por causa de desempleo y el 10% indicó que el motivo de su incumplimiento fue por problemas de desastres naturales. Textualmente Morales (2014) detalla que la Capacidad de Endeudamiento es la base sobre la cual se sostiene la economía del cliente, vale decir el origen de sus ingresos, los cuales deben ser sólidos financieramente ante entidad crediticia, su finalidad es impedir el impago de las cuentas.

El cuarto objetivo específico es determinar si se encuentra coherencia entre la Morosidad y la Capacidad de Pago Proyectada en la entidad comercial Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, el cual es altamente significativo. De forma análoga, se prueba que la hipótesis es verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$, asimismo hay correspondencia con los datos obtenidos por Castañeda, C. (2016) a través de una encuesta formulada se tiene que del 100% de los

encuestados el 84% está totalmente de acuerdo de que la entidad financiera Mi banco si realiza rigurosos análisis de las situaciones financieras de sus clientes, en previsión a que caigan en futura mora. En el texto Morales (2014) menciona que la Capacidad de Pago Proyectada que cuenta un cliente para crear liquidez de pago para afrontar asertivamente sus responsabilidades en materia de finanzas, a través de fuentes primarias y/o alternas de pago y evitando el incumplimiento (mora) de sus cuentas crediticias.

El quinto objetivo específico es resolver si conserva analogía entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la organización Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018; los resultados indican que se obtuvieron el valor de prueba $p=0.00$, el cual es altamente significativo. Igualmente, se prueba que la hipótesis es verdadera y se rechaza la hipótesis nula (H_0) teniendo como referente el nivel de confiabilidad $\alpha = 0.05$, consecuentemente Martínez, S, (2018) halló el nexo mencionado mediante la encuesta realizada obteniendo un 57% que representan más de la mitad de los encuestados quienes trabajan en el departamento de crédito y cobranza están parcialmente de acuerdo con el cumplimiento de los plazos (a futuro) para la gestión de cobranza. El concepto de Morales (2014) en referencia a las Condiciones Macroeconómicas señala la capacidad de proyección a futuro de los posibles escenarios económicos y financieros del deudor, con ello se determina el comportamiento del cliente ante tales contingencias, en especial eludir el fantasma de la mora.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la gestión de crédito si tiene relación determinante en la morosidad.

Segunda: en este trabajo de investigación el primer objetivo específico, deja sentado que hay correlación importante a través de la morosidad y la dimensión conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Tercera: en este trabajo de investigación el segundo objetivo específico, deja sentado que se encuentra consonancia relevante dentro la morosidad y la dimensión capacidad de pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Cuarta: en este trabajo de investigación el tercer objetivo específico, deja sentado que se halla congruencia vital en medio de la morosidad y la dimensión capacidad de endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Quinta: en este trabajo de investigación el cuarto objetivo específico, deja sentado que coexiste asociación destacada atravez de la morosidad y la dimensión la capacidad de pago proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

Sexta: en este trabajo de investigación el quinto objetivo específico, deja sentado que se encuentra encadenamiento fuera de lo común por medio de la morosidad y la dimensión condiciones macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao - 2018.

VI. RECOMENDACIÓN

Primera: La aplicación de una política de créditos, formalmente establecidas, contenidas en un reglamento ágil y moderno, autorizada por la alta dirección.

Segunda: Firmar convenio de contratación de servicios con la Reniec vía online para la revisión conductual de los prospectos de clientes, evitando potenciales clientes morosos.

Tercera: Renovar contrato con la Central de Riesgo Sentinel, quienes a través de la concesión de servicios se pueda detectar la cultura de pago y deudas respectivas al día.

Cuarta: Implementar reuniones de difusión y coordinación en base a la aplicación de las políticas de crédito aprobadas, al personal de la empresa, como a los clientes en general.

Quinta: Analizar las ventas a plazos, en aplicación a las nuevas políticas aprobadas, exigiendo al personal que componen la fuerza de ventas, mayor exigencia al cliente en solicitar los requisitos establecidos para la evaluación de riesgo respectiva.

Sexta: Evaluar mensualmente los índices de los clientes en mora, a través de una reingeniería al Área de Créditos y Cobranzas, con el único propósito de reducir los niveles de clientes impagos, evitando de esa manera un escenario futuro de crisis e insolvencia.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, Juan. (2018, 3 de septiembre). ¿Por qué en EE.UU. usan más la tarjeta de crédito que los préstamos? Extraído el 20 de julio 2019 desde http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2018/09/03/226231.php
- Arbito, M., Medina J. (2015) “Elaboración de una Metodología para el Manejo de Gestión en la Recuperación de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos en la Provincia del Azuay Caso: Jardín Azuayo, con el fin de lograr una mayor efectividad en su recuperación. Tesis previa a la obtención del Título de Contador Público Auditor de la Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas carrera de Contabilidad Superior y Auditoria. Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21654/1/TESIS.pdf>
- Arredondo, Alberto. (2013, 30 de octubre). Lima y Callao concentran la población con mayor saturación de créditos. Diario El Comercio. Recuperado de http://archivo.elcomercio.pe/economia/personal/lima-callao-concentran-poblacion-mayor-saturacion-creditos_1-noticia-1651902
- Blancas, Y. (2016). La Cultura Financiera y su Impacto En La Gestión Crediticia de La Agencia El Tambo de La CMAC Huancayo En El Año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación 3ª edición. Colombia: Prentice Hall. 106, 107
- Behar D. (2009). Metodología de la investigación. Editorial Shalom. 41, 20
- Bobadilla, Elena. (2019, 25 de marzo). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634>

- Brachfield P. (2012). Medidas de Lucha Contra La Morosidad. España. Editorial La Ley. 8, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25
- Brachfield, P. (2009) Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados. Barcelona, España. Profit editorial. 20
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. (1ra. Edición). Lima, Perú: Editorial San Marcos, 117, 120.
- Cáceres, Yanina. (14 de febrero de 2018). Tarjetas de crédito: Estos son los distritos con las deudas más altas del sistema. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/tarjetas-credito-son-distritos-deudas-altas-sistema-227212>
- Cáceres, Y. (2019, el 29 de enero). Créditos de consumo en Perú registra el mayor avance entre los préstamos otorgados en 2018. Extraído 20 de julio del 2019 de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/creditos-de-consumo-en-peru-registra-el-mayor-avance-entre-los-prestamos>
- Cáceres, Yanina. (2018, 18 de abril). ¿Qué tipo de créditos son los más demandados por los peruanos?. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/tipo-creditos-son-demandados-peruanos-231840>
- Castañeda, C. (2016) “Estrategia de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015”. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Señor de Sipan Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad. Pimentel, Perú. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf;jsessionid=DC90F4D3C6E56C37B04B88ABAE4ACD09?sequence=1
- Castillo, C. (2019, 7 de julio). Tarjetas de crédito, nuevo salvavidas de las deudas. Extraído el 20 de julio del 2019 desde <https://www.panamaamerica.com.pa/economia/tarjetas-de-credito-nuevo-salvavidas-de-las-deudas-1138590>

- Davalos M. (2017) “La Gestion de Créditos y Cobranzas en la recuperación de la cartera de la ferretería Corral y Carrera Cia. Ltda. De la ciudad de Riobamba periodo 2015” Tesis de grado para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad C.P.A. de la Universidad nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0067.pdf>
- Dirkmaat, Olav. (2016, 6 de julio). ¿Una nueva burbuja? La impactante tasa de morosidad en EE.UU. Diario Panampost. Recuperado de <https://es.panampost.com/editor/2016/07/06/el-impactante-aumento-de-la-tasa-de-morosidad-en-eeuu/>
- Gitman, J. y Zutter, J. (2012). Principios de administración financiera Decimosegunda edición PEARSON EDUCACIÓN, México, 2012. 559
- Gómez N. (2017). La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%C3%93MEZ%20ANTONIO%2c%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández et al (2010) (p.121) Hernández, R. (2010) Metodología de la Investigación. (5ta. Edición). Distrito Federal, México: Miembro de la Cámara Nacional de Industria Editorial Mexicana, 121.
- Kremerman, Marco. (13 de julio de 2019). Un 26% de chilenos son morosos y contraen nuevas deudas para pagar anteriores. Diario Prensa Libre. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/economia/un-26-de-chilenos-son-morosos-y-contraen-nuevas-deudas-para-pagar-anteriores/>
- Malhotra (2008) Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados. (5ta edición). Distrito Federal, México: Pearson Educación, 274.
- Martínez, S, (2018). “Rediseño de Políticas para Recuperación de carteras de Créditos de Clavemax S.A.”. Tesis presentada como requisito para optar por el Título de

Contador Público Autorizado de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Contaduría Pública Autorizada. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30416/1/Tesis%20E2%80%9CRedise%C3%B1o%20de%20pol%C3%ADticas%20para%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20de%20cr%C3%A9ditos%20de%20Clavemax%20S.%20A%20E2%80%9D%20%20Carolina%20Martinez.pdf>

McDaniel y Gates (2016) (p.232) McDaniel, C. y Gates, R. (2016). Investigación de mercados. (10ma. Edición). Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores, 232.

Montes, Sebastián. (2018, 10 de noviembre). Colombia tiene a los ciudadanos con mayor morosidad en América Latina. Diario La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>

Morales, J. y Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México. Grupo Editorial Patria.23, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

Morisaki, Alberto. (2019, 29 de agosto). Créditos morosos en regiones crecen a mayor ritmo que en Lima. Diario El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/creditos-morosos-regiones-crecen-mayor-ritmo-lima-252976>

Ñaupas H. (2009). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. Pero. Grafica Retail S.A.C.

McDaniel, C. y Gates, R. (2016). Investigación de mercados. (10ma. Edición). Distrito Federal, México: Cengage Learning Editores, 232.

Osterling F. (2007). Las Obligaciones. (8va Edición)Edición actualizada. Perú: Editora Jurídica Grijley E.I.R.L., 41, 243

- Priede, T., Lopez C. y Benito, S. (2010). *Creación y Desarrollo de Empresas*. Madrid: Lavel S.A. 278
- Ramírez (1997) Ramírez, T. (1997). Como hacer un proyecto de investigación. (1ra ed.). Caracas, Venezuela: Panapo, 48.
- Reyes, B. (2017). Análisis de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>
- Rivero A. (2014). Propuesta de Estrategia Financiera para el departamento de Crédito y Cobranzas para el mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en La Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO). (Tesis de Licenciatura). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>
- Ruiz, I. (2018). El Área de Créditos y Cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la Empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013 – 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salkind, N. (1998). Método de investigación. México: Prentice-Hall
- Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación 5ª edición. México: Interamericana editores S.A. 149, 151
- Santandreu, E. (2002) Bases Teóricas de la variable Gestión de créditos. España. 14,

Santandreu, E. (2009) Manual Para la Gestión del Crédito a Clientes, 1ª Edición. Editorial: Deusto S.A. Recuperado de: www.casadellibro.com/libromanual-para-la-gestion-de-credito-a.../1256143

Santandreu, E. (2000) Gestión de créditos, cobros e impagados. España Barcelona: Ediciones Gestión 2000. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

Tesch, A. (2018, 29 de octubre). La morosidad comercial es un problema creciente en Europa occidental. Extraído el 20 de julio 2019 desde <https://www.creditoycaucion.es/es/prensa/cycnews/analisis/detalle/1810PPBOctubre>

Teruel M. (1995). Marketing financiero y de servicios de la oficina bancaria. España. Editorial. Muriel. S.A. 101

Turconi, Facundo. (2018, el 23 de enero). Perú: más del 50% de las personas que piden créditos online tienen hijos. Extraído el 20 de julio del 2019 de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-mas-del-50-las-personas-piden-creditos-online-tienen-hijos-696868.aspx>

Uceda L. y Villacorta B. (2014). Las Políticas de Ventas al Crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En La Ciudad de Lima Periodo 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/347/1/UCEDA_LORENA_VENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf

Vara, A. (p.211) Ramírez, T. (1997). Como hacer un proyecto de investigación. (1ra ed.). Caracas, Venezuela: Panapo, 48.

Vera, Ana (2019, 1 de abril). ¿Qué es lo peor que te puede pasar si no pagas una deuda en el Perú?. Diario Publimetro. Recuperado de <https://publimetro.pe/actualidad/economia/no-hay-carcel-deudas-que-lo-peor-que-te-puede-pasar-si-no-pagas-59340-noticia/>

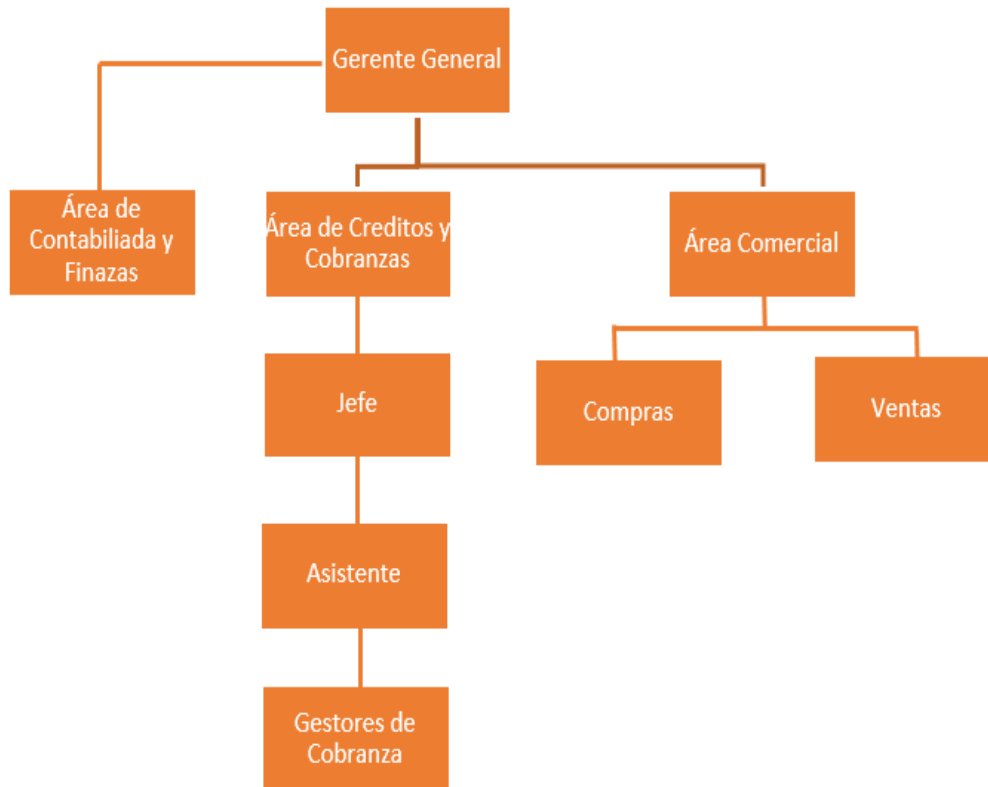
Viciano A. (2015). Organización de Procesos de Venta. COMT0411. Recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=KHZKBCRAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=%3Apersona>

Walpole, R. y Myers, R. (2007). Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. (8va. Edición). Distrito Federal, México: Pearson educación, 3.

ANEXOS

ANEXO A

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA INVERSIONES JC & ASOCIADOS S.A.C



Fuente; Elaboración Propia

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

RELACION ENTRE LA GESTION DE CREDITO Y LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cual es la relación entre la Gestión de créditos y la morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	GENERAL: Determinar si existe relación entre la Gestión de créditos y la morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	GENERAL: Existe relación entre la Gestión de créditos y la morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CRÉDITO	CONDUCTA	La investigación es hipotético - deductivo	32 colaboradores del Área de Créditos Cobranzas de la empresa Bazar Comercial Navy.
				CAPACIDAD DE PAGO	ENFOQUE Cuantitativo	TECNICAS Encuesta con escala tipo Likert
				CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	TIPO Aplicada	
				CONDICIONES MACROECONOMICAS	NIVEL Descriptivo – correlacional	
				CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA	DISEÑO	INSTRUMENTOS
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? b) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? c) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? d) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y la Capacidad de pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? e) ¿Cuál es la relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	ESPECIFICOS: a) Determinar si existe relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? b) Determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? c) Determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? d) Determinar si existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? e) Determinar si relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre la Morosidad y la Conducta en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? b) Existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Pago en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? c) Existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de Endeudamiento en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? d) Existe relación entre la Morosidad y la Capacidad de pago Proyectada en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018? e) Existe relación entre la Morosidad y las Condiciones Macroeconómicas en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao – 2018?	VARIABLE 2: MOROSIDAD	CONDICIONANTES DE LA MOROSIDAD	No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 40 ítems.
				LOS RIESGOS DE MOROSIDAD DERIVADOS DE LAS VENTAS A CREDITO		

ANEXO C: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS “A”

TITULO: GESTION DE CREDITO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY

VARIABLE DE ESTUDIO 1: CREDITO

DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ITEMS / REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACION / ESCALA DE VALORACION
CONDUCTA	Grado de evidencia en información	1	La información presentada por los clientes es veraz, pues existe un comité de expertos que la evalúa.	ESCALA DE LIKERT a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE
		2	La empresa cuenta con convenio con instituciones de riesgo confiables para la verificación y filtro de la información de cliente sujeto a crédito.	
	Experiencia de pago	3	Si un cliente cumple y retrasa sus fechas de pago, aun así promueve para la ampliación de su línea de crédito.	
		4	Los Descuentos judiciales por suma de dinero determinan el historial conductual del cliente ante una obligación de pago.	
	Conocimiento y experiencia del cliente	5	Los colaboradores de la organización cuentan en experiencia y conocimiento en el trato con su público objetivo, el personal naval.	
		6	El personal de la empresa es constantemente capacitada en temas de servicio y evaluación de créditos al personal naval.	
	Tipo de organización y estructura organizacional	7	Cuando se incrementa la morosidad, se cuenta con un equipo de colaboradores con capacidad de cobranza.	
		8	Los altos mandos de la empresa se involucran directamente en la gestión de créditos y recuperos.	
	Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial	9	Ante las cuotas impagas, las decisiones tomadas son efectivas, el cliente cumple los convenios establecidos.	
		10	Los colaboradores cuentan con autonomía para la aprobación de créditos de clientes con sobregiro.	
CAPACIDAD DE PAGO	Operación histórica	11	La institución está afiliada a la SBS para consultar la operación histórica crediticia del cliente.	
	Flujo neto histórico	12	Los clientes evidencian su capacidad con Boletas de pago, que son auditados con confiabilidad.	
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO	Liquidez	13	La Liquidez de la empresa está garantizada por el alto nivel de sus ventas.	
		14	Los productos ofrecidos a los clientes con coherentes a su capacidad de endeudamiento.	
	Apalancamiento	15	Cuando un cliente incrementa sus compras, es permitible solo hasta su nivel de endeudamiento.	
		16	La compañía otorga facilidades de apalancamiento a todo cliente naval	
	Rentabilidad y eficiencia	17	Se evalúan los tiempos de postergación de pagos.	
		18	Si un cliente disminuye su capacidad de endeudamiento, por llegar a la meta los colaboradores se limitan a presionar las ventas.	
CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA	Fuente primaria de pago	19	La buena inversión de la línea del crédito otorgada se ve reflejada en la capacidad oportuna.	
		20	Los clientes mediante su boleta de pago evidencian su poder adquisitivo.	
	Fuente alterna de pago	21	Los convenios establecidos con otras organizaciones, permiten que se den a conocer a los clientes con limitaciones de endeudamiento.	
		22	Se proporciona a los clientes una Data que facilita su capacidad de información de sus deudas, fechas de pago y los intereses respectivos.	
CONDICIONES MACROECONOMICAS	Riesgo país	23	Cuando se incrementa el sueldo de los clientes, que pertenecen a empresas con convenio la información es oportuna.	
	Perspectiva de la industria	24	El rubro de la empresa en la cual labora el cliente es relevante para la dación del crédito solicitado.	
	Posicionamiento de la empresa y participación	25	El posicionamiento de la industria en la cual labora el solicitante de crédito garantiza el pago de las cuotas.	


ANEXO D: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS “B”

TITULO: GESTION DE CREDITO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY

VARIABLE DE ESTUDIO 2: MOROSIDAD

DIME N SION ES	INDICADORES	N° DE ITE MS	ITEMS / REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACION / ESCALA DE VALORACION
Condiciones De La Morosidad	El Comportamiento de Pago de la Administración Pública	26	La OGA (Oficina General de Administración de la MGP) ejecuta los descuentos judiciales por suma de dinero sin objeción alguna, facilitando la reducción de la cartera morosa de la empresa.	ESCALA DE LIKERT a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE
		27	La empresa posee un sistema de cobros en coordinación con alguna entidad del estado que facilite la reducción de la morosidad	
	El Mercado y la Competencia	28	Se tiene conocimiento de los acuerdos establecidos con el cliente por la competencia, para reducir la morosidad.	
		29	Mediante un acuerdo con la competencia leal es posible controlar las condicionantes de la morosidad.	
	La Cultura Empresarial, la Ética en el Comportamiento de los Compradores y los Hábitos de Pago	30	La Compañía tiene un programa de pago en convenio con la Marina de Guerra del Perú que permite evitar el incremento de la cartera morosa.	
		31	Los clientes activos tienen conocimiento del régimen estricto e ineludible de la empresa.	
	La Ausencia de una Cultura de Cobro de los Acreedores y Excesiva permisividad ante los retrasos en el Pago	32	El cobro por el servicio es supervisado por el área responsable.	
		33	Cuando un cliente deja de pagar, se espera el cumplimiento de su nueva cuota para ejercer procedimientos rigurosos.	
	El Marco Legal	34	Cuando se firma el contrato con la institución y el cliente ¿Son explicados con precisión sobre las obligaciones y beneficios que originan sus abonos?	
		35	Existe una Departamento Legal eficiente en la organización, que concreta con acierto a los clientes en mora previniendo se dañe su record crediticio en Equifax.	
Los Riesgos de Morosidad Derivados de las Ventas a Crédito	La Confianza como Clave del Éxito	36	Los gestores verifican el registro de cobros y el estado actual de la línea crediticia del cliente antes de proseguir con el proceso de evaluación.	
	La Incertidumbre del Cobro	37	Los clientes ejecutan sus pagos sin ser contactados telefónicamente.	
		38	Se cuenta con una Data, que contiene datos y montos de los clientes que incurren en pagos fuera de fecha.	
	La Evaluación del Riesgo de crédito	39	El Riesgo de Morosidad por las ventas a crédito se reduce en la medida de una correcta evaluación del solicitante.	
El Riesgo de Crédito a clientes Como Inversión a Corto plazo	40	El Riesgo de Crédito a clientes Como Inversión a Corto plazo en función a la morosidad es evaluada por la rentabilidad.		

ANEXO E: VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR TRES EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

	DIMENSIONES / ÍTEMES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: GESTION DE CREDITO								
DIMENSION 1: CONDUCTA								
1	La información presentada por los clientes es veraz, pues existe un comité de expertos que la evalúa.	✓		✓		✓		
2	La empresa cuenta con convenio con instituciones de riesgo creditables para la verificación y filtro de la información de cliente sujeto a crédito.	✓		✓		✓		
3	Si un cliente cumple y retrasa sus fechas de pago, aun así promueve para la ampliación de su línea de crédito.	✓		✓		✓		
4	Los Descuentos judiciales por suma de dinero determinan el historial conductual del cliente ante una obligación de pago.	✓		✓		✓		
5	Los colaboradores de la organización cuentan en experiencia y conocimiento en el trato con su público objetivo, el personal naval.	✓		✓		✓		
6	El personal de la empresa es constantemente capacitada en temas de servicios y evaluación de créditos al personal naval.	✓		✓		✓		
7	Cuando se incrementa la morosidad, se cuenta con un equipo de colaboradores con capacidad de cobranza.	✓		✓		✓		
8	Los áreas vitales de la empresa se involucran directamente en la gestión de créditos y recuperos.	✓		✓		✓		
9	Ante las costas impagadas, las decisiones tomadas son efectivas, el cliente cumple los convenios establecidos.	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores cuentan con autonomía para la aprobación de créditos de clientes con sobregiro.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE PAGO								
11	La institución está afiliada a la SB5 para consultar la operación histórica crediticia del cliente.	✓		✓		✓		
12	Los clientes evidencian su capacidad con Balzas de pago, que son auditadas con confidencialidad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO								
13	La liquidez de la empresa está garantizada por el alto nivel de sus ventas.	✓		✓		✓		
14	Los productos ofrecidos a los clientes son coherentes a su capacidad de endeudamiento.	✓		✓		✓		
15	Cuando un cliente incrementa sus compras, se permite solo hasta su nivel de endeudamiento.	✓		✓		✓		
16	La compañía otorga facilidades de apalancamiento a todo cliente naval.	✓		✓		✓		
17	Se evalúan los tiempos de postergación de pagos.	✓		✓		✓		
18	Si un cliente disminuye su capacidad de endeudamiento, por llegar a la meta los colaboradores se limitan a presionar las ventas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA								
19	La buena inversión de la línea del crédito otorgada se ve reflejada en la capacidad oportuna.	✓		✓		✓		
20	Los clientes mediante su balanza de pago evidencian su poder adquisitivo.	✓		✓		✓		
21	Los convenios establecidos con otras organizaciones, permiten que se den a conocer a los clientes con limitaciones de endeudamiento.	✓		✓		✓		
22	Se proporciona a los clientes una Data que facilita su capacidad de información de sus deudas, fechas de pago y los intereses respectivos.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: CONDICIONES MACROECONÓMICAS								
23	Cuando se incrementa el sueldo de los clientes, que pertenecen a empresas con convenio la información es oportuna.	✓		✓		✓		
24	El rubro de la empresa en la cual labora el cliente es relevante para la dación del crédito solicitado.	✓		✓		✓		
25	El posicionamiento de la industria en la cual labora el solicitante de crédito garantiza el pago de las cuotas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: -Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Villanuel Magaña Lucía

DNI: 25673140

Especialidad del validador: Mg. Gestión Empresarial

24 de Julio del 2019

Culit

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

	DIMENSIONES / ITEMS VARIABLE : MOROSIDAD	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
26	La OGA (Oficina General de Administración de la MGP) ejecuta los descuentos judiciales, por suma de dinero sin objeción alguna, facilitando la reducción de la cartera morosa de la empresa.	✓		✓		✓		
27	La empresa posee un sistema de cobros en coordinación con alguna entidad del estado que facilite la reducción de la morosidad.	✓		✓		✓		
28	Se tiene conocimiento de los acuerdos establecidos con el cliente por la competencia, para reducir la morosidad.	✓		✓		✓		
29	Mediante un acuerdo con la competencia sea es posible controlar las condicionantes de la morosidad.	✓		✓		✓		
30	La Campaña tiene un programa de pago en convenio con la Marina de Guerra del Perú que permite evitar el incremento de la cartera morosa.	✓		✓		✓		
31	Los clientes aduana tienen conocimiento del régimen estricto e ineludible de la empresa.	✓		✓		✓		
32	El cobro por el servicio es supervisado por el área responsable.	✓		✓		✓		
33	Cuando un cliente deja de pagar, se espera el cumplimiento de su nueva cuota para ejercer procedimientos rigurosos.	✓		✓		✓		
34	Cuando se firma el contrato con la institución y el cliente ¿Son explicados con precisión sobre las obligaciones y beneficios que originan sus abonos?	✓		✓		✓		
35	Existe una Departamento Legal eficiente en la organización, que concreta con acierto a los clientes en mora previniendo se dañe su record crediticio en Equifax.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: LOS RIESGOS DE LA MOROSIDAD DERIVADOS DE LAS VENTA A CREDITO								
36	Los gestores verifican el registro de cobros y el estado actual de la línea crediticia del cliente antes de proseguir con el proceso de evaluación.	✓		✓		✓		
37	Los clientes ejecutan sus pagos sin ser contactados telefónicamente.	✓		✓		✓		
38	Se cuenta con una Data, que contiene datos y montos de los clientes que incurren en pagos fuera de fecha.	✓		✓		✓		
39	El Riesgo de Morosidad por las ventas a crédito se reduce en la medida de una correcta evaluación del solicitante.	✓		✓		✓		
40	El Riesgo de Crédito a clientes Como Inversión a Corto plazo en función a la morosidad es evaluada por la rentabilidad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Villanuel Maguin Cecilia
DNI: 2.42.2.3.12.8

Especialidad del validador: Mg. Gestión Empresarial

24 de Julio del 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para registrar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: GESTION DE CREDITO							
DIMENSION 1: CONDUCTA							
1. La información presentada por los clientes es veraz, pues existe un comité de expertos que la evalúa.	/		/		/		
2. La empresa cuenta con convenio con instituciones de riesgo confiables para la verificación y fidejato de la información de cliente sujeto a crédito.	/		/		/		
3. Si un cliente cumple y retrasa sus fechas de pago, aun así promueve para la ampliación de su línea de crédito.	/		/		/		
4. Los Descuentos judiciales por suma de dinero determinan el historial conductual del cliente ante una obligación de pago.	/		/		/		
5. Los colaboradores de la organización cuentan en experiencia y conocimiento en el trato con su público objetivo, el personal naval.	/		/		/		
6. El personal de la empresa es constantemente capacitada en temas de servicio y evaluación de créditos al personal naval.	/		/		/		
7. Cuando se incrementa la incertidumbre, se cuenta con un equipo de colaboradores con capacidad de coherencia.	/		/		/		
8. Los altos mandos de la empresa se involucran directamente en la gestión de créditos y recuperaciones.	/		/		/		
9. Ante las cuotas impagadas, las decisiones tomadas son efectivas, el cliente cumple los convenios establecidos.	/		/		/		
10. Los colaboradores cuentan con autonomía para la aprobación de créditos de clientes con sobregiro.	/		/		/		
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE PAGO							
11. La institución está afiliada a la SBS para consultar la operación histórica crediticia del cliente.	/		/		/		
12. Los clientes evidencian su capacidad con boletines de pago que son auditados con confiabilidad.	/		/		/		
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO							
13. La liquidez de la empresa está garantizada por el alto nivel de sus ventas.	/		/		/		
14. Los productos ofrecidos a los clientes son convenientes a su capacidad de endeudamiento.	/		/		/		
15. Cuando un cliente incrementa sus compras, se permite solo hasta su nivel de endeudamiento.	/		/		/		
16. La compañía otorga facilidades de apalancamiento a todo cliente naval.	/		/		/		
17. Se evalúan los tiempos de postergación de pagos.	/		/		/		
18. Si un cliente disminuye su capacidad de endeudamiento, por llegar a la meta los colaboradores se limitan a presionar las ventas.	/		/		/		
DIMENSION 4: CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADA							
19. La buena inversión de la línea del crédito otorgada se ve reflejada en la capacidad oportuna.	/		/		/		
20. Los clientes mediante su boleto de pago evidencian su poder adquisitivo.	/		/		/		
21. Los convenios establecidos con otras organizaciones, permiten que se den a conocer a los clientes con limitaciones de endeudamiento.	/		/		/		
22. Se proporciona a los clientes una Data que facilita su capacidad de información de sus deudas, fechas de pago y los intereses respectivos.	/		/		/		
DIMENSION 5: CONDICIONES MACROECONOMICAS							
23. Cuando se incrementa el sueldo de los clientes, que pertenecen a empresas con convenio la información es oportuna.	/		/		/		
24. El rubro de la empresa en la cual labora el cliente es relevante para la titación del crédito solicitado.	/		/		/		
25. El posicionamiento de la industria en la cual labora el solicitante de crédito garantiza el pago de las cuotas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: Concepción Vicente Lizam Maydava

DNI:

Especialidad del validador: Administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico temático.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para medir el constructo o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el significado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

de del 20.....

Firma del Experto Informante:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

	DIMENSIONES / ITEMS VARIABLE : MOROSIDAD	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
26	La OGA (Oficina General de Administración de la MGP) ejecuta los descuentos judiciales por suma de dinero sin objeción alguna, facilitando la reducción de la carga morosa de la empresa.	/		/		/		
27	La empresa posee un sistema de cobros en coordinación con alguna entidad del estado que facilite la reducción de la morosidad.	/		/		/		
28	Se tiene conocimiento de los acuerdos establecidos con el cliente por la competencia, para reducir la morosidad.	/		/		/		
29	Mediante un acuerdo con la competencia legal es posible controlar las condiciones de la morosidad.	/		/		/		
30	La Compañía tiene un programa de pago en convenio con la Marina de Guerra del Perú que permite evitar el incumplimiento de la carga morosa.	/		/		/		
31	Los clientes activos tienen conocimiento del régimen ético e incluyente de la empresa.	/		/		/		
32	El cobro por el servicio es supervisado por el área responsable.	/		/		/		
33	Cuando un cliente deja de pagar, se espera el cumplimiento de su nueva cuota para ejercer procedimientos jurídicos.	/		/		/		
34	Cuando se firma el contrato con la institución y el cliente ¿Son explicados con precisión sobre las obligaciones y beneficios que otorgan sus abonos?	/		/		/		
35	Existe una Departamento Legal eficiente en la organización, que concreta con acuerdo a los clientes en mora presionado se da su record crediticio en Espalder.	/		/		/		
36	DIMENSION 2: LOS RIESGOS DE LA MOROSIDAD DERIVADOS DE LAS VENTA A CREDITO Los gestores verifican el registro de cobros y el estado actual de la línea crediticia del cliente antes de proceder con el proceso de evaluación.	/		/		/		
37	Los clientes ejecutan sus pagos sin ser contactados telefónicamente.	/		/		/		
38	Se cuenta con una Data, que contiene datos y montos de los cheques que incurren en pagos fuera de fecha.	/		/		/		
39	El riesgo de morosidad por las ventas a crédito se reduce en la medida de una correcta evaluación del solicitante.	/		/		/		
40	El riesgo de Crédito a clientes Como Inversión a Corto plazo en función a la morosidad es evaluado por la rentabilidad.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Carla Rosendo Vicuña López Mayhara

DNI: 03.29.49.89

Especialidad del validador: Administración

del _____ del 20__

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Si existe en discusión alguna al momento del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COSTILUS CASTILLO PEDRO
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: Docente
- 1.3. Especialidad del Validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Questionario
- 1.5. Título de la Investigación: Gestión de Crédito y Morosidad
- 1.6. Autor del Instrumento: Alejandro Corro Rojas.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				✓	
9. PERTINENECIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha *Lima 11 de Diciembre del 2018.*

Firma del Experto Informante

DNI: N° 09925834 Teléfono N° _____



COMERCIAL BAZAR NAVY

Lima, 7 de Junio de 2019

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Escuela de Administración - Sube 69
Ciudad -

Apreciado,

Yo María Alicia Coronado Rocca, identificado con DNI 25693801 de 58 años, en mi calidad de representante legal de la empresa Comercial Bazar Navy, autorizo al Sr. Alejandro GODOY Rojas, estudiante del programa de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa relacionada al Área de Cobranza y las Cuentas por Cobrar para la asignatura denominada Desarrollo del Proyecto de Investigación - Tesis.

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica, que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la organización, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciera acreedor.

Aplazadamente,

María Alicia Coronado Rocca
DNI 25693801



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de crédito y morosidad en la empresa Bazar Comercial Navy de CLR. Callao -
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

GODOY ROJAS, ALEJANDRO (ORCID: 0000-0002-6927-0872)

ASESOR:

Mg. MAURTUA GURMENDI, LUZMILA GABRIELA (ORCID: 0000-0001-5067-
7464)



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo, Petronila Liliana Mairena Fox, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor(a) de la Tesis titulada: “GESTIÓN DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY DE CLR. CALLAO, 2018”, del estudiante GODOY ROJAS, ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 02 de octubre del 2019



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox
D.N.I.: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Resumen de coincidencias

30 %

Se están verificando fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	10 %
2	repositorio.urp.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universidad...	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
5	repositorio.upia.edu.pe	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	docplayer.es	1 %
8	www.slidehare.net	1 %



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Exposición de crédito Financiamiento en la empresa Bazar Comercial Nory de CLER. Colinas
 2019

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
 INGENIEROS EN ADMINISTRACION

AUTOR:
 GODDY ROJAS ALEJANDRO (ORCID: 0000-0002-6927-0872)

ASesor:
 M^g MAURITIA GUERRERO LIZASOLA GAMBUELA (ORCID: 0000-0001-5067-7464)

LIMA DE INVESTIGACIÓN
 FINANAS

LIMA - PERU
 2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GODOY ROJAS, ALEJANDRO

D.N.I. : 25677680

Domicilio : PSJE LAS GOLONDRINAS C6 #15 LA BANDERA -
VENTANILLA

Teléfono : Fijo : 6249554

Móvil : 978967424

E-mail : galerias3b@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Grado

Título

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GODOY ROJAS, ALEJANDRO

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

GESTION DE CREDITO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA BAZAR
COMERCIAL NAVY DE CLR. CALLAO, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo mi
trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

21/07/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE LA TESIS

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final de la Tesis que presenta el estudiante:

GODOY ROJAS, ALEJANDRO

Tesis Titulada:

GESTIÓN DE CRÉDITO Y MOROSIDAD EN LA EMPRESA BAZAR COMERCIAL NAVY, DE CLR, CALLAO - 2018

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 21 de julio del 2019

NOTA O MENCIÓN: 17 (Diecisiete)

Lima, 02 de octubre del 2019



MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración