



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Angeles Paz, Alexa Nicolle (orcid.org/0000-0003-0994-9039)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Angeles Paz, Alexa Nicolle

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, Manuel Antonio Espinoza de la Cruz por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad Cesar vallejo, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Angeles Paz, Alexa Nicolle

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023", cuyo autor es ANGELES PAZ ALEXA NICOLLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 25 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 25- 06-2023 19:34:09

Código documento Trilce: TRI - 0550855

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ANGELES PAZ ALEXA NICOLLE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANGELES PAZ ALEXA NICOLLE DNI: 70149757 ORCID: 0000-0003-0994-9039	Firmado electrónicamente por: AANGELESPA8 el 26- 06-2023 09:13:36

Código documento Trilce: INV - 1363153

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Determinación de la prueba de normalidad</i>	18
Tabla 2	<i>Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y morosidad...</i>	19
Tabla 3	<i>Nivel de la "gestión del riesgo crediticio".....</i>	20
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión del riesgo crediticio.....</i>	21
Tabla 5	<i>Nivel de valoración de la "morosidad".....</i>	22
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de morosidad.....</i>	23
Tabla 7	<i>Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y tratos en situaciones de mora</i>	24
Tabla 8	<i>Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y causas de morosidad.....</i>	25
Tabla 9	<i>Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y tipos de morosidad.....</i>	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	<i>Representación gráfica del nivel del riesgo crediticio</i>	20
Figura 2	<i>Histograma de las dimensiones del riesgo crediticio</i>	21
Figura 3	<i>Representación gráfica del nivel de morosidad</i>	22
Figura 4	<i>Histograma de las dimensiones de morosidad</i>	23

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023. De acuerdo a su metodología fue de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, el alcance correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional, su muestra la conformó 300 clientes morosos de la empresa Marcimex, según la base de datos a marzo del año 2023, la técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados descriptivos determinaron que el nivel de gestión de riesgo crediticio es óptimo según la respuesta del 86% de clientes, además, el nivel de valoración de morosidad es regular según el 59%. Los resultados de la estadística inferencial respecto al cruce de variables gestión del riesgo crediticio y la morosidad tuvo una significancia (Bilateral) $0.000 < 0.05$; y un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,670 es decir hay una asociación positiva moderada entre las variables. En conclusión, se aprecia que si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el índice de morosidad en la empresa Marcimex mejore.

Palabras clave: Gestión, riesgo crediticio, morosidad, evaluación, clientes.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the effect of credit risk management on customer delinquency in the company Marcimex - 2023. According to its methodology, it was of an applied type, the quantitative approach, the correlational scope, of a non-experimental design of a transectional cut, its sample was made up of 300 delinquent clients of the company Marcimex, according to the database as of March 2023, the technique used to collect the data was the survey and the instrument the questionnaire. The descriptive results determined that the level of credit risk management is optimal according to the response of 86% of clients, in addition, the level of delinquency assessment is regular according to 59%. The results of the inferential statistics regarding the crossing of credit risk management variables and delinquency had a significance (Bilateral) $0.000 < 0.05$; and a Spearman's Rho coefficient equal to 0.670, that is, there is a moderate positive association between the variables. In conclusion, it can be seen that if adequate credit risk management is carried out, it is likely that the delinquency rate in the Marcimex company will improve.

Keywords: management, credit risk, delinquency, evaluation, clients.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la morosidad está presente en todos los países y sus efectos están causando preocupación a nivel internacional, por lo que se afirma que actualmente un problema grave que se está dando de manera significativa es la morosidad; lo cual está causando un impacto negativo en todas las empresas. Asimismo, esta problemática está trayendo pérdidas económicas, afectando la rentabilidad y liquidez de las empresas, de tal manera que éstas buscan encontrar gestiones para gestionar los riesgos de crédito para contrarrestar el problema de mora en su organización.

En el ámbito internacional podemos corroborar que este problema está latente en Europa por ello se cita a Cugat (2022) quien sostiene que España en economía es el tercero de los países europeos que tiene un ritmo de pago muy lento, junto con el país Portugal (25,9 días de retraso), Italia tiene un retraso de 17,6 días, Francia un aproximado de 14,8 días de retraso y Reino Unido con 14,4. Este informe describe la realidad de nueve países del continente europeo, menciona que los 5 estados de Europa están a menos de la media, que se ubica en los 13,6 días de retraso.

Para España, la firma tiene una esperanza de que los préstamos hipotecarios sigan subiendo en 2022 y en 2023, pero que las subidas avancen de manera relativa, del 0,5% y del 1,4%. De acuerdo a la actitud de los bancos de España "tras las prácticas de crédito por las crisis de impagos en 2010". La tasa de mora de los bancos en España aumentará hasta el 4,6% en 2022 y se regularizará al 4,5% en 2023, frente al 4,3% obtenido en 2021, de acuerdo al primer informe European Bank Lending Economic Forecast, sobre las visiones de préstamos bancarios en la eurozona. Se puede decir que las cifras se relacionan con la media prevista en la zona europea, donde las moras se situarán en el 3,4% este año y el 3,9% el año que viene. (Navarro, 2022).

En cuanto al ámbito nacional es importante saber que este problema está afectando a las empresas, en una redacción del diario Gestión, según datos de Equifax y Emprende UP respecto a los niveles de morosidad en Perú, las ciudades de Cajamarca, Amazonas y Lima son los lugares donde se observan altas cifras de morosidad para el año 2021. A esta competencia de morosos se suma Áncash en cuarto lugar. Lima la capital Peruana que tiene el mayor monto de dinero de morosos, siendo este de S/ 3,411 millones de soles, distribuido entre 844,000

sujetos que incumplen; en segundo puesto, está Amazonas, que dispone de una deuda dineraria de S/ 2,571 millones de soles, repartida en 242,000 morosos; en tercer lugar, la ciudad de Cajamarca con S/ 2,201 millones de soles, dividido en 393,000 sujetos que no pagan, en cuarto lugar, está situado Áncash, que dispone de una deuda cuyo valor es de S/ 1,883 millones de soles, acumulados entre 435,000 de sus pobladores; y por último, en quinto puesto esta Junín con un valor monetario de S/ 1,579 millones de soles por no pagar, procedente de 492,000 personas en mora (Gestión, 2022).

Alva (2021) en una redacción para el diario Gestión argumentó que Tacna, Lambayeque y Puno informaron sobre el aumento de los impagos causados por las deudas. En el ámbito económico, la mora aumentó más para las empresas públicas, de enseñanza, y de turismo y hotelería. Los resultados financieros debido a la infracción de pagos del sistema financiero se elevaron en pandemia. Los ingresos de las empresas y familias disminuyeron, en consecuencia, la posibilidad de pago de sus obligaciones.

La empresa Marcimex ubicada en la ciudad de Casma, se dedica a la venta de electrodomésticos de reconocidas marcas como Samsung, LG y Mabe, otorgándoles las facilidades a sus clientes de poder adquirir sus productos ya sea en efectivo o a crédito. Razón por la cual, esta ventaja ha originado un retraso en las cuotas de pago de los clientes, debido a la ineficiente información por parte de Marcimex respecto a fechas y horas de pago, generando un reporte de cada consumidor en el sistema de deudas. No obstante, los clientes indican tener intereses muy elevados, lo cual los trabajadores de la empresa refieren que es debido a que no cancelan sus créditos en las fechas establecidas y esto genera mayores costos por mora, creando como consecuencia un incremento de cuentas incobrables por parte de la empresa. Por ello, la empresa quedaría sin liquidez, en mérito a que los clientes no pagan sus créditos y genera una pérdida financiera, quedando como una solución elevar sus costos de productos para recuperar el dinero perdido por falta de pago de sus consumidores y poder reducir su rentabilidad.

De acuerdo con la realidad problemática observada la interrogante de esta investigación es la siguiente: ¿Cuál es el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex?

El presente estudio de investigación cuenta con justificación teórica ya que se realizó con el propósito de determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes de la empresa Marcimex en el año 2022. La razón de este trabajo de acuerdo a los problemas que se suscitan en la empresa es con el fin de proponer alternativas de solución y así disminuir los altos niveles de morosidad. Además de brindar estrategias para que la empresa pueda sobrellevar una buena gestión de crédito y con resultados positivos que se vean reflejados en los estados financieros y posicionamiento de la empresa.

Esta investigación cuenta con justificación práctica ya que existe la necesidad de identificar los problemas que se suscitan al brindar un préstamo a la clientela y sus consecuencias cuando no cumplen con su cronograma de pagos. Esta investigación se da como un aporte a todas las empresas dedicadas a este rubro, que necesite implementar y saber manejar una gestión de riesgo de créditos en la morosidad del cliente y de esta manera gestionen mejor su cartera de créditos y su sistema financiero para que no tengan pérdidas mayores.

Además, este trabajo tiene justificación metodológica porque se basó en resultados estadísticos para obtener respuestas y así plantear soluciones a cada objetivo, por medio de instrumentos de recolección de datos como el cuestionario para la gestión de riesgo crediticio y la morosidad del cliente en la empresa Marcimex.

Continuando con la investigación se planteó como objetivo general: Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023. Así mismo los objetivos específicos de esta investigación fueron: 1) Determinar el nivel de valoración de gestión de riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2023; además 2) Establecer el nivel de valoración de morosidad en la empresa Marcimex – 2023; 3) Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en el trato a situaciones de mora en la empresa Marcimex – 2023; 4) Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en las causas de morosidad en la empresa Marcimex – 2023; 5) Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en los tipos de morosidad en la empresa Marcimex – 2023.

Por consiguiente, se propuso para la investigación la siguiente hipótesis de trabajo: H1: Existe efecto significativo de la gestión de riesgo crediticio en la morosidad del cliente en la empresa Marcimex, 2023 y de manera opuesta se plantea la hipótesis

nula, H0: No existe efecto significativo de la gestión de riesgo crediticio en la morosidad del cliente en la empresa Marcimex, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales con relación a este trabajo de investigación, se describen los siguientes estudios.

Gamboa (2015) con su estudio tuvo como objetivo evaluar la gestión de los riesgos de préstamos y la mora para disminuir la cartera de impagos. La metodología fue de un enfoque cuantitativo y cualitativo – descriptiva y correlacional con una muestra informática para la elección de las cooperativas. Teniendo como resultado que la gestión del riesgo lo realizan una cantidad de personal que no se encuentra en el área de créditos, lo demuestra que las cooperativas del fragmento 5 no cuentan con trabajadores capacitados para esa área y los que deciden las decisiones no se encuentran en la capacidad para hacerlo. Se concluye que el verdadero error que se da en las cooperativas es por la falta de control y evaluación de forma adecuada.

Por su parte, Rasheed et al. (2020) realizó un estudio cuyo propósito fue establecer el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes, en las empresas de Nigeria. Su investigación fue de tipo aplicada, caracterizado por el diseño no experimental, según su temporalidad fue longitudinal y correlacional. Para el acopio de datos emplearon el análisis de documentos y cuestionario a su muestra que se agrupó en 337 empresas nigerianas. El autor concluyó que prevalece la relación entre las variables políticas crediticias y morosidad, esta asociación es alta que se identifica en su valor de correspondencia de ,940. Además, argumenta que cuando la morosidad disminuye, se visualiza en una mejora en la cartera de usuarios, según el 94% de encuestas.

En la investigación de Contreras (2020) se propuso realizar la medición de la influencia del nivel de cartera de morosidad en la liquidez de una entidad bancaria en Venezuela. La investigación fue descriptiva, de carácter correlacional, cuantitativa. Su instrumento estuvo compuesto de guía documental y cuestionario. Su muestra la conformaron 2 entidades bancarias venezolanas. En sus hallazgos el investigador demostró la existencia de correspondencia, significando que el grado o número de morosos de una entidad se asocia con su grado de liquidez, lo que significaría que cuando a más morosos, o sujetos que presentan deudas con su tarjeta de crédito, favorece la rentabilidad del banco. Estadísticamente, demostró que, según el 66% de respuestas, la cartera de morosos favorece a la liquidez de

la entidad por el gran rango de intereses que llegan a pagar estos deudores. Como conclusión, atribuye el autor que entre 2015 y 2019 la cantidad de deudores ha aumentado, siendo 11 veces más grande que años anteriores, incrementando la liquidez del banco que empezó en 6 millones en el 2015, a 19 millones en el 2019, volviendo a visualizarse que el incremento de cartera de morosos trae rentabilidad en el caso de los bancos.

En el entorno nacional, encontramos a Torres (2018) con su investigación que tuvo como finalidad proponer un plan de gestión de pagos diferidos para incrementar la rentabilidad de Caja Trujillo S.A. Para conseguir el objetivo de estudio, se determinó el índice de morosidad, se analizó la rentabilidad mediante métricas y se planeó la gestión del backlog para mejorar la rentabilidad. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Su nivel de investigación fue correlacional. Continuando se obtuvo como resultados que la Gestión de mora fue valorada como muy Bueno (72%), sus dimensiones fueron, morosidad vencida con un nivel bueno (70%), capacidad y garantía de pago con un nivel regular (60%) y morosidad de alto riesgo con un nivel bueno (56%); la rentabilidad fue valorada como buena (52%), asimismo la dimensión utilidad con nivel bueno (55%), eficiencia de portafolio de consumidores con nivel regular (48%) y estados financieros como bueno (50%). Como conclusión se obtuvo que el análisis financiero indicó que el sumario de mora en el tercer trimestre tuvo un valor indicativo promedio de 6%, siendo mayor al promedio anual del año 2017 (11%). La valoración otorgada a la administración de moras es buena con un (71%). Por lo tanto, concluye que existe un eficiente control de moras y riesgos que pueda producir en base a su cartera crediticia y de cobros.

Por otro lado, García y Tuanama (2020) con su investigación el cual su objetivo fue encontrar el impacto de la administración de riesgo de crédito en la mora en base al tipo de préstamos por grupos Súper Mujer, en la financiera Compartamos. Su investigación fue de tipo aplicada, se diseñó bajo el criterio no experimental, con un nivel explicativo, a ello, sumándose 22 expedientes y casos de mora de clientes morosos. El nivel de investigación fue correlacional. Como resultados se obtuvo que la mora ha sido alta. Se obtuvo como conclusión que Compartamos para el mes de enero iniciaba con un 86% de préstamos y una mora de 2.8%, según el indicador obtenido de la cartera. Por otro lado, culminó el año con un valor de mora

de 3.13 por ciento. Concluyendo el autor que, los valores son poco positivos dado que la fecha de vencimiento de los créditos está por caducar, además que sobrepasan los 8 días.

A nivel local, el estudio de Gamarra y Vásquez (2019) que tuvo como objetivo determinar el nivel de riesgo de crédito en caso de mora en 2016-2018 en la financiera Efectiva en la localidad de Chimbote. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional. Como resultado encontró que en el año 2016 tuvo un margen de 8.27% de mora, en el 2017 un porcentaje de 8.3% y en el 2018 un 8.5%. El autor concluyó que una entidad financiera eficaz, para minorizar el riesgo de crédito en los bancos, debe capacitar a su recurso humano para que, antes de otorgar un préstamo, puedan realizar una evaluación profunda del cliente, por ello y por los bienes impagados el riesgo de crédito en entidades bancarias. Además, agregó que el riesgo de crédito se puede medir utilizando indicadores de nivel de calidad de activos, riesgo de servicio al usuario del año actual 2016 hasta el 2018. Bulnes (2018) con su investigación tuvieron como objetivo principal determinar la forma en que la tasa de mora impacta en el grado de capacidad de pago de créditos de los usuarios del Banco Interbank situado en el distrito de Chimbote. El tipo de investigación descriptiva, de diseño no experimental, por otro lado, el nivel fue de asociación, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento a emplear fue el cuestionario. Como hallazgos el investigador encontró que sí hay influencia de mora en la capacidad de pago de los consumidores en el Banco Interbank Chimbote. Llegando como conclusión que el factor principal detrás de los atrasos en los pagos en el crédito a clientes del Banco Interbank es el empleo, ya que el 50% de los encuestados trabaja en la informalidad y la mayoría de las personas tienen un ingreso promedio mensual entre S/930 y S/1500 soles o absolutamente insuficiente para cubrir sus obligaciones.

A continuación, se presenta el marco teórico de estudio, en el que se describirán teorías y definiciones de diferentes autores relacionadas al tema de investigación. La percepción es un término que deviene etimológicamente de la palabra "percipere" que quiere decir sentir, recibir, adueñarse de algo, es decir, significa el efecto de sensación, de percibir (Roca, 1991).

La percepción es parte de un proceso mental en el que se agrupa, ordena e interpreta cierta información con el objeto de generarle un significado, es decir, es

la manera en que la persona ve la realidad y esta cambia según las circunstancias de cada sujeto individual. En ese sentido, la percepción del cliente es la evaluación que hace sobre una empresa comparándola con otra, y tiene que ver con la imagen que una empresa quiere proyectar. En ese proceso de percepción el cliente valora tanto los elementos tangibles, equipos, productos, recursos humanos y otros; como los intangibles de una empresa, el prestigio, la experiencia, el grupo de clientes que confían en la empresa, entre otros.

En definitiva, la percepción es aquella sensación o pensamiento que cada persona tiene sobre algo, por eso las empresas se preocupan porque sus clientes tengan una buena percepción de los servicios o productos que ofrecen, y por eso se preocupan por satisfacer sus necesidades.

La administración de cartera de créditos implica gestionar cada una de las fases del proceso que la conforma, que va desde la solicitud de un crédito hasta el pago total o la finalización, este proceso está conformado por lineamientos políticos, normativas y requisitos por obedecer tanto de la parte solicitante como del acreedor. Y son las cooperativas de crédito las que entregan este servicio, teniendo por función atender de manera efectiva las necesidades de los usuarios, sus requerimientos personales, con políticas de crédito que satisfagan la necesidad del solicitante (Ulloa, 2020).

Ahora bien, la gestión de la cartera de créditos no es lo mismo que la gestión de riesgo crediticio, aunque se relacionen en el ámbito de la administración crediticia. En efecto, Vela y Caro (2018) manifiestan que la administración de riesgo de crédito es un proceso distribuido en fases en la que en un primer lugar se identifica, luego se realiza una evaluación, en la tercera fase se hace un seguimiento y por ultimo un control del riesgo crediticio; y tiene como objetivo identificar la imposibilidad o poca voluntad de un deudor, contraparte o tercero para cumplir con las partidas del balance o fuera de balance, la posibilidad de pérdidas derivadas de pasivos se registra en el balance. Esto significa que, si el prestatario viola los términos del contrato de crédito acordado, incluso si su socio comercial o un tercero responsable incumple, el prestamista puede sufrir pérdidas.

Otra definición semejante es la otorgada por Contreras et al. (2019) quienes lo definen como el proceso de identificar, evaluar y controlar el riesgo de crédito del garante asociado con el incumplimiento de una obligación contractual que podría

resultar en una pérdida para la organización. En definitiva, se aprecia que los dos autores concuerdan en el sentido que argumentan que la gestión de riesgo crediticio hace alusión a un procedimiento que evalúa, identifica y controla los riesgos cuando existe morosidad por parte de las personas.

El riesgo crediticio como tal, según Ponce (2018) es la probabilidad en la que el usuario acreditado no cumpla con sus promesas de pago en el plazo pactado; por lo tanto, el riesgo de crédito es la causa más importante de problemas para las instituciones financieras. En ese sentido, se atribuye que el riesgo crediticio causa impacto en la rentabilidad neta de una entidad de crédito con una posición permanente para un prestatario que incumple.

Ahora bien, los créditos son aquella provisión de dinero o cualquier otro bien con la expectativa de obtener un pago posterior o en el futuro; un uso habitual de créditos es otorgar financiamiento a sujetos o empresas (Gitman y Zutter, 2014).

Parte de una gestión de riesgo crediticia está el evaluar, esta actividad se realiza propiamente al solicitante de crédito, en el que la entidad o empresa prestamista realiza un diagnóstico de su situación económica actual para determinar su capacidad de pago, información que será crucial para la toma de decisiones de la empresa. Se realiza una evaluación a la experiencia crediticia del adeudado, y los negocios que administra, comprendiéndose que el solicitante puede ser una persona natural o una empresa (Mollocana, 2018).

La garantía, como otro elemento de la gestión crediticia, son los activos fijos con el que cuenta el prestatario y pasan por un proceso de revisión por parte del prestamista para verificar su viabilidad económica y utilidad para servir de garantía como segunda opción de pago (Mollocana, 2018).

En una evaluación de créditos, se realiza una segmentación, consiste en dividir los créditos según características específicas, lo que permite crear grupos de clientes. Cano (2019) los separa en tres grupos: los clientes potenciales, aquellos acreedores que tienen los recursos para solicitar el crédito, pero están indecisos, necesitan motivación para realizarlo. Los clientes perdidos, deudores que en el pasado han tenido una obligación financiera, cumplieron y dejaron de solicitar el servicio ya sea por insatisfacción con la empresa prestamista o cambio hacia la competencia. Clientes demandantes, usuarios que reclaman de forma constante buscando entrar en debate conflictivo permanentemente

Además de una evaluación crediticia es importante realizar un seguimiento a los créditos. Llamoga (2020) sostiene que en esta etapa de la gestión se genera un vínculo entre prestamista y prestatario, en situaciones específicas la empresa crediticia aprovecha para poner en marcha estrategias que fidelicen al cliente, a través de visitas al hogar del usuario para realizarle un ofrecimiento de crédito llamativo, o también haciendo uso de las llamadas telefónicas, es lo que se conoce el servicio post venta.

Dentro de toda empresa prestamista existe el grupo de morosos, la morosidad es definida como un incumplimiento o una deuda que no se paga a tiempo, puede incurrir en costos adicionales en el proceso de pago y es un indicador importante para evaluar el riesgo crediticio debido a muchos factores diferentes (Auccapuella y Velásquez, 2019). Aunque, la morosidad no solo es causada por el pago fuera de tiempo, si no que abarca más allá de ello, donde muchas organizaciones no saben sobrellevar una buena gestión de riesgo que ayude a contrarrestar este problema. Para Vásquez (2018), los pagos atrasados son un problema cada vez más preocupante para las empresas que administran mal sus activos y otorgan préstamos sin una buena evaluación del riesgo de contra cargos acordada con sus clientes. Los atrasos pueden incluso conducir a la insolvencia de una empresa obligada a solicitar un préstamo bancario, continuamente, lo que conduce a mayores costos operativos y menores ganancias.

La morosidad es un conjunto de pagos que no se han realizado a tiempo, que tiene fecha de vencimiento atrasada, en tal sentido, es una suma de diferentes fechas tardías sin pagar en la que una arrastra a la otra, hasta abarcar un largo número de créditos sin pagarse a tiempo (Rogowski, 2017). En efecto, la morosidad es consecuencia de un atraso en los pagos, sea cual fuese el motivo del incumplimiento (Brachfield, 2017).

Las causas que se atribuyen a la morosidad son numerosas y variadas, por lo que se agrupan en causas debido a factores internos y causas debido a factores externos. Los componentes externos que contribuyen a la morosidad son aquellos en el que el prestamista no puede intervenir y escapa de sus manos pudiendo ser una amenaza, pero también una oportunidad para el prestador. Dentro de estos causales internos se destaca el nivel de ingreso económico del deudor, las situaciones fortuitas (salud, accidentes, y urgencias que no se pueden saber con

antelación), la sobre deuda o el grado de deuda muy alto que posee el moroso pero que tiene la intención de pagar (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).

Para Teófilo, 2018 (como se citó en Borja, 2019) las causas de mora por elementos internos son situaciones que la empresa prestadora puede incidir o controlar, hasta podría utilizarlo como fortaleza si genera una consecuencia positiva o, en el peor de los casos, en debilidad si tiene efectos negativos para la organización prestadora. Estos factores internos tienen que ver con una inadecuada evaluación de créditos, rotación constante de personal, presión laboral y situaciones semejantes.

El tratamiento a los motivos de mora puede darse por incremento de plazo, siempre y cuando sea que se dispone del dinero para efectuar el pago, sin embargo, se está esperando que este genere la ganancia para la cual fue destinada, como cuando se usa el crédito para una cosecha. Esta solicitud de alargamiento de plazo, tiene que realizarlo el deudor quince días antes de que venza su cuota crediticia, y la empresa se encargará de brindarle una actualización de fecha de vencimiento que no será más de noventa días, la ventaja es que el interés y la garantía no se modifican. El tratamiento de mora por prórroga únicamente es aceptable por la empresa prestadora cuando el deudor tiene una justificación aceptable para el no pago en la fecha prevista, cada crédito tiene derecho únicamente a dos prórrogas, su solicitud puede ser antes de vencer la cuota de crédito y también quince días posteriores al vencimiento. La situación de refinanciamiento, consta de dividir el monto adeudado en cuotas de modo que se adapte a las posibilidades de pago del deudor, y aun pagando estas cuotas se puede pedir un crédito nuevo (Brachfield, 2020).

Los tipos de morosidad, según Brachfield (2020) son tres: a) La intencional: cuando el deudor tiene dinero para la cancelación de su mora, pero sus prioridades son otras por lo que decide dejar el pago de su deuda intencionalmente para otro momento. b) La fortuita y temporal: contrariamente a la intencional, este deudor no tiene el dinero para su cuota crediticia, pero si la intención de cancelarla, por lo que se preocupa por conseguir el medio económico para salir de la morosidad. c) El tipo de mora por incompetencia: en este caso el moroso dispone del dinero para pagar la deuda, pero está desorganizado, es inexperto en el tema, o lleva una administración incompetente de sus pasivos.

La línea de investigación de este informe se encuentra en el marco de las finanzas. Macedo (2020), sostiene que las finanzas indica el objetivo principal de las entidades, líderes y gerentes es maximizar los intereses de los inversores. El objetivo de la gestión financiera es determinar la conjugación de las inversiones y decisiones financieras que harán que la empresa sea más rentable para sus integrantes. Desde otra perspectiva el autor Reátegui (2020), argumenta que las finanzas corresponden al campo de la economía que analiza la adquisición y manejo del dinero y el capital, es decir, los medios económicos. Además, investiga la adquisición (financiamiento) de estos recursos, denominados inversión y ahorro. De acuerdo a lo presentado por los siguientes autores se puede afirmar que las finanzas buscan maximizar los recursos financieros en conjunto con la rentabilidad y de ello obtener un capital para invertir en un negocio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

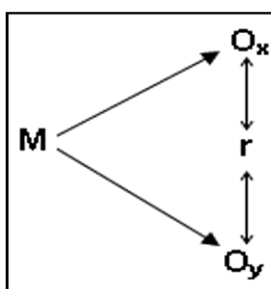
Hernández y Mendoza (2018) sostienen que un estudio de tipo aplicada tiene la característica de hacer uso de los hallazgos de los estudios básicos para aplicarlo a un problema concreto. En ese sentido, por medio del conocimiento y teorías de diferentes autores se buscó dar solución a la problemática de indagación, por lo tanto, fue un estudio de tipo aplicada.

3.1.2 Diseño de investigación

Según Mejía et al. (2018) en un estudio no experimental las categorías investigadas no son mediadas o interceptadas por el autor para generar cambios en ella, simplemente se limita a la observación. Además, los mismos autores aseveran que cuando un estudio sucede por única vez y en un solo momento es transversal. En concordancia, esta investigación tuvo un diseño no experimental y fue de corte transversal.

De acuerdo al nivel del estudio, se dice que es correlacional cuando el objeto es encontrar la asociación de dos variables (Hernández y Mendoza, 2018). La investigación fue de alcance correlacional, dado que se analizó la relación entre las categorías en indagación.

Diseño de investigación:



El esquema está representado por:

M= muestra

r= asociación entre variable 1 y variable 2

Ox= variable 1

Oy= variable 2

De acuerdo al enfoque cuantitativo de investigación, Ñaupas et al. (2018) argumentan que se basa en una estructura de deducción lógica, que pretender

formulas preguntas e hipótesis de estudio para después aprobarlas. Según su enfoque fue una investigación cuantitativa, ya que a través de la recolección de datos se dio respuesta al problema y las hipótesis planteadas en este estudio.

3.2. Variables y operacionalización

El estudio está conformado por dos variables, la variable 1 “gestión del riesgo crediticio” y la variable 2 “morosidad de los clientes”, su medición se detalla en la siguiente operacionalización:

Variable 1: Gestión del riesgo crediticio

Definición conceptual: El riesgo crediticio es la posibilidad de sufrir pérdidas por falta de pago, pago parcial o incumplimiento de una obligación pactada en una operación directa, indirecta o derivada por incumplimiento del acreditado o de la contraparte (Campoverde, 2021).

Definición operacional: La administración del riesgo de crédito tiene por objetivo mantener estable la solvencia financiera de una entidad. Será medido por los créditos otorgados, evaluación y seguimiento de créditos.

Indicadores: Para los créditos otorgados los indicadores serán: Procedimientos, políticas y comunicación de políticas. Para la evaluación de créditos los indicadores serán: historial de crédito, garantías crediticias, capacidad de pagar. Para el seguimiento de créditos los indicadores serán: Medio telefónico, visitas personales postventas y atención post colocación.

Escala de medición: será medido por la escala ordinal.

Variable 2: Morosidad del cliente

Definición conceptual: La morosidad es definida como un incumplimiento o deuda que no se paga a tiempo, puede incurrir en costos adicionales en el proceso de pago y es un indicador importante para evaluar el riesgo crediticio (Auccapuella y Velásquez, 2019).

Definición operacional: Son aquellas acciones en la que un sujeto que tiene deuda, ya sea una figura física o jurídica, no cumple con su responsabilidad de pagar su deuda en el momento que se estableció, produciéndose un vencimiento de ella. Se medirá mediante el trato a situaciones de mora, causas y tipos de mora.

Indicadores: Para el trato en situaciones de mora los indicadores serán: extensión de plazo, prórroga y refinanciamiento. Para las causas de morosidad los indicadores serán: ingresos o salarios, eventos fortuitos y sobreendeudamiento.

Para los tipos de morosidad los indicadores serán: intencional, fortuita y por incompetencia.

Escala de medición: será medido por la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

En la perspectiva de Vara (2012) una población de una investigación está conformada por sujetos, objetos o sucesos que serán estudiados y que son agrupados porque tienen las características necesarias para la investigación. La población estuvo conformada por los clientes morosos de la empresa Marcimex, según la base de datos a marzo del año 2023, otorgada por el administrador de Marcimex, teniendo una población total de 300 clientes.

Los **criterios de inclusión** se tomarán en cuenta a todos aquellos sujetos que son clientes morosos registrados de la empresa Marcimex, además que sean parte de la cartera activa de la empresa.

Los **criterios de exclusión**, aquellos que no se encuentran en la lista de cartera activa.

3.3.2 Muestra

Una muestra de estudio es aquella parte que se obtiene de la población total y que la representa. (Vara, 2012). La muestra seleccionada en estudio estuvo formada por la población total que son 300 clientes, es decir, fue una muestra censal porque tomó a toda la población por considerarse pequeña.

3.3.3 Muestreo

Para esta investigación se tomó en cuenta el muestreo probabilístico considerando que todos los individuos que son parte de la población poseen la misma probabilidad de poder ser seleccionados para la indagación.

3.3.4 Unidad de análisis

En la postura de Hernández y Mendoza (2018) una unidad de análisis está compuesto por el elemento representativo que se estudiará. La unidad de análisis en este informe de estudio lo conformó los clientes de la empresa Marcimex ubicado en la ciudad de Casma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio dada por la encuesta, es definida por Mejía et al. (2018) como un recurso que se hace uso en investigaciones cuantitativas para obtener y

recopilar datos. En efecto, en este estudio se hizo uso de la encuesta para obtener datos estadísticos de las variables de estudio.

El instrumento de recolección de datos, como el cuestionario es empleado para obtener datos por medio de un conjunto de preguntas elaboradas con el objeto de medir las variables en estudio, y su interpretación ayude a responder los objetivos de la investigación (Mejía et al. 2018). En esta indagación se hizo uso del cuestionario, donde cada pregunta ayudó a medir las dimensiones de las variables para luego ser cuantificadas y dar respuesta al problema, objetivos e hipótesis planteadas.

En cuanto a la validación de instrumentos se solicitó el juicio de tres expertos, el doctor José Víctor Peláez Valdivieso, el magister Carlos Leopoldo García Álvarez y el magister Erick Eduardo Cribillero Depaz, que además se corrobora que son profesionales registrados en la Sunedu, se adjuntan los documentos en los anexos correspondientes.

En relación a la confiabilidad se trabajó la prueba piloto en la cual se consideran 15 encuestados morosos de la tienda Elektra, se aplicaron 18 preguntas para la variable independiente y 12 preguntas para la variable dependiente, se procesó en el SPSS y se tuvo como resultado final un alfa de Crombach de 0,882 según se verifica en los anexos respectivos.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para recolectar los datos estuvo dado por los siguientes pasos: Primero se procedió a solicitar permiso a Marcimex para la elaboración de la investigación en la empresa, a través de un consentimiento informado firmado por el dueño o encargado. Segundo, se pidió información al gerente o dueño sobre los números de clientes de la cartera activa de Marcimex en el periodo 2023, para obtener la población y muestra de estudio. Tercero, se procedió a elaborar el cuestionario con preguntas que ayuden a medir las variables en estudio. Cuarto, se validó el instrumento a través del juicio de 3 expertos conocedores de la materia y línea de investigación, para luego realizar la confiabilidad empleándose el Alfa de Cronbach. Quinto, se puso en marcha el cuestionario, recopiló y ordenó los datos obtenidos. Sexto, se procedió al análisis de los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados fueron procesados por medio de la estadística descriptiva e inferencial, donde a través del estadístico SPSS versión 26 se obtuvieron tablas y gráficos que fueron interpretados y ordenados con la finalidad de dar respuesta al problema, objetivos e hipótesis de investigación. Al ser una investigación correlacional, el procesamiento estadístico estuvo dado por el Rho de Spearman, mediante el cual se realizó la correlación de variables y tabla cruzada. En efecto con la estadística descriptiva fue posible ordenar los datos para luego analizar cada uno de ellos, con la inferencial se definieron las conclusiones de cada uno de ellos.

3.7. Aspectos éticos

En consideración con los principios de ética que estipula la Universidad Cesar Vallejo en su consejo universitario con resolución N° 00262-2020 de agosto del 2021. El principio ético de este informe de investigación estuvo conformado por lo detallado en el artículo 3° del código; la competencia profesional, confirmando que el autor gozará del conocimiento y competencias suficientes para la elaboración de la totalidad de este estudio. El respeto, hacia la autoría del contenido volcado en este informe, citando a cada autor correspondiente con las teorías aquí volcadas, respetando los derechos y propiedad de autor. La transparencia del estudio, se demostrará en su publicación pudiendo ser utilizada para futuras investigaciones. De acuerdo al artículo 9°, sobre la política antiplagio, este estudio estará estructurado con información fidedigna y los hallazgos serán reales sin manipulación alguna, además se respetará el máximo de similitud siendo el 25% según lo norma la UCV.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023.

ANÁLISIS DE NORMALIDAD

Hipótesis estadística

Ho (Hipótesis nula): Valor $p > 0.05$ entonces los datos respetan una distribución normal

Ha: (Hipótesis alterna): Valor $p < 0.05$ entonces los datos no respetan una distribución normal

Tabla 1

Determinación de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del riesgo crediticio (V1)	,138	300	,000	,927	300	,000
Créditos otorgados (D1V1)	,147	300	,000	,953	300	,000
Evaluación de créditos (D2V1)	,121	300	,000	,956	300	,000
Seguimiento de créditos (D3V1)	,108	300	,000	,939	300	,000
Morosidad (V2)	,084	300	,000	,986	300	,005
Tratos en situaciones de mora (D1V2)	,089	300	,000	,982	300	,001
Causas de morosidad (D2V2)	,146	300	,000	,963	300	,000
Tipos de morosidad (D3V2)	,152	300	,000	,943	300	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La prueba de normalidad de la hipótesis de estudio, se realizó teniendo en cuenta el número de muestra, la teoría indica que cuando la muestra es igual o menor a 50 datos se ejecuta con Shapiro-Wilk, cuando los datos son mayores a 50 se realiza con Kolmogorov-Smirnov. Los elementos de la muestra en esta indagación son de 300 unidades, por lo tanto, el análisis de normalidad se realizó con el test de Kolmogorov, teniendo como resultado que las variables de

estudio poseen un valor de significancia =0,000, siendo este menor a 0,05 lo que permite concluir que los datos no disponen de una distribución normal, quedando descartada la hipótesis nula.

Tabla 2

Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y morosidad

			Gestión del riesgo crediticio	Morosidad
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

Nota. Los valores cuantitativos de la tabla fueron analizados estadísticamente a partir de la base de datos de respuestas del cuestionario.

Interpretación: El estudio de correlación entre la variable gestión del riesgo crediticio con la variable morosidad obtuvo como resultado rho =,670, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el índice de morosidad en la empresa mejore.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de valoración de gestión de riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2023.

Tabla 3

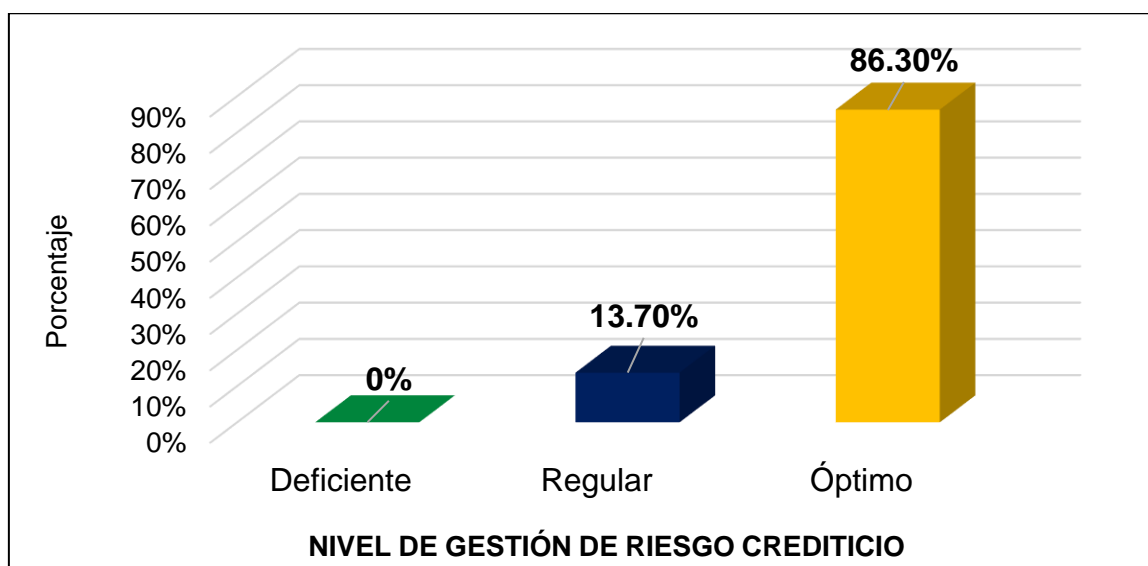
Nivel de la "gestión del riesgo crediticio"

Nivel	Sujetos encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	41	13,7%
Óptimo	259	86,3%
Total	300	100,0%

Nota. Los datos manifiestos fueron recaudados de la encuesta empleada.

Figura 1

Representación gráfica del nivel del riesgo crediticio

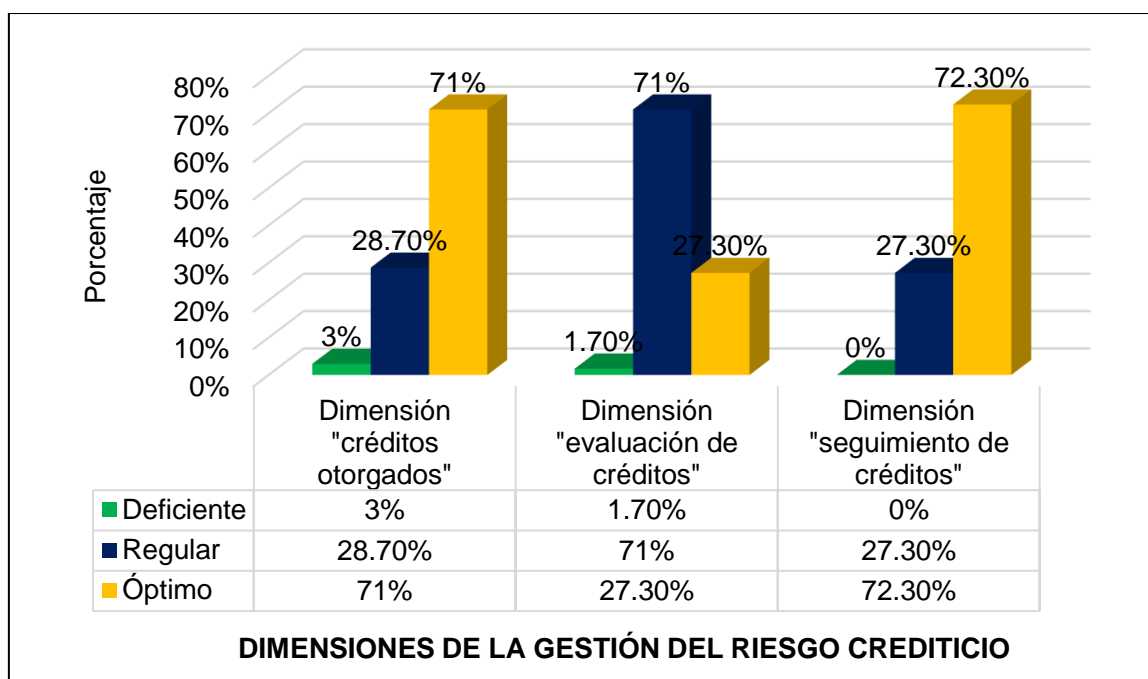


Nota. Adaptación de los datos descritos en la tabla 3.

Interpretación: En concordancia con la información presentada en la tabla 3 y figura 1, el 86.3% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron la gestión del riesgo crediticio como óptimo, el 13.7% establecieron que su gestión está en un nivel regular y el 0%, lo valoró como deficiente. Por lo tanto, la gestión del riesgo de créditos en Marcimex está realizando de manera óptima la evaluación de crédito, las políticas de créditos otorgadas, el seguimiento de créditos y todas aquellas acciones que están permitiendo una buena administración.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión del riesgo crediticio*

Niveles	Dimensión "créditos otorgados"		Dimensión "evaluación de créditos"		Dimensión "seguimiento de créditos"	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	3%	5	1,7%	0	0%
Regular	86	28,7%	213	71%	82	27,3%
Óptimo	213	71%	82	27,3%	218	72,7%
Total	300	100%	300	100%	300	100%

Figura 2*Histograma de las dimensiones del riesgo crediticio*

Interpretación: Respecto a los niveles de valoración de cada una de las dimensiones que conforman la gestión del riesgo crediticio, los clientes perciben que los créditos otorgados se encuentran en un nivel óptimo (71%), la evaluación de créditos en un nivel regular (71%) y el seguimiento de créditos en un nivel óptimo (72.3%). En definitiva, los créditos entregados y el seguimiento crediticio están siendo gestionados de manera óptima, sin embargo, la evaluación de créditos tiene una gestión de nivel regular.

Objetivo específico 2: Establecer el nivel de valoración de morosidad en la empresa Marcimex – 2023.

Tabla 5

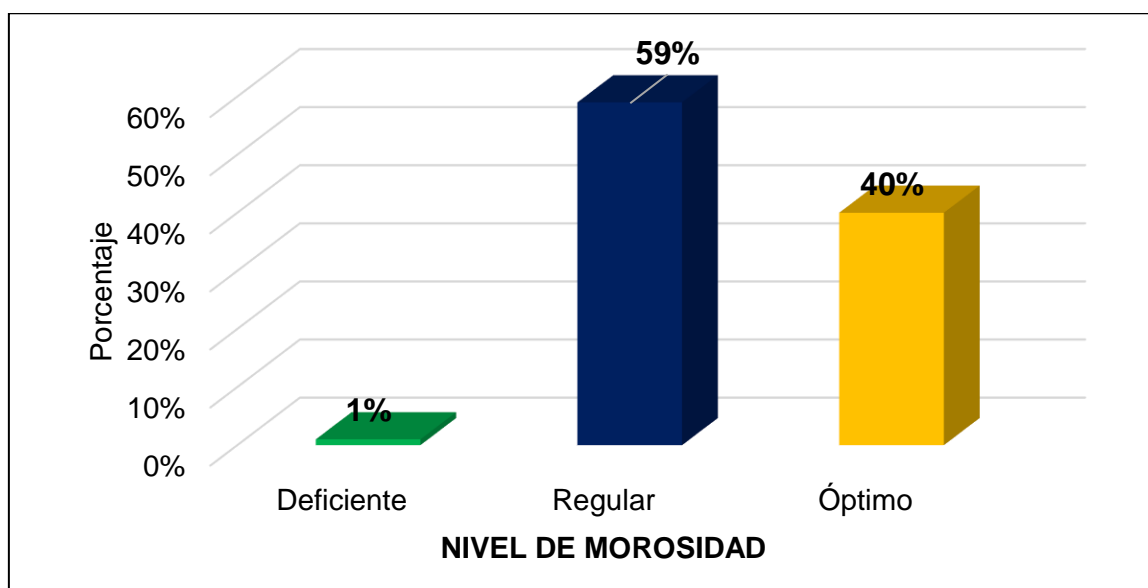
Nivel de valoración de la "morosidad"

Nivel	Sujetos encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	1%
Regular	177	59%
Óptimo	120	40%
Total	300	100,0%

Nota. Los datos manifiestos fueron recaudados de la encuesta empleada.

Figura 3

Representación gráfica del nivel de morosidad

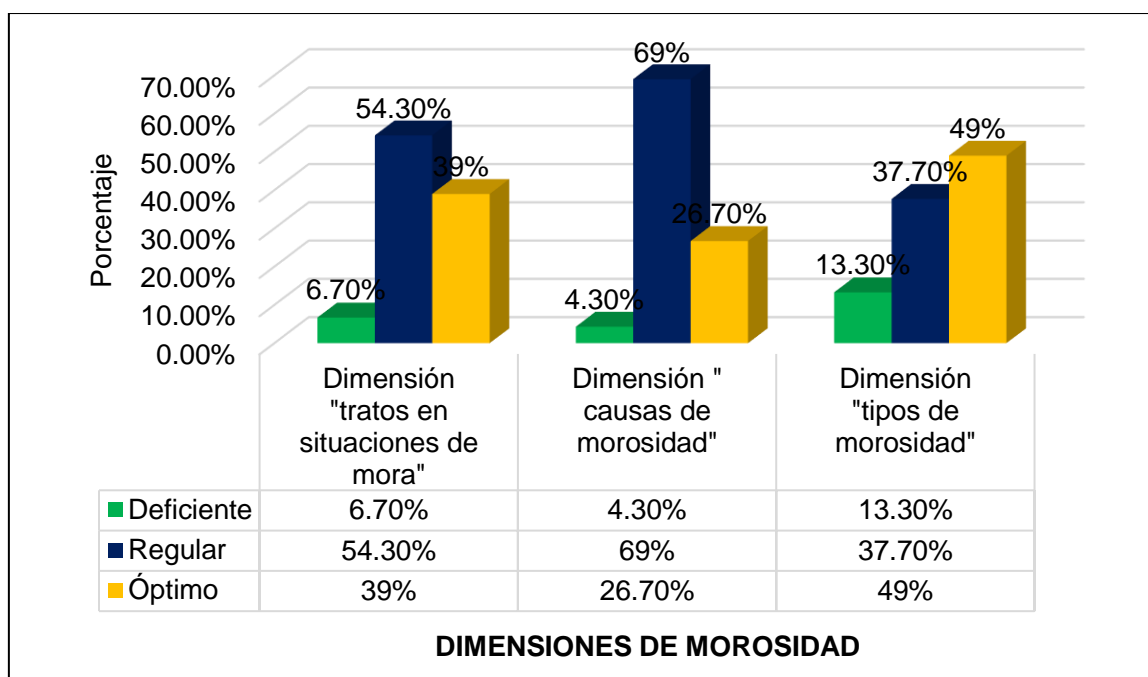


Nota. Adaptación de los datos descritos en la tabla 5.

Interpretación: En concordancia con la información presentada en la tabla 5 y figura 3, el 59% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron el nivel de morosidad como regular, el 40% establecieron que la morosidad está en un nivel óptimo y el 1% lo valoró como deficiente. Por lo tanto, el nivel de morosidad en Marcimex es regular, por lo que los tratos a las circunstancias de mora, así como las causas y tipos de morosidad tiene una administración regular con inclinación a óptima.

Tabla 6*Distribución de frecuencias de las dimensiones de morosidad*

Niveles	Dimensión "tratos en situaciones de mora"		Dimensión "causas de morosidad"		Dimensión "tipos de morosidad"	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	20	6,7%	13	4,3%	40	13,3%
Regular	163	54,3%	207	69%	113	37,7%
Óptimo	117	39%	80	26,7%	147	49%
Total	300	100%	300	100%	300	100%

Figura 4*Histograma de las dimensiones de morosidad*

Interpretación: Respecto a los niveles de valoración de cada una de las dimensiones que conforman la morosidad, los clientes perciben que los tratos a situaciones de mora se encuentran en un nivel regular (54.3%), las causas de morosidad en un nivel regular (69%) y los tipos de morosidad en un nivel óptimo (49%). En definitiva, los tratos a circunstancias de mora y las causas de niveles de morosos están siendo gestionados de manera regular, sin embargo, tipos de mora tiene una gestión de nivel óptima.

Objetivo específico 3: Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en el trato a situaciones de mora en la empresa Marcimex – 2023.

Tabla 7

Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y tratos en situaciones de mora

			Gestión del riesgo crediticio	Tratos en situaciones de mora
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Tratos en situaciones de mora	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

Nota. Los valores cuantitativos de la tabla fueron analizados estadísticamente a partir de la base de datos de respuestas del cuestionario.

Interpretación: El estudio de correlación entre la variable gestión del riesgo crediticio con la dimensión tratos en situaciones de mora obtuvo como resultado rho =,682, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los tratos en momentos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el trato a circunstancias de mora en la empresa mejore.

Objetivo específico 4: Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en las causas de morosidad en la empresa Marcimex – 2023.

Tabla 8

Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y causas de morosidad

			Gestión del riesgo crediticio	Causas de morosidad
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Causas de morosidad	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

Nota. Los valores cuantitativos de la tabla fueron analizados estadísticamente a partir de la base de datos de respuestas del cuestionario.

Interpretación: El estudio de correlación entre la variable gestión del riesgo crediticio con la dimensión causas de morosidad obtuvo como resultado rho =,681, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y las causas de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los causantes de mora tengan una mejor gestión.

Objetivo específico 5: Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en los tipos de morosidad en la empresa Marcimex – 2023.

Tabla 9

Análisis de relación entre la gestión del riesgo crediticio y tipos de morosidad

			Gestión del riesgo crediticio	Tipos de morosidad
Rho de Spearman	Gestión del riesgo crediticio	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Tipos de morosidad	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

Nota. Los valores cuantitativos de la tabla fueron analizados estadísticamente a partir de la base de datos de respuestas del cuestionario.

Interpretación: El estudio de correlación entre la variable gestión del riesgo crediticio con la dimensión tipos de morosidad obtuvo como resultado rho =,617, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los tipos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los tipos de mora tengan una mejor gestión.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de estudio fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que el estudio de correlación entre la variable “gestión del riesgo crediticio” con la variable “morosidad” obtuvo como resultado $\rho = ,670$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el índice de morosidad en la empresa mejore. Estos resultados se asemejan al estudio de Rasheed et al. (2020) cuyo propósito fue establecer el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes, en las empresas de Nigeria. Su investigación fue de tipo aplicada, caracterizado por el diseño no experimental, según su temporalidad fue longitudinal y correlacional. Para el rejunte de datos emplearon el análisis de documentos y cuestionario a su muestra que se agrupo en 337 empresas nigerianas. El autor concluyó que prevalece relación entre las variables políticas crediticias y morosidad, esta asociación es alta que se identifica en si valor de correspondencia de ,940. Además, argumenta que cuando la morosidad disminuye, se visualiza en una mejora en la cartera de usuarios, según el 94% de encuestas. En relación a la teoría, Campoverde (2017), el riesgo crediticio es la posibilidad de sufrir pérdidas por falta de pago, pago parcial o incumplimiento de una obligación pactada en una operación directa, indirecta o derivada por incumplimiento del acreditado o de la contraparte. Respecto a la morosidad Auccapuella y Velásquez (2019) la definen como un incumplimiento o deuda que no se paga a tiempo, puede incurrir en costos adicionales en el proceso de pago y es un indicador importante para evaluar el riesgo crediticio.

El objetivo específico 1 fue determinar el nivel de valoración de gestión de riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que el 86.3% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron la gestión del riesgo crediticio como óptimo, el 13.7% establecieron que su gestión está en un nivel regular y el 0%, lo valoró como deficiente. Por lo tanto, la gestión del riesgo de créditos en

Marcimex está realizando de manera óptima la evaluación de crédito, las políticas de créditos otorgadas, el seguimiento de créditos y todas aquellas acciones que están permitiendo una buena administración. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Torres (2018) con su investigación que tuvo como finalidad proponer un plan de gestión de pagos diferidos para incrementar la rentabilidad de Caja Trujillo S.A. Para conseguir el objetivo de estudio, se determinó el índice de morosidad, se analizó la rentabilidad mediante métricas y se planeó la gestión del backlog para mejorar la rentabilidad, en sus hallazgos encontró que la Gestión de mora fue valorada como muy Bueno (72%), concluyendo que existe un eficiente control de moras y riesgos que pueda producir en base a su cartera crediticia y de cobros. Respecto a la teoría, Vela y Caro (2018) manifiestan que la administración de riesgo de crédito es un proceso distribuido en fases en la que en un primer lugar se identifica, luego se realiza una evaluación, en la tercera fase se hace un seguimiento y por último un control del riesgo crediticio; y tiene como objetivo identificar la imposibilidad o poca voluntad de un deudor, contraparte o tercero para cumplir con las partidas del balance o fuera de balance, la posibilidad de pérdidas derivadas de pasivos se registra en el balance.

El objetivo específico 2 fue establecer el nivel de valoración de morosidad en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que los hallazgos determinaron que el 59% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron el nivel de morosidad como regular, el 40% establecieron que la morosidad está en un nivel óptimo y el 1% lo valoró como deficiente. Por lo tanto, el nivel de morosidad en Marcimex es regular, por lo que los tratos a las circunstancias de mora, así como las causas y tipos de morosidad tiene una administración regular con inclinación a óptima. Estos resultados se coinciden con los hallazgos de García y Tuanama (2020) con su investigación el cual su objetivo fue encontrar el impacto de la administración de riesgo de crédito en la mora en base al tipo de préstamos por grupos Súper Mujer, en la financiera Compartamos, como resultados el autor obtuvo que la mora ha sido alta. Se obtuvo como conclusión que Compartamos para el mes de enero iniciaba con un 86% de préstamos y una mora de 2.8%, según el indicador obtenido de la cartera. Por otro lado, culminó el año con un valor de mora de 3.13 por ciento. Concluyendo el autor que, los valores son poco positivos dado que la fecha de vencimiento de los créditos está por caducar, además que

sobrepasan los 8 días. Respecto a la teoría, Rogowski (2017) la morosidad es un conjunto de pagos que no se han realizado a tiempo, que tiene fecha de vencimiento atrasada, en tal sentido, es una suma de diferentes fechas tardías sin pagar en la que una arrastra a la otra, hasta abarcar un largo número de créditos sin pagarse a tiempo

El objetivo específico 3 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en el trato a situaciones de mora en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que el estudio de correlación entre la variable “gestión del riesgo crediticio” con la dimensión “tratos en situaciones de mora” obtuvo como resultado $\rho = ,682$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los tratos en momentos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el trato a circunstancias de mora en la empresa mejore. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Gamarra y Vásquez (2019) que tuvo como objetivo determinar el nivel de riesgo de crédito en caso de mora en 2016-2018 en la financiera Efectiva en la localidad de Chimbote. Como resultado encontró que en el año 2016 tuvo un margen de 8.27% de mora, en el 2017 un porcentaje de 8.3% y en el 2018 un 8.5%. El autor concluyó que una entidad financiera eficaz, para minorizar el riesgo de crédito en los bancos, debe capacitar a su recurso humano para que, antes de otorgar un préstamo, puedan realizar una evaluación profunda del cliente, por ello y por los bienes impagados el riesgo de crédito en entidades bancarias. Además, agregó que el riesgo de crédito se puede medir utilizando indicadores de nivel de calidad de activos, riesgo de servicio al usuario del año actual 2016 hasta el 2018. De acuerdo con la teoría, el tratamiento a los motivos de mora puede darse por incremento de plazo, siempre y cuando sea que se dispone del dinero para efectuar el pago, sin embargo, se está esperando que este genere la ganancia para la cual fue destinada, como cuando se usa el crédito para una cosecha (Brachfield, 2020). El objetivo específico 4 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en las causas de morosidad en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que el estudio de correlación entre la variable “gestión del riesgo

crediticio” con la dimensión “causas de morosidad” obtuvo como resultado $\rho = 0,681$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y las causas de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los causantes de mora tengan una mejor gestión. Estos resultados tienen semejanza con la indagación de Bulnes (2018) el investigador encontró que el factor principal detrás de los atrasos en los pagos en el crédito a clientes del Banco Interbank es el empleo, ya que el 50% de los encuestados trabaja en la informalidad y la mayoría de las personas tienen un ingreso promedio mensual entre S/930 y S/1500 soles o absolutamente insuficiente para cubrir sus obligaciones. De acuerdo con la teoría las causas que se atribuyen a la morosidad son numerosas y variadas, por lo que se agruparon en causas debido a factores internos y causas debido a factores externos. Los componentes externos que contribuyen a la morosidad son aquellos en el que el prestamista no puede intervenir y escapa de sus manos pudiendo ser una amenaza, pero también una oportunidad para el prestador. Dentro de estos causales internos se destaca el nivel de ingreso económico del deudor, las situaciones fortuitas (salud, accidentes, y urgencias que no se pueden saber con antelación), la sobre deuda o el grado de deuda muy alto que posee el moroso pero que tiene la intención de pagar (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).

El objetivo específico 5 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en los tipos de morosidad en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos determinaron que el estudio de correlación entre la variable “gestión del riesgo crediticio” con la dimensión “tipos de morosidad” obtuvo como resultado $\rho = 0,617$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los tipos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los tipos de mora tengan una mejor gestión. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Contreras (2020) se propuso realizar

la medición de la influencia del nivel de cartera de morosidad en la liquidez de una entidad bancaria en Venezuela, en sus hallazgos el investigador demostró la existencia de correspondencia, significando que el grado o número de morosos de una entidad se asocia con su grado de liquidez, lo que significaría que cuando a más morosos, o sujetos que presentan deudas con su tarjeta de crédito, favorece la rentabilidad del banco. Estadísticamente, demostró que, según el 66% de respuestas, la cartera de morosos favorece a la liquidez de la entidad por el gran rango de intereses que llegan a pagar estos deudores. Como conclusión, atribuye el autor que entre 2015 y 2019 la cantidad de deudores ha aumentado, siendo 11 veces más grande que años anteriores, incrementando la liquidez del banco que empezó en 6 millones en el 2015, a 19 millones en el 2019, volviendo a visualizarse que el incremento de cartera de morosos trae rentabilidad en el caso de los bancos. Respecto a la teoría, Brachfield (2020) sostiene que hay tres tipos de moras: a) La intencional: cuando el deudor tiene dinero para la cancelación de su mora, pero sus prioridades son otras por lo que decide dejar el pago de su deuda intencionalmente para otro momento. b) La fortuita y temporal: contrariamente a la intencional, este deudor no tiene el dinero para su cuota crediticia, pero si la intención de cancelarla, por lo que se preocupa por conseguir el medio económico para salir de la morosidad. c) El tipo de mora por incompetencia: en este caso el moroso dispone del dinero para pagar la deuda, pero está desorganizado, es inexperto en el tema, o lleva una administración incompetente de sus pasivos.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general de estudio fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023, los hallazgos fueron que el estudio de correlación entre las variables obtuvieron como resultado $\rho = 0,670$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y la morosidad. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el índice de morosidad en la empresa mejore.
2. Respecto al objetivo específico 1 fue determinar el nivel de valoración de gestión de riesgo crediticio en la empresa Marcimex los hallazgos fueron que el 86.3% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron la gestión del riesgo crediticio como óptimo, el 13.7% establecieron que su gestión está en un nivel regular y el 0%, lo valoró como deficiente. En conclusión, la gestión del riesgo de créditos en Marcimex está realizando de manera óptima la evaluación de crédito, las políticas de créditos otorgadas, el seguimiento de créditos y todas aquellas acciones que están permitiendo una buena administración.
3. En base al objetivo específico 2 que buscó establecer el nivel de valoración de morosidad en la empresa Marcimex, los hallazgos fueron que el 59% de los clientes de la empresa Marcimex valoraron el nivel de morosidad como regular, el 40% establecieron que la morosidad está en un nivel óptimo y el 1% lo valoró como deficiente. En conclusión, el nivel de morosidad en Marcimex es regular, por lo que los tratos a las circunstancias de mora, así como las causas y tipos de morosidad tiene una administración regular con inclinación a óptima.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en el trato a situaciones de mora en la empresa Marcimex, se obtuvo como resultado que la correspondencia $\rho = 0,682$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los

tratos en momentos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que el trato a circunstancias de mora en la empresa mejore.

5. El objetivo específico 4 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en las causas de morosidad en la empresa Marcimex, se obtuvo como resultado que la correspondencia resultado $\rho = ,681$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y las causas de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los causantes de mora tengan una mejor gestión.
6. El objetivo específico 5 fue determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en los tipos de morosidad en la empresa Marcimex, se obtuvo como resultado que la correspondencia resultado $\rho = ,617$, este valor quiere decir que prevalece una correspondencia moderada de carácter positiva, asimismo, el nivel significativo bilateral fue de 0,000 (menor a $\alpha=0.05$), esto significa que queda descartada la hipótesis negadora (H_0) y se admite la hipótesis alterna (H_a) que confirma que predomina relación de la gestión del riesgo crediticio y los tipos de mora. En conclusión, si se realiza una adecuada administración del riesgo crediticio es probable que los tipos de mora tengan una mejor gestión.

VII. RECOMENDACIONES

- 1: Se recomienda al gerente regional financiero que es el encargado del área de gestión de riesgo de créditos emplear estrategias claras, sólidas y bien definidas, esto posibilitará evaluar e identificar con más facilidad los riesgos crediticios, además de determinar políticas y procesos adecuados para aminorarlos.
- 2: Al gerente de la empresa, se recomienda establecer una cultura de administración de riesgo en toda la empresa, es importante que la gestión crediticia se vuelva una prioridad para la empresa, esto implica que los colaboradores logren entender la importancia de la gestión de los riesgos y se sientan comprometidos con su implementación.
- 3: Al funcionario de crédito se recomienda hacer uso y aprovechamiento de la tecnología para perfeccionar la administración de riesgos de créditos, empleando modelos de credit scoring y análisis de datos para realizar una evaluación de riesgos con más precisión.
- 4: Se recomienda al gerente regional financiero implementar estrategias de reducción de morosidad como es el fomento de educación financiera de los clientes, por medio de programas de capacitación y otorgar materiales de información que permita ayudar a los clientes a entender los conceptos básicos de la gestión financiera, así como, la importancia de pagar en el tiempo oportuno sus obligaciones.
- 5: Se recomienda a los gestores de cobranza, realizar mejoras en los procesos de evaluación de créditos a los clientes, que este sea riguroso y esté basado en criterios claros, lo que conlleva a analizar el nivel de capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, el historial crediticio y otros componentes relevantes.
- 6: Se recomienda al funcionario de crédito monitorear la cartera de créditos de manera proactiva, implementando estrategias de seguimiento y evaluación a los clientes para identificar posibles señales de incumplimiento de pago, esto hará posible que la empresa pueda tomar medidas de prevención, como establecer acuerdos de pago u ofrecer reestructuraciones de deuda.

REFERENCIAS

- Alva, M. (2021, 15 de setiembre). Tumbes, San Martín y Ancash son los departamentos con más morosidad. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/tumbes-san-martin-y-ancash-son-los-departamentos-con-mas-morosidad-noticia/>
- Arias, C., Murillo, E. y Proaño, M. (2019). After sales service and customer service: loyalty strategies. *Estudio de investigación y desarrollo empresarial académico*, 1(2), 27-34. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>
- Auccapuclla, M y Velásquez, I. (2019). *Morosidad: Un alarmante problema financiero* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión] Repositorio de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2479>
- Brachfield, P. (2017). Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones. Consultoría formación. <https://perebrachfield.com › producto › manual-aprenda-a-rec>.
- Brachfield, P. (2020). Las causas principales por la que existen morosos. Brachfield credit y risk consultants. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/>
- Borja, T. (2019). *Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo* [Tesis de titulación, Universidad Continental]. Repositorio Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8382/3/IV_FC_E_308_TI_Borja_Tacuri_2021.pdf
- Bulnes, G. (2018). *Influencia de la morosidad en la capacidad de pago de clientes, Banco Interbank Chimbote – 2017* [Tesis de titulación, Universidad San Pedro, Chimbote]. Repositorio USP. http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5897/Tesis_58199.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campoverde, J., Romero, A., y Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- Cano, S. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente* - Ed. 2019. España: Editex.

- Chafla, J., Falconí, M., Cabezas, G. y Esparza, F. (2021). Comportamiento del récord crediticio en instituciones financieras en época de covid19. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23). <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>
- Contreras, C., Calderón, A. y Aliaga, K. (2019). *La gestión de riesgo crediticio y la morosidad de los Microempresarios de Compartamos Financiera S.A., periodo 2017-2018* [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UCV. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4282>
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. 5(9), 121-149. <file:///C:/Users/USER/Downloads/454-1801-1-PB.pdf>
- Cugat, R. (2022, febrero 17). Las empresas españolas tardan casi 2 días más en pagar que las del resto de Europa. *Economía*. <https://www.elperiodico.com/es/economia/20220217/empresas-espanolas-tardan-2-dias-13251711>
- Gamarra, D y Vásquez, G. (2019). *Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad del periodo 2016 al 2018 de la financiera Efectiva S.A – Sede Chimbote* [Tesis de licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40896>
- Gamboa, N. (2015). *La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23991>
- García, L y Tuanama, L. (2020). *Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad bajo modalidad de créditos grupales en Compartamos Financiera, Tarapoto, 2019* [Tesis de licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74560>
- Gestión. (2022, 23 de marzo). ¿Cuáles son las regiones con mayor cantidad de deuda morosa en Perú? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/cuales-son-las-regiones-con-mayor-cantidad-de-deuda-morosa-en-peru-rmmn-noticia/>
- Gitman, L. & Zutter, C. (2014). Principles of managerial finance (14a ed.). Pearson.

- Gitman, L. & Zutter, C. (2015). *Principles of managerial finance*. https://elearn.daffodilvarsity.edu.bd/pluginfile.php/1108951/mod_resource/content/4/Gitman%2C%20Lawrence%20J._%20Zutter%2C%20Chad%20J.%20-%20Principles%20of%20Managerial%20Finance-Pearson%20%282014%29.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
- Johnson, A. (2018). *Credit Policies and Procedures Manual*. McGraw-Hill Education.
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15th ed.). Pearson.
- Llamoga, M. (2020). *Gestión de la cartera de clientes para orientar la colocación de créditos en el Banco Pichincha, Filial Piura 2019* [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo, Piura]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59178/Llamoga_RMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macedo, A. (2020). *Finanzas*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana] Repositorio Institucional Digital UNAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7910>
- Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Universidad Ricardo Palma
- Mollocana, F. (2018). *La gestión de la cartera de crédito y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Empleados del Ilustre Consejo Provincial de Tungurahua, año 2015* [Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27868/1/T4265ig.pdf>
- Navarro, R. (2022, 4 de mayo). La morosidad en España se eleva tras la pandemia hasta el 4,6% en 2022. *Economía Digital*. <https://www.economiadigital.es/economia/la-morosidad-en-espana-se-eleva-tras-la-pandemia-hasta-el-46-en-2022.html>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.

- Ponce, L. (2018). *Análisis y evaluación del riesgo crediticio: una revisión de la literatura* [Tesis de Bachiller, Universidad Privada del Norte] Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/14608>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Adeleke, O., & Olowo, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(5), 166-190. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Reátegui, B. (2020). *Finanzas*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio UNAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7245>
- Revista economía. (2021). Diferencias entre capacidad de pago y capacidad de endeudamiento. *Economía*. <https://www.revistaeconomia.com/diferencias-entre-capacidad-de-pago-y-capacidad-de-endeudamiento/>
- Roca, J. (1991). Percepción: usos y teorías. <https://raco.cat/index.php/ApuntsEFD/article/view/381012/474161>
- Rogowski, W. (29 de septiembre de 2017). Collegium of Business Administration. http://kolegia.sgh.waw.pl/pl/KZiF/czasopisma/Journal_of_Management_and_Financial_Sciences_JMFS/Documents/Waldemar_Rogowski_JMFS_29.pdf
- Smith, J. (2018). *Métodos de investigación en ciencias sociales*. Editorial X.
- Torres, H. (2018). *Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja Trujillo s.a. agencia Moshoqueque, 2018* [Tesis de licenciamiento, Universidad Señor de Sipan] Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6145>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*. [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3era ed.). Universidad San Martín de Porres.

Vásquez, J. (2018). *La morosidad: causas y consecuencias* [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque] Repositorio Universidad de Lambayeque. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/268>

Vela, S. y Caro, A. (2018). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo crediticio*. Fondo Editorial de la UIGV.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio	El riesgo crediticio es la posibilidad de sufrir pérdidas por falta de pago, pago parcial o incumplimiento de una obligación pactada en una operación directa, indirecta o derivada por incumplimiento del acreditado o de la contraparte (Campoverde, 2017).	La administración del riesgo de crédito tiene por objetivo mantener estable la solvencia financiera de una entidad. Será medido por los créditos otorgados, evaluación y seguimiento de créditos.	Créditos otorgados	Procedimientos	Ordinal
				Políticas de crédito	
				Comunicación clara de las políticas	
			Evaluación de créditos	Historial crediticio	
				Garantías crediticias	
				Capacidad de pago	
			Seguimiento de créditos	Comunicación con el prestatario	
				Atención post colocación	
			Variable 2: Morosidad	La morosidad es definida como un incumplimiento o deuda que no se paga a tiempo, puede incurrir en costos adicionales en el proceso de pago y es un indicador importante para evaluar el riesgo crediticio (Auccapuclla y Velásquez, 2019).	
Prórroga					
Refinanciamiento					
Causas de morosidad	Ingresos o salarios				
	Eventos fortuitos				
	Sobreendeudamiento				
Tipos de morosidad	Intencional				
	Fortuita y transitoria				
	Por incompetencia				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE RIESGO CREDITICIO Y MOROSIDAD DEL CLIENTE

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene como objetivo determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023. Se recogerá la información pertinente, por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio						
D1	Créditos otorgados	1	2	3	4	5
1	El proceso para el otorgamiento de crédito es engorroso y tarda demasiado tiempo.					
2	La empresa informa sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito al momento de solicitarlo.					
3	La empresa en el procedimiento de otorgamiento de crédito exige demasiados requisitos.					
4	Los plazos de pago que aplica Marcimex son justos y apropiados.					
5	Los plazos de pago que aplica Marcimex están de acuerdo a la capacidad de pago de sus clientes.					

6	La empresa Marcimex respeta las normas establecidas al otorgar un crédito.					
D2	Evaluación de créditos	1	2	3	4	5
7	La empresa toma en cuenta su antecedente crediticio al momento de otorgar un crédito.					
8	Su calificación crediticia influye al momento de otorgarle un crédito.					
9	Su calificación crediticia influye en la rapidez del otorgamiento de crédito solicitado.					
10	La empresa le exige contar un garante al momento de otorgar un crédito.					
11	Para la evaluación del crédito, la empresa realiza una verificación domiciliaria para mayor seguridad del crédito.					
12	Para la evaluación de crédito la empresa efectúa valorizaciones de las garantías ofrecidas.					
13	Cómo parte de la evaluación crediticia, la empresa solicita la presentación de un reporte de ingresos.					
14	El importe del préstamo solicitado, generalmente varía en relación a su capacidad de pago.					
D3	Seguimiento de créditos	1	2	3	4	5
15	La empresa comunica a sus clientes la deuda pendiente antes de que se cumpla la fecha de pago.					
16	Marcimex se comunica con sus clientes para recordarles los días de retraso en el pago.					
17	La empresa se comunica con los clientes para informar los beneficios o promociones por cumplimiento de pago.					
18	Obtenido el crédito suele recibir información de su cronograma de pagos y los montos por retraso de pago.					
Variable 2: Morosidad						
D1	Tratos en situaciones de mora	1	2	3	4	5
19	La empresa concede la extensión de plazo para el pago de su crédito.					
20	La atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente por la empresa.					

21	La empresa se identifica con su realidad problemática y otorga la extensión del plazo.					
22	Frente a cierta dificultad Marcimex otorga el aplazamiento de la deuda.					
23	La empresa otorga prórrogas periódicas hasta cierto límite.					
24	Marcimex promueve y facilita el pago de la deuda de ser el caso.					
D2	Causas de morosidad	1	2	3	4	5
25	Los bajos ingresos influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias con la empresa.					
26	La poca demanda laboral influye de manera significativa en la morosidad.					
27	Ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora.					
D7	Tipos de morosidad	1	2	3	4	5
28	Los clientes priorizan otras obligaciones dejando la deuda con la empresa en un segundo plano.					
29	Los clientes suelen incumplir con los pagos cuando una situación inesperada sucede.					
30	Los clientes acostumbran no pagar a tiempo sus obligaciones crediticias.					

Ficha técnica del instrumento: Gestión del riesgo crediticio

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 **Técnica:** Encuesta
- 1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3 **Lugar:** Empresa Marcimex, Casma
- 1.4 **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5 **Autor:** Angeles Paz, Alexa Nicolle
- 1.6 **Medición:** Gestión del riesgo crediticio
- 1.7 **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir la valoración de la gestión del riesgo crediticio y sus dimensiones.

III. DIRIGIDO A:

300 clientes de la empresa Marcimex

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 18 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

4.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
18 ítems	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Deficiente, Regular y Óptimo.

Niveles de valoración para los resultados
Deficiente
Regular
Óptimo

4.2. Distribución de ítems por dimensiones

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO	Créditos otorgados	1,2,3,4,5,6,7
	Evaluación de créditos	8,9,10,11,12,13,14
	Seguimiento de créditos	15,16,17,18

V. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Gestión del riesgo crediticio	18	90	18 a 42	Deficiente
			43 a 66	Regular
			67 a 90	Óptimo
A nivel de dimensiones de gestión del riesgo crediticio				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Créditos otorgados	7	35	7 – 16	Deficiente
			17 – 26	Regular
			27 – 35	Óptimo
Evaluación de créditos	8	40	8 – 19	Deficiente
			20 – 29	Regular
			30 – 40	Óptimo
Seguimiento de créditos	4	20	4 – 9	Deficiente
			10 – 15	Regular
			16 – 20	Óptimo

Ficha técnica del instrumento: Morosidad

VI. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 Técnica: Encuesta

1.9 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.10 Lugar: Empresa Marcimex, Casma

1.11 Forma de aplicación: Individual

1.12 Autor: Angeles Paz, Alexa Nicolle

1.13 Medición: Morosidad

1.14 Tiempo de aplicación: 20 minutos

VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir la valoración de la morosidad y sus dimensiones.

VIII. DIRIGIDO A:

300 clientes de la empresa Marcimex

IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 12 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

9.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
12 ítems	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Deficiente, Regular y Óptimo.

Niveles de valoración para los resultados
Deficiente
Regular
Óptimo

9.2. Distribución de ítems por dimensiones

MOROSIDAD	Tratos en situaciones de mora	19,20,21,22,23,24
	Causas de morosidad	25,26,27
	Tipos de morosidad	28,29,30

X. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Morosidad	12	60	12 a 28	Deficiente
			29 a 44	Regular
			45 a 60	Óptimo
A nivel de dimensiones de gestión del riesgo crediticio				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Tratos en situaciones de mora	6	30	6 – 14	Deficiente
			15 – 22	Regular
			23 – 33	Óptimo
Causas de morosidad	3	15	3 – 7	Deficiente
			8 – 11	Regular
			12 – 15	Óptimo
Tipos de morosidad	3	15	3 – 7	Deficiente
			8 – 11	Regular
			12 – 15	Óptimo

Anexo 3. Determinación del tamaño de la muestra

N° de morosos	Monto de deuda
9	S/ 1,700.00
6	S/ 3,800.00
25	S/ 4,600.00
28	S/ 5,000.00
118	S/ 6,000.00
114	S/ 7,000.00
300	

El total de la muestra será a 300 usuarios de Marcimex de Casma.

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Validador 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	José Víctor Peláez Valdivieso
Grado académico:	Maestría () Doctor (X)
Título profesional:	Doctor en administración
Área de formación académica:	Gestión (X) Finanzas (X) Marketing () Admi. de operaciones () Logística () Recursos Humanos ()
Áreas de experiencia profesional:	Micro finanzas
Institución donde labora:	Universidad Privada Norbert Wiener- Lima
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Investigador Renacyt nivel VI

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor(es):	- Angeles Paz, Alexa Nicolle
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Marcimex

Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.
----------------	--

3. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio	Créditos otorgados	Los créditos son aquella provisión de dinero o cualquier otro bien con la expectativa de obtener un pago posterior o en el futuro; un uso habitual de créditos es otorgar financiamiento a sujetos o empresas (Gitman y Zutter, 2014).
	Evaluación de créditos	Parte de una gestión de riesgo crediticia está el evaluar, esta actividad se realiza propiamente al solicitante de crédito, en el que la entidad o empresa prestamista realiza un diagnóstico de su situación económica actual para determinar su capacidad de pago, información que será crucial para la toma de decisiones de la empresa (Mollocana, 2018).
	Seguimiento de créditos	Llamoga (2020) sostiene que en esta etapa de la gestión se genera un vínculo entre prestamista y prestatario, en situaciones específicas la empresa crediticia aprovecha para poner en marcha estrategias que fidelicen al cliente, a través de visitas al hogar del usuario para realizarle un ofrecimiento de crédito llamativo, o también haciendo uso de las llamadas telefónicas, es lo que se conoce el servicio post venta.
Variable 2: Morosidad	Trato en situaciones de mora	El tratamiento a los motivos de mora puede darse por incremento de plazo, siempre y cuando sea que se dispone del dinero para efectuar el pago, por prórroga únicamente es aceptable por la empresa prestadora cuando el deudor tiene una justificación aceptable para el no pago en la fecha prevista, por refinanciamiento, consta de dividir el monto adeudado en cuotas de modo que se adapte a las posibilidades de pago del deudor (Brachfield, 2020).
	Causas de morosidad	Las causas que se atribuyen a la morosidad son numerosas y variadas, por lo que se agruparan en causas debido a factores internos y causas debido a factores externos. Los componentes externos que contribuyen a la morosidad son aquellos en el que el prestamista no puede intervenir y escapa de sus manos pudiendo ser una amenaza, pero también una oportunidad para el prestador. Dentro de estos causales internos se destaca el nivel de ingreso económico del deudor, las situaciones fortuitas (salud, accidentes, y urgencias que no se pueden saber con antelación), la sobre deuda o el grado de deuda muy alto que posee el moroso pero que tiene la intención de pagar (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).
	Tipos de morosidad	Son tres: a) La intencional: cuando el deudor tiene dinero para la cancelación de su mora, pero sus prioridades son otras, b) La fortuita y temporal: contrariamente a la intencional, este deudor no tiene el dinero para su cuota crediticia, pero si la intención de cancelarla, c) El tipo de mora por incompetencia: en este caso el moroso dispone del dinero para pagar la deuda, pero está desorganizado, es inexperto en el tema (Brachfield, 2020).

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “gestión del riesgo crediticio y morosidad” elaborado por Angeles Paz, Alexa Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “gestión del riesgo crediticio”

- **Primera dimensión:** Créditos otorgados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de créditos otorgados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos	1. ¿Considera usted que el proceso para el otorgamiento de crédito es engorroso y tarda demasiado tiempo?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que la empresa informa sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito al momento de solicitarlo?	4	4	4	
	3. Según su percepción, ¿la empresa en el procedimiento de otorgamiento de crédito exige demasiados requisitos?	4	4	4	
Políticas de crédito	4. ¿Usted cree que los plazos de pago que aplica Marcimex son justos y apropiados?	4	4	4	
	5. ¿Los plazos de pago que aplica Marcimex están de acuerdo a la capacidad de pago de sus clientes?	4	4	4	
Comunicación clara de políticas	6. ¿Usted considera que la empresa Marcimex comunica con claridad y respeta las normas establecidas al otorgar un crédito?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Evaluación de créditos
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel evaluación de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	7. ¿La empresa toma en cuenta su antecedente crediticio al momento de otorgar un crédito?	4	4	4	
	8. ¿Usted cree que su calificación crediticia influye al momento de otorgarle un crédito?	4	4	4	

	9. ¿Usted cree que su calificación crediticia influye en la rapidez del otorgamiento de crédito solicitado?	4	4	4	
Garantías crediticias	10. ¿La empresa le exige contar un garante al momento de otorgar un crédito?	4	4	4	
	11. Para la evaluación del crédito, ¿la empresa realiza una verificación domiciliaria para mayor seguridad del crédito?	4	4	4	
	12. Para la evaluación de crédito, ¿la empresa efectúa valorizaciones de las garantías ofrecidas?	4	4	4	
Capacidad de pago	13. ¿Cómo parte de la evaluación crediticia, la empresa solicita la presentación de un reporte de ingresos?	4	4	4	
	14. ¿Usted considera que El importe del préstamo solicitado, generalmente varía en relación a su capacidad de pago?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Seguimiento de créditos
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de seguimiento de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el prestatario	15. ¿La empresa comunica a sus clientes la deuda pendiente antes de que se cumpla la fecha de pago?	4	4	4	
	16. ¿Marcímex se comunica con sus clientes para recordarles los días de retraso en el pago?	4	4	4	
	17. Según su experiencia, ¿la empresa se comunica con los clientes para informar los beneficios o promociones por cumplimiento de pago?	4	4	4	
Atención post colocación	18. ¿Usted ha percibido que una vez obtenido el crédito suele recibir información de su cronograma de pagos y los montos por retraso de pago?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre “morosidad”

- **Primera dimensión:** Tratos en situaciones de mora
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de tratos en situaciones de mora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión de plazo	19. ¿Sabe usted si la empresa concede la extensión de plazo para el pago de su crédito?	4	4	4	
	20. De acuerdo a su percepción, ¿la atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente por la empresa?	4	4	4	
	21. ¿Usted cree que la empresa se identifica con su realidad problemática y otorga la extensión del plazo?	4	4	4	
Prórroga	22. ¿Usted considera que frente a cierta dificultad Marcimex otorga el aplazamiento de la deuda?	4	4	4	
	23. ¿Considera que la empresa otorga prórrogas periódicas hasta cierto límite?	4	4	4	
Refinanciamiento	24. ¿Cree usted que Marcimex promueve y facilita el pago de la deuda de ser el caso?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Causas de morosidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de causas de morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingresos o salarios	25. ¿Usted considera que los bajos ingresos influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias con la empresa?	4	4	4	

Eventos fortuitos	26. Según su percepción, ¿la poca demanda laboral influye de manera significativa en la morosidad?	4	4	4	
Sobreendeudamiento	27. En base a su experiencia, ¿usted ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Tipos de morosidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de tipos de morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intencional	28. ¿Usted considera que los clientes priorizan otras obligaciones dejando la deuda con la empresa en un segundo plano?	4	4	4	
Fortuita y transitoria	29. ¿Cree usted que los clientes suelen incumplir con los pagos cuando una situación inesperada sucede?	4	4	4	
Por incompetencia	30. ¿Los clientes acostumbran no pagar a tiempo sus obligaciones crediticias?	4	4	4	



Lic. José Polanco Valdivia Jara
CLAD 18236

Firma del validador

DNI: 18161446

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18161446	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 17/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18161446	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/12/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18161446	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/10/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. <i>PERU</i>
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18161446	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/01/2018 Fecha egreso: 16/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Validador 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Carlos Leopoldo García Álvarez
Grado académico:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Título profesional:	Magister en Administración
Área de formación académica:	Gestión () Finanzas (<input checked="" type="checkbox"/>) Marketing () Admi. de operaciones () Logística () Recursos Humanos ()
Áreas de experiencia profesional:	Administrativa
Institución donde labora:	Corporación Pesquera Inca S.A.C
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor(es):	- Angeles Paz, Alexa Nicolle
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Marcimex

Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.
----------------	--

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio	Créditos otorgados	El crédito es aquella provisión de dinero o cualquier otro bien con la expectativa de obtener un pago posterior o en el futuro; un uso habitual de créditos es otorgar financiamiento a sujetos o empresas (Gitman y Zutter, 2014).
	Evaluación de créditos	Parte de una gestión de riesgo crediticia está el evaluar la capacidad y voluntad de pago de un cliente potencial, esta actividad se realiza propiamente al solicitante de crédito, en el que la entidad o empresa prestamista realiza un diagnóstico de su situación económica actual para determinar su capacidad de pago, información que será crucial para la toma de decisiones de la empresa (Mollocana, 2018).
	Seguimiento de créditos	Llamoga (2020) sostiene que en esta etapa de la gestión se genera un vínculo entre prestamista y prestatario, en situaciones específicas la empresa crediticia aprovecha para poner en marcha estrategias que fidelicen al cliente, a través de visitas al hogar del usuario para realizarle un ofrecimiento de crédito llamativo, o también haciendo uso de las llamadas telefónicas, es lo que se conoce el servicio post venta.
Variable 2: Morosidad	Trato en situaciones de mora	El tratamiento a los motivos de mora puede darse por incremento de plazo, siempre y cuando sea que se dispone del dinero para efectuar el pago, por prórroga únicamente es aceptable por la empresa prestadora cuando el deudor tiene una justificación aceptable para el no pago en la fecha prevista, por refinanciamiento, consta de dividir el monto adeudado en cuotas de modo que se adapte a las posibilidades de pago del deudor (Brachfield, 2020).
	Causas de morosidad	Las causas que se atribuyen a la morosidad son numerosas y variadas, pueden ser debido a factores internos y a factores externos. Los componentes externos que contribuyen a la morosidad son aquellos en el que el prestamista no puede intervenir, pudiendo ser una amenaza para él, pero también una oportunidad para el prestador. Dentro de los causales internos se destaca el nivel de ingreso económico del deudor, las situaciones fortuitas (salud, accidentes, y urgencias que no se pueden saber con antelación), la sobre deuda o el grado de deuda muy alto que posee el moroso pero que tiene la intención de pagar (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).
	Tipos de morosidad	Son tres: a) La intencional: cuando el deudor tiene dinero para la cancelación de su mora, pero sus prioridades son otras, b) La fortuita y temporal: contrariamente a la intencional, este deudor no tiene el dinero para su cuota crediticia, pero si la intención de cancelarla, c) El tipo de mora por incompetencia: en este caso el moroso dispone del dinero para pagar la deuda, pero está desorganizado en sus finanzas, es inexperto en el tema (Brachfield, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “gestión del riesgo crediticio y morosidad” elaborado por Angeles Paz, Alexa Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre "gestión del riesgo crediticio"

• **Primera dimensión:** Créditos otorgados

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de créditos otorgados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos	1. ¿Considera usted que el proceso para el otorgamiento de crédito es engorroso y tarda demasiado tiempo?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que la empresa informa sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito al momento de solicitarlo?	4	4	4	
	3. Según su percepción, ¿la empresa en el procedimiento de otorgamiento de crédito exige demasiados requisitos?	4	4	4	
Políticas de crédito	4. ¿Usted cree que los plazos de pago que aplica Marcimex son justos y apropiados?	4	4	4	
	5. ¿Los plazos de pago que aplica Marcimex están de acuerdo a la capacidad de pago de sus clientes?	4	4	4	
Comunicación clara de políticas	6. ¿Usted considera que la empresa Marcimex comunica con claridad y respeta las normas establecidas al otorgar un crédito?	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Evaluación de créditos

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel evaluación de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	7. ¿La empresa toma en cuenta su antecedente crediticio al momento de otorgar un crédito?	4	4	4	
	8. ¿Usted cree que su calificación crediticia influye al momento de otorgarle un crédito?	4	4	4	

	9. ¿Usted cree que su calificación crediticia influye en la rapidez del otorgamiento de crédito solicitado?	4	4	4	
Garantías crediticias	10. ¿La empresa le exige contar con un garante al momento de otorgar un crédito?	4	4	4	
	11. Para la evaluación del crédito, ¿la empresa realiza una verificación domiciliaria para mayor seguridad del crédito?	4	4	4	
	12. Para la evaluación de crédito, ¿la empresa efectúa valorizaciones de las garantías ofrecidas?	4	4	4	
Capacidad de pago	13. ¿Cómo parte de la evaluación crediticia, la empresa solicita la presentación de un reporte de ingresos?	4	4	4	
	14. ¿Usted considera que el importe del préstamo solicitado, generalmente varía en relación a su capacidad de pago?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Seguimiento de créditos

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de seguimiento de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el prestatario	15. ¿La empresa comunica a sus clientes la deuda pendiente antes de que se cumpla la fecha de pago?	4	4	4	
	16. ¿Marcimex se comunica con sus clientes para recordarles los días de retraso en el pago?	4	4	4	
	17. Según su experiencia, ¿la empresa se comunica con los clientes para informar los beneficios o promociones por cumplimiento de pago?	4	4	4	
Atención post colocación	18. ¿Usted ha percibido que una vez obtenido el crédito suele recibir información de su cronograma de pagos y los montos por retraso de pago?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre "morosidad"

- **Primera dimensión:** Tratos en situaciones de mora

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de tratos en situaciones de mora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión de plazo	19. ¿Sabe usted si la empresa concede la extensión de plazo para el pago de su crédito?	4	4	4	
	20. De acuerdo a su percepción, ¿la atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente por la empresa?	4	4	4	
	21. ¿Usted cree que la empresa se identifica con su realidad problemática y otorga la extensión del plazo?	4	4	4	
Prórroga	22. ¿Usted considera que frente a cierta dificultad Marcimex otorga el aplazamiento de la deuda?	4	4	4	
	23. ¿Considera que la empresa otorga prórrogas periódicas hasta cierto límite?	4	4	4	
Refinanciamiento	24. ¿Cree usted que Marcimex promueve y facilita el pago de la deuda de ser el caso?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Causas de morosidad

- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de causas de morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingresos o salarios	25. ¿Usted considera que los bajos ingresos influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias con la empresa?	4	4	4	

Eventos fortuitos	26. Según su percepción, ¿la poca demanda laboral influye de manera significativa en la morosidad?	4	4	4	
Sobreendeudamiento	27. En base a su experiencia, ¿usted ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Tipos de morosidad

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de tipos de morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intencional	28. ¿Usted considera que los clientes priorizan otras obligaciones dejando la deuda con la empresa en un segundo plano?	4	4	4	
Fortuita y transitoria	29. ¿Cree usted que los clientes suelen incumplir con los pagos cuando una situación inesperada sucede?	4	4	4	
Por incompetencia	30. ¿Los clientes acostumbran no pagar a tiempo sus obligaciones crediticias?	4	4	4	



Firma del validador

DNI: 19082454


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA ALVAREZ, CARLOS LEOPOLDO DNI 19082454	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 04/05/2001 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA ALVAREZ, CARLOS LEOPOLDO DNI 19082454	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 27/02/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCIA ALVAREZ, CARLOS LEOPOLDO DNI 19082454	GRADO DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS - MBA Fecha de Diploma: 14/12/2011 TIPO: <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 19/03/2018 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ <i>CHILE</i>

Validador 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y apellidos del juez:	Erik Eduardo Cribillero Depaz
Grado académico:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Título profesional:	Magister en Gestión Pública
Área de formación académica:	Gestión <input type="checkbox"/> Finanzas <input checked="" type="checkbox"/> Marketing <input type="checkbox"/> Admi. de operaciones <input type="checkbox"/> Logística <input type="checkbox"/> Recursos Humanos <input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad
Institución donde labora:	Ugel Casma
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor(es):	- Angeles Paz, Alexa Nicolle
Procedencia:	Chimbote
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Marcimex

Significación:	El objeto de medición es establecer el efecto entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad.
----------------	--

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Variable 1: Gestión del riesgo crediticio	Créditos otorgados	Los créditos son aquella provisión de dinero o cualquier otro bien con la expectativa de obtener un pago posterior o en el futuro; un uso habitual de créditos es otorgar financiamiento a sujetos o empresas (Gitman y Zutter, 2014).
	Evaluación de créditos	Parte de una gestión de riesgo crediticia está el evaluar, esta actividad se realiza propiamente al solicitante de crédito, en el que la entidad o empresa prestamista realiza un diagnóstico de su situación económica actual para determinar su capacidad de pago, información que será crucial para la toma de decisiones de la empresa (Mollocana, 2018).
	Seguimiento de créditos	Llamoga (2020) sostiene que en esta etapa de la gestión se genera un vínculo entre prestamista y prestatario, en situaciones específicas la empresa crediticia aprovecha para poner en marcha estrategias que fidelicen al cliente, a través de visitas al hogar del usuario para realizarle un ofrecimiento de crédito llamativo, o también haciendo uso de las llamadas telefónicas, es lo que se conoce el servicio post venta.
Variable 2: Morosidad	Trato en situaciones de mora	El tratamiento a los motivos de mora puede darse por incremento de plazo, siempre y cuando sea que se dispone del dinero para efectuar el pago, por prórroga únicamente es aceptable por la empresa prestadora cuando el deudor tiene una justificación aceptable para el no pago en la fecha prevista, por refinanciamiento, consta de dividir el monto adeudado en cuotas de modo que se adapte a las posibilidades de pago del deudor (Brachfield, 2020).
	Causas de morosidad	Las causas que se atribuyen a la morosidad son numerosas y variadas, por lo que se agruparan en causas debido a factores internos y causas debido a factores externos. Los componentes externos que contribuyen a la morosidad son aquellos en el que el prestamista no puede intervenir y escapa de sus manos pudiendo ser una amenaza, pero también una oportunidad para el prestador. Dentro de estos causales internos se destaca el nivel de ingreso económico del deudor, las situaciones fortuitas (salud, accidentes, y urgencias que no se pueden saber con antelación), la sobre deuda o el grado de deuda muy alto que posee el moroso pero que tiene la intención de pagar (Teófilo, 2018, como se citó en Borja, 2019).
	Tipos de morosidad	Son tres: a) La intencional: cuando el deudor tiene dinero para la cancelación de su mora, pero sus prioridades son otras, b) La fortuita y temporal: contrariamente a la intencional, este deudor no tiene el dinero para su cuota crediticia, pero si la intención de cancelarla, c) El tipo de mora por incompetencia: en este caso el moroso dispone del dinero para pagar la deuda, pero está desorganizado, es inexperto en el tema (Brachfield, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “gestión del riesgo crediticio y morosidad” elaborado por Angeles Paz, Alexa Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre "gestión del riesgo crediticio"

- **Primera dimensión:** Créditos otorgados
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de créditos otorgados

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos	1. ¿Considera usted que el proceso para el otorgamiento de crédito es engoroso y tarda demasiado tiempo?	4	4	4	
	2. ¿Cree usted que la empresa informa sobre los criterios y requisitos para acceder al crédito al momento de solicitarlo?	4	4	4	
	3. Según su percepción, ¿la empresa en el procedimiento de otorgamiento de crédito exige demasiados requisitos?	4	4	4	
Políticas de crédito	4. ¿Usted cree que los plazos de pago que aplica Marcimex son justos y apropiados?	4	4	4	
	5. ¿Los plazos de pago que aplica Marcimex están de acuerdo a la capacidad de pago de sus clientes?	4	4	4	
Comunicación clara de políticas	6. ¿Usted considera que la empresa Marcimex comunica con claridad y respeta las normas establecidas al otorgar un crédito?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Evaluación de créditos
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel evaluación de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Historial crediticio	7. ¿La empresa toma en cuenta su antecedente crediticio al momento de otorgar un crédito?	4	4	4	
	8. ¿Usted cree que su calificación crediticia influye al momento de otorgarle un crédito?	4	4	4	

Eventos fortuitos	26. Según su percepción, ¿la poca demanda laboral influye de manera significativa en la morosidad?	4	4	4	
Sobreendeudamiento	27. En base a su experiencia, ¿usted ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Seguimiento de créditos

• Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de seguimiento de créditos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación con el prestatario	15. ¿La empresa comunica a sus clientes la deuda pendiente antes de que se cumpla la fecha de pago?	4	4	4	
	16. ¿Marcimex se comunica con sus clientes para recordarles los días de retraso en el pago?	4	4	4	
	17. Según su experiencia, ¿la empresa se comunica con los clientes para informar los beneficios o promociones por cumplimiento de pago?	4	4	4	
Atención post colocación	18. ¿Usted ha percibido que una vez obtenido el crédito suele recibir información de su cronograma de pagos y los montos por retraso de pago?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario sobre "morosidad"

• **Primera dimensión: Tratos en situaciones de mora**

• **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de tratos en situaciones de mora**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Extensión de plazo	19. ¿Sabe usted si la empresa concede la extensión de plazo para el pago de su crédito?	4	4	4	
	20. De acuerdo a su percepción, ¿la atención de su solicitud de extensión es tratada oportuna y rápidamente por la empresa?	4	4	4	
	21. ¿Usted cree que la empresa se identifica con su realidad problemática y otorga la extensión del plazo?	4	4	4	
Prórroga	22. ¿Usted considera que frente a cierta dificultad Marcimex otorga el aplazamiento de la deuda?	4	4	4	
	23. ¿Considera que la empresa otorga prórogas periódicas hasta cierto límite?	4	4	4	
Refinanciamiento	24. ¿Cree usted que Marcimex promueve y facilita el pago de la deuda de ser el caso?	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Causas de morosidad**

• **Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de causas de morosidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ingresos o salarios	25. ¿Usted considera que los bajos ingresos influyen en el incumplimiento de las obligaciones crediticias con la empresa?	4	4	4	

Eventos fortuitos	26. Según su percepción, ¿la poca demanda laboral influye de manera significativa en la morosidad?	4	4	4	
Sobreendeudamiento	27. En base a su experiencia, ¿usted ha tenido situaciones de sobreendeudamiento que le han llevado a una condición de mora?	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** Tipos de morosidad

• **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de tipos de morosidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Intencional	28. ¿Usted considera que los clientes priorizan otras obligaciones dejando la deuda con la empresa en un segundo plano?	4	4	4	
Fortuita y transitoria	29. ¿Cree usted que los clientes suelen incumplir con los pagos cuando una situación inesperada sucede?	4	4	4	
Por incompetencia	30. ¿Los clientes acostumbran no pagar a tiempo sus obligaciones crediticias?	4	4	4	



Firma del validador

DNI: 46580842


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CRIBILLERO DEPAZ, ERIK EDUARDO DNI 46580842	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 17/04/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
CRIBILLERO DEPAZ, ERIK EDUARDO DNI 46580842	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 08/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
CRIBILLERO DEPAZ, ERIK EDUARDO DNI 46580842	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/09/2014 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Base de datos de prueba piloto

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	
R1	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	1	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	
R2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	2	3	3	3		
R3	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	1	3	4	4		
R4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
R5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
R6	2	3	3	1	2	4	5	5	4	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
R7	2	5	3	4	4	5	4	5	5	1	3	1	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	
R8	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
R9	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	
R10	1	5	1	4	5	5	5	5	4	2	5	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	3	1	
R11	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	2	4	4	5	1	1	2	2	2	2	2	3	5	5	1	2	2	3	
R12	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	
R13	5	5	3	2	2	4	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	5	2	
R14	2	5	2	4	5	5	5	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	2	2	2	1	
R15	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	2	

Hernández y Mendoza (2018, p. 239) respecto a la confiabilidad aseveran que “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición”.

Intervalo Alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad de los ítems
[0,00 a 0,50[Inaceptable
[0,50 a 0,60[Pobre
[0,60 a 0,70[Débil
[0,70 a 0,80[Aceptable
[0,80 a 0,90[Bueno
[0,90 a 1,00]	Excelente

Confiabilidad: Gestión del riesgo crediticio y morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	30

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos, compuesto por un cuestionario de 30 preguntas fue de **0,882** lo que significa que tiene un nivel de confianza bueno, según el cuadro de valoración de confiabilidad.

Confiabilidad por cada ítem:

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	109,20	211,743	-,080	,889
Ítem 2	107,40	201,400	,351	,880
Ítem 3	108,73	211,495	-,072	,888
Ítem 4	108,20	191,457	,575	,875
Ítem 5	107,80	196,743	,435	,879
Ítem 6	107,20	198,743	,649	,877

Ítem 7	107,27	203,352	,310	,881
Ítem 8	107,33	202,381	,309	,881
Ítem 9	107,47	192,267	,760	,873
Ítem 10	109,00	202,571	,205	,884
Ítem 11	107,80	208,029	,044	,887
Ítem 12	108,47	192,695	,423	,879
Ítem 13	108,67	190,952	,540	,876
Ítem 14	107,87	193,552	,686	,874
Ítem 15	107,47	186,838	,839	,870
Ítem 16	107,27	192,210	,688	,874
Ítem 17	107,60	184,971	,720	,871
Ítem 18	107,80	185,886	,691	,872
Ítem 19	108,40	186,686	,780	,870
Ítem 20	108,13	191,552	,674	,874
Ítem 21	108,20	189,457	,689	,873
Ítem 22	108,20	190,029	,668	,873
Ítem 23	108,20	190,886	,689	,873
Ítem 24	107,87	188,838	,814	,871
Ítem 25	108,00	199,714	,483	,878
Ítem 26	107,93	197,638	,483	,878
Ítem 27	109,40	203,257	,158	,886
Ítem 28	109,20	212,314	-,098	,890
Ítem 29	108,73	211,924	-,085	,890
Ítem 30	109,33	212,810	-,109	,893

Anexo 6. Base de datos de la aplicación total de la población o muestra

	V1: GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO																				V2: MOROSIDAD																	
	D1: CRÉDITOS OTORGADOS							TD1	D2: EVALUACIÓN DE CRÉDITOS							TD2	SEGUIMIENTO DE CRÉDITO				TD3	TV1	1: TRATOS EN SITUACIONE DE MOROSIDAD				TD01	CAUSAS DE MOROSIDAD			TD02	TIPOS DE MOROSIDAD			TD03	TV2		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7		I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14		I15	I16	I17	I18			I19	I20	I21	I22		I23	I24	I25		I26	I27	I28			I29	I30
P1	3	5	3	3	4	5	5	28	5	5	3	4	1	3	3	24	5	5	5	5	20	72	3	4	3	3	3	3	19	3	3	1	7	2	3	1	6	32
P2	3	4	3	4	4	5	5	28	5	5	2	5	4	5	5	31	5	5	5	5	20	79	4	5	3	3	3	5	23	5	4	2	11	3	3	3	9	43
P3	2	5	3	4	4	5	5	28	5	5	5	4	4	5	5	32	5	5	5	5	19	79	3	3	3	3	4	20	4	5	1	10	3	4	4	11	41	
P4	4	3	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	56	2	3	3	3	3	17	3	3	3	9	3	3	3	9	35	
P5	3	4	3	3	4	4	3	24	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	3	3	13	59	2	3	2	3	3	16	3	3	3	9	4	4	3	11	36	
P6	2	3	3	1	2	4	5	20	5	4	2	3	3	1	3	21	2	2	3	3	10	51	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9	36	
P7	2	5	3	4	4	5	5	27	5	5	1	3	1	3	3	21	5	5	5	5	20	68	5	3	5	5	5	28	4	3	4	11	3	3	5	11	50	
P8	5	3	5	5	5	5	5	34	5	5	3	3	5	4	5	30	5	5	5	5	20	81	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	3	3	2	8	44	
P9	2	5	3	4	4	5	4	27	4	5	4	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	80	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15	1	1	1	3	48	
P10	1	5	1	4	5	5	5	26	5	4	2	5	3	3	4	26	4	5	4	4	17	69	3	4	4	3	3	21	4	4	1	9	1	3	1	5	35	
P11	2	5	5	5	5	5	5	32	5	3	3	5	2	2	4	24	4	4	1	1	11	67	2	2	2	2	2	13	5	5	1	11	2	2	3	7	31	
P12	3	3	4	4	5	5	5	29	5	5	2	2	3	2	5	24	5	5	5	5	20	73	4	5	5	5	4	28	4	5	3	12	5	5	4	14	54	
P13	5	5	3	2	2	4	5	26	3	5	3	5	5	3	4	28	5	5	5	3	18	72	4	3	4	3	3	20	4	3	2	9	3	5	2	10	39	
P14	2	5	2	4	5	5	5	28	5	4	2	5	4	2	5	27	5	5	5	5	20	76	3	4	4	5	5	26	3	5	2	10	2	2	1	5	41	
P15	3	5	4	5	5	5	5	32	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	5	5	20	85	5	5	5	5	5	30	4	4	2	10	2	3	2	7	47	
P16	2	4	3	4	4	5	4	26	4	4	3	4	3	4	3	25	4	4	4	5	18	88	4	4	4	3	3	21	3	3	2	8	3	2	2	7	36	
P17	1	5	3	5	5	5	5	29	3	3	3	4	5	3	3	24	5	5	5	5	20	73	5	5	5	5	3	28	5	3	3	11	2	3	2	7	46	
P18	3	5	3	3	3	4	3	24	3	3	3	3	2	3	2	20	4	3	4	3	14	68	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9	36	
P19	3	5	4	3	2	5	5	26	4	3	5	4	3	3	4	26	5	5	5	5	18	70	5	4	3	3	3	20	3	4	1	8	4	5	4	13	41	
P20	3	4	4	3	3	4	4	25	4	4	3	4	3	5	4	27	2	4	3	4	13	65	3	3	3	3	3	19	3	3	2	8	3	3	2	8	35	
P21	5	3	5	2	2	4	5	26	4	3	4	2	3	5	2	23	3	5	2	5	15	64	4	3	2	2	3	17	4	4	2	10	3	4	3	10	37	
P22	4	5	5	1	1	5	5	26	5	3	5	5	4	5	1	28	4	5	3	5	17	71	4	4	1	3	1	2	15	5	3	1	9	4	2	3	9	33
P23	5	3	5	4	5	5	5	32	5	5	5	4	4	5	4	32	4	5	3	5	17	81	5	4	4	4	4	25	2	3	1	6	3	5	3	11	42	
P24	4	4	4	3	3	3	4	25	5	4	3	3	3	4	4	26	5	3	3	4	15	66	3	3	3	3	3	18	4	4	2	10	3	2	2	7	35	
P25	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	55	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	3	3	3	9	36	
P26	3	4	4	3	4	4	4	28	3	3	5	4	3	5	4	27	5	3	4	4	16	71	4	3	3	3	3	19	5	5	1	11	3	3	5	11	41	
P27	2	2	5	2	4	5	5	25	5	5	4	4	3	4	5	30	5	5	2	5	17	72	3	3	2	2	3	4	17	5	5	3	13	5	5	5	15	45
P28	3	5	4	3	3	4	4	26	4	4	3	2	3	4	5	27	5	5	5	5	20	73	5	4	5	4	5	27	5	4	1	10	3	4	5	12	49	
P29	3	4	5	3	4	5	5	29	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	3	5	18	78	4	4	4	4	4	24	5	5	2	12	5	5	5	15	51	
P30	1	4	3	4	4	4	5	25	5	5	5	5	4	3	4	31	4	5	5	5	19	76	3	3	3	3	3	20	5	5	3	13	5	5	5	15	48	
P31	3	4	3	3	4	4	5	27	4	5	5	5	4	4	5	32	3	3	4	3	13	72	3	3	3	4	4	21	4	3	3	10	4	4	5	13	44	
P32	1	3	3	3	3	4	4	21	5	5	5	3	1	3	5	27	5	5	5	5	20	68	5	5	4	4	4	26	3	3	2	8	3	3	3	9	43	
P33	2	4	5	3	4	5	4	28	5	5	5	3	3	4	4	29	4	5	3	5	17	74	3	3	3	2	2	16	4	4	2	10	4	5	3	12	38	
P34	4	4	5	2	3	3	3	23	3	4	4	2	1	3	19	3	4	1	4	12	64	1	1	2	2	3	2	11	2	5	1	8	3	3	3	9	29	
P35	5	2	5	3	3	4	5	27	4	4	5	5	4	4	5	31	5	4	1	5	15	73	2	2	1	2	2	2	11	4	4	1	9	4	5	5	14	34
P36	2	4	3	5	5	5	5	29	2	5	5	2	4	1	4	23	4	5	5	5	19	71	5	4	4	3	3	22	2	2	3	7	3	3	2	8	37	
P37	2	4	3	4	2	3	4	22	2	3	4	2	3	4	2	20	3	4	1	3	11	53	4	2	3	4	4	2	19	3	4	3	10	2	4	3	9	38
P38	5	4	5	1	3	5	2	25	5	5	5	5	4	4	5	33	4	4	5	5	18	76	4	3	3	2	3	18	5	4	4	13	5	5	5	15	46	
P39	3	3	3	4	3	4	3	4	25	3	3	4	5	3	5	4	27	3	4	5	5	17	69	3	4	5	4	3	24	4	3	3	10	4	5	3	12	46
P40	1	3	2	2	3	3	2	16	3	3	3	4	4	1	2	20	3	4	1	5	13	49	3	3	1	2	2	2	13	5	5	3	13	5	5	4	14	40
P41	1	4	2	5	5	5	4	26	3	3	3	5	3	5	4	26	5	5	5	5	20	72	3	3	3	2	3	4	18	3	3	1	7	1	3	3	7	32
P42	4	4	5	2	3	3	4	25	4	4	3	3	3	4	4	25	4	4	3	3	14	64	4	4	4	3	2	3	20	3	4	3	10	4	3	2	9	39
P43	3	3	3	3	4	4	5	25	5	2	4	5	4	4	4	28	4	4	3	2	13	66	5	4	4	4	4	3	24	3	4	1	8	2	3	2	7	39
P44	4	3	4	3	5	3	5	27	4	5	4	5	4	4	4	30	5	5	4	5	19	76	3	3	3	4	3	3	19	4	4	2	10	5	3	4	12	41
P45	2	4	4	4	3	5	5	27	1	2	4	3	2	3	18	4	5	2	5	5	16	61	2	3	2	2	2	3	14	4	4	3	11	5	4	3	12	37
P46	5	5	3	5	3	4	4	29	4	5	5	5	5	3	3	30	3	3	3	2	11	70	3	3	4	4	4	4	22	4	4	2	10	5	5	5	15	47
P47	3	4	4	5	4	5	4	29	4	5	5	5	4	3	4	30	5	5	5	5	20	79	4	4	3	3	3	4	21	4	5	2	11	4	4	3	11	43
P48	3	3	4	2	4	4	4	24	3	2	4	4	3	5	4	25	3	5	4	3	15	64	4	3	4	3	3	20	4	4	3	11	4	4	4	12	43	
P49	2	4	4	3	4	4	3	24	4	4	3	4	4	4	2	25	4	5	4	5	18	67	5	4														

P68	4	3	4	3	4	4	4	26	4	3	4	3	3	24	4	4	4	2	14	64	4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	11	4	4	3	11	43		
P69	5	4	3	5	3	4	5	29	3	3	4	4	3	1	3	21	3	3	4	2	12	62	3	1	1	2	3	3	13	2	3	5	10	3	3	5	11	34
P70	2	2	3	4	4	4	5	24	5	5	5	3	3	4	5	30	4	5	4	4	17	71	3	3	4	4	4	4	22	5	5	1	11	5	4	4	13	46
P71	4	4	3	3	4	4	5	3	26	1	4	2	2	3	3	18	5	4	5	3	17	61	4	3	5	4	3	4	23	5	5	2	12	4	3	2	9	44
P72	1	3	4	4	5	3	3	23	4	4	5	4	3	4	5	29	4	4	4	3	15	67	3	1	2	3	4	4	17	5	4	3	12	3	4	5	12	41
P73	4	4	5	3	3	5	4	28	5	3	5	4	3	4	5	29	3	4	4	5	16	73	4	3	3	3	3	3	19	3	4	5	12	1	4	3	8	39
P74	4	2	4	2	4	4	3	23	2	1	4	5	4	4	5	25	5	4	2	5	16	64	3	2	3	3	2	3	16	4	5	4	13	3	4	4	11	40
P75	5	5	4	3	4	2	4	27	5	3	4	4	4	5	4	29	3	5	4	3	15	71	3	3	4	4	4	2	20	2	4	3	9	4	4	5	13	42
P76	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	12	65	3	3	3	3	4	3	19	3	4	3	10	3	4	4	11	40
P77	3	5	3	4	4	3	5	27	4	3	5	2	4	3	5	26	3	5	4	3	15	68	4	5	3	3	3	5	23	4	3	3	10	4	4	5	13	46
P78	3	5	4	4	5	4	3	28	4	3	4	5	3	4	5	26	3	4	5	4	16	72	3	3	2	3	2	1	14	3	4	4	11	3	4	4	11	36
P79	1	4	4	3	5	3	4	24	4	5	2	3	3	4	5	26	3	3	4	4	14	64	5	3	4	3	3	3	21	4	5	5	14	3	4	5	12	47
P80	5	3	5	2	3	5	5	28	5	3	5	5	5	5	4	32	5	3	3	4	15	75	5	4	3	3	4	2	21	4	3	1	8	4	4	4	12	41
P81	3	4	5	4	4	4	3	27	5	5	4	3	5	4	3	29	5	3	3	4	15	71	4	3	5	2	3	2	19	4	3	3	10	5	5	4	14	43
P82	5	3	4	3	5	4	4	28	4	3	3	3	5	5	4	27	4	4	3	3	14	69	3	5	5	5	3	3	24	4	4	4	12	5	4	4	13	49
P83	1	5	5	5	4	4	3	27	4	5	3	5	4	5	3	29	5	3	5	4	17	73	3	4	5	4	5	4	25	4	4	3	11	1	4	3	8	44
P84	4	2	2	4	4	4	5	26	4	5	5	4	3	4	4	29	5	3	4	3	15	70	5	4	4	5	4	3	25	3	3	1	7	4	2	1	7	39
P85	4	3	5	5	5	5	4	31	3	5	3	4	5	3	4	27	4	2	3	5	14	72	5	4	3	2	3	4	21	3	4	3	10	4	4	4	12	43
P86	3	5	3	4	4	5	3	27	5	4	3	5	5	5	5	32	3	4	4	5	16	75	5	4	4	5	3	4	25	4	3	4	11	4	4	4	12	48
P87	2	4	4	4	5	4	5	28	4	2	5	2	2	3	5	23	3	4	5	2	14	65	5	5	3	4	5	5	27	3	5	3	11	4	5	3	12	50
P88	4	4	5	5	4	5	4	31	4	5	3	4	4	3	3	26	2	4	3	3	12	69	3	3	3	3	3	4	19	2	3	3	8	3	4	4	11	38
P89	4	4	5	5	4	3	5	30	5	5	5	3	4	5	5	32	5	3	4	4	16	78	5	5	5	3	5	5	28	4	4	5	13	4	3	4	11	52
P90	5	5	3	4	3	5	3	28	5	4	5	3	4	5	3	29	4	5	3	4	16	73	5	5	5	5	4	3	27	4	5	2	11	2	3	3	8	46
P91	3	5	3	4	4	5	4	28	3	5	4	4	3	5	5	29	5	5	4	5	19	76	3	3	4	5	4	4	23	4	5	4	13	3	4	4	11	47
P92	2	3	4	4	5	4	5	27	4	5	4	4	3	3	3	26	5	5	4	4	18	71	5	4	5	4	3	4	25	4	5	5	14	4	3	3	10	49
P93	4	4	5	3	3	4	5	28	5	3	4	4	5	4	3	28	4	5	4	4	17	73	3	5	4	4	3	4	23	4	3	3	10	4	5	4	13	46
P94	4	4	4	4	3	3	3	27	5	5	4	3	4	4	5	30	4	4	4	5	17	74	3	3	5	4	5	5	25	4	3	3	10	4	4	4	12	47
P95	4	5	4	2	3	5	4	27	4	5	5	4	5	4	3	30	4	3	4	3	14	71	3	4	3	3	2	3	18	5	5	2	12	5	5	5	15	45
P96	4	3	4	5	4	4	5	29	5	3	5	4	4	4	5	30	4	4	1	4	13	72	4	3	3	2	2	3	17	4	4	2	10	5	4	4	13	40
P97	3	4	4	3	4	4	5	27	5	4	5	4	5	4	4	31	5	5	3	4	17	75	3	2	2	2	3	2	14	5	5	2	12	4	4	4	12	38
P98	4	5	4	3	4	4	4	28	5	4	4	4	3	2	4	26	4	3	2	5	14	68	3	3	3	3	2	3	17	4	5	5	14	5	5	5	15	46
P99	2	4	4	5	4	5	5	29	5	4	4	4	4	3	3	27	4	4	5	5	18	74	4	5	4	4	5	3	25	4	4	3	11	5	4	4	13	49
P100	5	4	5	5	4	4	5	32	4	3	5	5	4	4	5	30	4	4	5	4	17	79	4	5	4	4	4	4	25	5	4	2	11	4	4	4	12	48
P101	4	4	3	4	3	5	4	27	4	5	3	4	3	5	5	29	4	3	4	5	16	72	4	4	5	3	3	4	23	5	5	2	12	5	4	3	12	47
P102	4	4	5	3	4	5	5	30	3	4	4	5	4	4	3	27	4	4	3	5	16	73	5	5	4	5	4	4	27	5	3	1	9	4	3	3	10	46
P103	2	4	5	4	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	4	28	5	4	3	5	17	75	4	3	3	3	4	4	21	5	3	4	12	5	4	5	14	47
P104	5	3	2	2	3	3	3	21	2	4	4	4	3	4	4	25	4	3	2	5	14	60	3	3	2	2	2	3	15	3	4	3	10	4	5	4	13	38
P105	4	3	5	5	2	4	4	27	5	5	4	3	3	3	3	26	4	4	2	4	14	67	3	4	2	3	4	2	18	3	3	1	7	3	5	3	11	36
P106	4	4	4	5	4	5	4	30	5	5	4	4	2	4	5	29	4	3	3	3	13	72	3	2	3	2	3	3	16	4	4	2	10	4	5	5	14	40
P107	5	3	3	3	5	4	3	26	4	3	5	2	4	4	5	27	3	4	5	3	15	68	4	3	2	2	3	3	17	5	4	1	10	4	5	4	13	40
P108	4	5	4	4	4	5	5	31	3	4	5	4	3	5	5	29	3	4	3	5	15	75	3	3	3	4	4	4	21	3	5	2	10	5	4	5	14	45
P109	4	4	4	2	4	3	5	26	4	5	3	4	3	3	5	27	4	4	2	4	14	67	2	2	2	2	2	3	13	4	3	1	8	4	4	5	13	34
P110	4	3	5	2	2	4	5	25	5	5	5	4	3	5	4	31	4	5	2	3	14	70	3	2	2	3	3	3	16	4	5	2	11	4	4	5	13	40
P111	4	4	5	2	3	5	4	27	4	5	5	3	4	5	3	29	4	4	3	4	15	71	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	10	5	4	3	12	43
P112	4	5	5	3	4	5	3	29	4	5	3	4	5	3	4	28	5	3	4	4	16	73	5	3	4	5	4	4	25	3	3	2	8	4	5	5	14	47
P113	4	3	4	3	3	4	5	26	5	5	5	5	4	4	3	33	4	4	5	5	18	77	4	4	4	4	4	5	25	4	4	2	10	2	3	2	7	42
P114	5	4	5	3	2	5	4	28	5	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	4	17	75	5	4	4	4	4	4	25	3	2	2	7	3	3	1	7	39
P115	2	4	4	4	5	4	4	27	4	5	4	5	3	4	5	30	4	5	4	5	18	75	3	4	5	4	4	4	24	5	4	4	13	4	2	2	8	45
P116	2	5	5	4	4	4	3	27	4	4	5	4	4	5	4	30	5	4	3	5	17	74	4	4	5	4	4	3	24	5	4	1	10	3	1	2	6	40
P117	5	4	5	3	4	5	4	30	5	5	5	3	4	3	4	29	4	4	2	4	14	73	2	2	2	1	3	2	12	4	4	5						

P134	4	4	4	5	4	5	4	30	5	5	3	3	5	5	3	29	3	3	3	4	13	72	2	3	2	3	2	3	15	4	3	4	11	3	3	4	10	36
P135	4	4	5	4	4	5	3	29	4	5	4	3	2	4	5	27	5	4	3	4	16	72	5	3	4	5	4	3	24	4	4	3	11	5	5	3	13	48
P136	2	4	4	4	5	3	5	27	3	5	4	5	4	5	3	29	5	4	4	5	18	74	5	5	3	5	4	3	25	5	4	3	12	2	5	4	9	46
P137	3	3	3	4	3	3	4	23	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	4	3	14	61	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	11	5	5	5	15	45
P138	1	4	4	4	5	4	5	27	5	4	4	4	4	5	4	20	5	4	4	4	17	74	5	3	3	3	5	4	23	4	3	2	9	4	3	3	10	42
P139	3	4	5	3	2	3	4	24	4	3	4	4	5	4	4	28	3	5	4	4	16	68	5	3	5	4	5	4	26	4	3	1	8	4	3	2	9	43
P140	3	4	3	4	3	5	3	25	4	5	5	4	4	4	3	29	4	5	4	4	17	71	5	5	3	5	4	3	25	5	4	2	11	4	4	3	11	47
P141	2	3	3	4	3	4	3	22	4	3	4	3	4	4	3	25	4	3	4	3	14	61	4	3	3	4	4	3	21	3	2	4	9	4	2	1	7	37
P142	4	2	3	2	3	3	2	19	3	2	3	2	3	3	3	19	3	2	3	4	12	50	4	3	2	3	3	3	18	5	5	3	13	5	5	5	15	46
P143	4	3	5	3	3	5	4	27	4	4	3	4	4	5	4	28	4	3	5	4	16	71	5	3	3	4	3	4	22	4	4	3	11	5	4	4	13	46
P144	3	3	4	4	3	5	3	25	5	4	4	5	5	4	3	30	4	5	5	4	18	73	4	4	3	5	5	5	26	4	4	3	11	4	4	4	12	49
P145	2	3	4	4	5	5	3	26	4	5	4	4	3	4	5	29	3	4	5	3	15	70	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	12	3	4	3	10	48
P146	4	3	3	5	4	4	4	28	4	5	3	4	5	3	4	29	4	5	3	5	17	73	4	3	5	5	4	4	25	3	4	3	10	3	3	3	9	44
P147	3	4	5	4	4	4	5	29	3	5	5	4	4	5	3	29	4	4	4	5	17	75	3	5	3	5	5	4	25	5	5	3	13	5	4	5	14	52
P148	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	4	5	5	4	5	31	5	3	4	4	16	81	5	5	4	4	5	5	28	3	4	4	11	5	4	4	13	52
P149	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	5	17	81	5	5	4	4	5	5	28	4	4	4	12	5	4	4	13	53
P150	3	5	4	3	5	5	4	29	5	4	4	4	3	4	4	28	4	5	2	3	14	71	5	4	5	4	5	3	26	4	4	2	10	5	4	4	13	49
P151	5	3	3	3	3	3	4	24	4	5	5	4	4	5	5	32	4	5	3	4	16	72	4	5	3	3	4	3	22	4	3	3	10	4	3	3	10	42
P152	4	4	5	4	5	5	4	31	5	4	5	4	3	4	3	28	4	5	3	3	15	74	4	4	5	3	3	4	23	4	3	3	10	4	4	4	12	45
P153	4	4	4	3	3	4	5	27	4	5	5	4	4	3	5	30	4	4	1	4	13	70	2	2	2	2	2	2	12	4	4	1	9	4	4	5	13	34
P154	4	4	4	5	5	3	4	29	5	4	4	5	5	3	3	29	4	4	5	4	17	75	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	10	3	5	5	13	46
P155	5	5	5	4	4	5	4	32	3	4	3	3	4	3	3	23	3	4	3	4	14	69	4	4	4	4	3	4	23	4	3	2	9	4	4	3	11	43
P156	2	5	4	5	5	4	4	29	4	4	5	4	4	5	3	30	4	4	4	4	16	75	3	4	3	3	4	4	21	5	4	1	10	4	4	4	12	43
P157	3	5	4	3	3	4	4	26	3	4	5	5	5	4	3	29	5	5	5	4	19	74	4	5	5	3	4	4	25	4	5	3	12	4	3	5	12	49
P158	4	2	5	2	4	3	4	24	5	4	4	4	3	4	5	29	4	4	2	4	14	67	3	3	2	3	2	3	16	2	3	2	7	4	4	5	13	36
P159	2	4	2	4	4	5	4	25	5	5	2	3	2	3	4	24	4	3	5	4	16	65	5	5	5	3	3	4	25	5	5	2	12	4	5	3	12	49
P160	3	3	3	4	3	5	3	24	4	5	3	4	5	3	4	28	5	3	5	4	17	69	5	4	4	5	3	3	24	3	3	3	9	3	4	3	10	43
P161	5	3	4	2	5	5	4	28	4	5	4	5	5	3	4	30	4	5	5	3	17	75	4	3	3	3	4	4	21	5	5	1	11	5	5	5	15	47
P162	4	5	3	3	3	4	3	25	4	4	3	3	4	4	3	25	3	4	4	4	15	65	2	2	2	2	3	3	14	5	5	2	12	3	3	3	9	35
P163	1	3	4	4	5	5	4	26	5	5	3	3	5	4	4	29	3	4	4	4	15	70	3	4	4	4	4	4	23	3	4	3	10	4	5	3	12	45
P164	3	4	5	4	4	3	4	27	4	5	5	3	3	4	3	27	4	3	5	5	17	71	5	4	4	4	4	3	24	4	4	3	11	2	4	5	11	46
P165	5	4	3	3	4	4	5	28	2	4	5	5	4	5	3	28	5	5	4	4	18	74	4	4	3	3	3	5	22	3	3	5	11	3	3	5	11	44
P166	2	5	4	5	4	5	4	29	3	4	3	4	4	4	5	27	4	4	4	5	17	73	4	4	5	5	4	4	26	3	5	5	13	4	4	4	12	51
P167	3	4	5	5	4	4	3	28	3	5	4	5	4	3	5	29	4	5	3	4	16	73	4	4	3	5	4	4	24	4	3	2	9	4	5	5	14	47
P168	2	5	3	5	4	4	4	27	4	5	4	3	3	4	4	27	5	4	5	5	19	73	5	3	4	3	3	3	21	4	4	2	10	4	4	5	13	44
P169	2	4	2	4	4	4	3	23	5	4	5	3	5	5	4	31	5	3	3	4	15	69	4	5	3	2	3	3	20	4	5	1	10	5	4	4	13	43
P170	4	4	4	2	3	4	4	26	5	5	5	4	5	1	4	29	3	4	4	4	15	70	3	4	5	5	4	3	24	4	4	2	10	3	4	3	10	44
P171	2	4	2	3	5	5	5	26	5	5	5	5	4	2	3	29	4	4	4	5	17	72	4	5	4	3	3	4	23	5	4	1	10	4	4	5	13	46
P172	4	4	5	4	3	5	4	29	4	3	4	4	5	4	3	27	5	4	5	3	17	73	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	13	5	4	4	13	53
P173	3	5	3	5	4	5	3	28	2	3	4	4	3	2	4	22	5	3	2	4	14	64	5	4	5	4	3	5	26	4	5	3	12	5	3	4	12	50
P174	2	5	4	4	5	5	5	30	5	5	5	3	2	5	5	30	5	5	5	5	20	80	3	3	4	2	4	2	18	3	4	4	11	2	3	2	7	36
P175	2	4	2	4	5	4	4	25	4	4	4	3	5	3	3	26	5	4	4	4	17	68	4	3	3	4	4	3	21	5	5	3	13	3	4	5	12	46
P176	4	3	3	2	3	4	4	22	4	3	4	4	3	1	4	23	4	3	2	4	13	58	2	2	2	2	3	3	14	4	5	1	10	5	5	5	15	39
P177	2	4	4	5	5	4	5	29	5	3	3	4	4	4	4	27	5	4	4	5	18	74	4	5	4	4	3	4	24	5	4	1	10	3	4	4	11	45
P178	2	5	3	5	5	5	5	30	5	5	2	3	3	3	5	26	5	5	5	5	20	76	4	4	3	2	2	2	17	5	5	1	11	2	2	1	5	33
P179	4	3	3	3	4	3	4	24	5	3	5	5	4	3	4	29	5	5	2	5	17	70	4	5	4	5	2	3	23	5	5	2	12	5	5	5	15	50
P180	3	4	3	4	5	4	5	28	4	5	3	4	4	5	5	30	5	3	4	5	17	75	5	5	5	5	4	3	27	3	4	2	9	4	5	4	13	49
P181	5	3	4	3	2	4	2	23	4	4	5	3	4	4	3	27	4	3	4	4	15	65	3	3	3	4	4	4	21	5	5	1	11	5	5	5	15	47
P182	2	4	2	4	4	5	5	26	5	4	3	3	3	4	5	27	4	3	4	5	16	69	4	4	3	4	4	4	23	5	4	3	12	4	4	4	12	47
P183	3	4	5	5	4	5	5	31	4	5	4	5	4	4	3	29	4	4	5	5	18	78	3	4														

P200	2	4	4	4	3	5	3	25	4	4	5	4	4	5	3	29	4	5	4	5	18	72	4	5	4	4	4	3	24	4	3	2	9	4	3	3	10	43	
P201	3	4	4	5	4	4	5	29	5	4	4	3	4	5	4	29	3	3	4	4	14	72	3	4	3	3	5	4	22	5	4	3	12	3	3	3	9	43	
P202	5	4	4	5	3	5	4	30	4	4	5	4	5	3	3	28	3	3	3	3	12	70	4	3	3	3	3	3	19	4	4	2	10	4	4	5	13	42	
P203	4	5	5	3	4	4	5	30	5	5	4	4	4	3	29	4	4	3	5	16	75	4	3	3	4	3	4	21	3	4	3	10	4	4	4	12	43		
P204	4	3	4	4	3	4	5	27	5	3	5	4	4	5	5	31	4	5	5	4	18	76	5	3	4	5	5	4	26	4	4	4	12	5	5	4	14	52	
P205	4	4	5	4	3	5	3	30	4	4	3	3	5	4	5	28	3	5	4	4	16	74	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	15	5	4	4	13	55	
P206	3	4	4	5	3	5	3	27	5	5	3	4	5	5	5	32	4	2	3	4	13	72	5	4	3	4	4	4	24	3	4	3	10	4	5	3	12	46	
P207	4	3	4	4	3	4	4	26	4	5	5	4	5	4	4	31	4	3	4	4	15	72	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	12	5	5	4	14	52	
P208	3	4	5	4	5	4	5	30	4	5	4	3	3	4	5	28	5	4	4	5	18	76	4	4	4	4	3	5	24	3	3	5	11	4	3	5	12	47	
P209	4	5	4	2	3	4	4	26	3	3	4	3	5	3	4	25	5	3	3	5	16	67	4	3	3	4	3	3	20	5	5	3	13	3	5	4	12	45	
P210	2	4	5	5	4	4	4	28	4	3	5	4	3	5	3	27	4	2	4	4	14	69	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	14	4	3	4	11	51	
P211	3	5	4	4	4	5	3	28	4	4	5	4	5	5	5	32	3	4	5	5	17	77	3	5	4	4	5	4	25	4	5	3	12	5	5	4	14	51	
P212	4	5	4	5	4	5	4	31	5	4	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	20	81	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	12	4	4	4	12	50	
P213	3	4	3	4	5	5	5	29	4	4	3	3	3	3	4	24	4	5	5	4	18	71	5	4	4	4	4	4	25	4	2	2	8	4	4	3	11	44	
P214	2	4	4	3	5	4	5	27	4	5	4	5	3	4	4	29	3	5	5	3	16	72	3	5	3	5	4	5	25	5	4	3	12	3	4	3	10	47	
P215	4	4	4	5	4	5	4	30	5	5	3	4	5	4	4	30	5	5	4	5	19	79	4	4	4	5	3	4	24	5	4	3	12	4	3	4	11	47	
P216	5	4	3	5	4	4	5	30	4	3	4	4	4	5	4	28	3	4	5	4	16	74	3	3	4	4	5	3	4	22	3	4	2	9	4	4	4	12	43
P217	3	4	4	3	5	4	4	27	5	5	3	3	3	4	4	27	5	5	5	5	20	74	5	3	3	3	3	3	20	4	4	3	11	5	5	5	15	46	
P218	4	5	5	4	4	4	5	31	4	5	3	3	5	5	4	29	4	5	4	5	18	78	2	4	4	3	3	3	19	3	4	2	9	4	4	5	13	41	
P219	2	5	3	4	4	5	5	28	5	5	3	3	4	3	4	27	5	5	5	5	20	75	2	3	3	2	2	2	14	3	4	3	10	2	2	2	6	30	
P220	4	5	3	4	4	5	4	29	4	4	4	5	5	4	4	30	5	5	5	4	19	78	3	2	3	3	2	2	15	4	4	2	10	4	4	4	12	37	
P221	3	4	3	5	4	5	4	28	4	5	4	3	3	4	4	27	5	5	5	5	20	75	3	3	3	3	3	3	18	5	5	1	11	4	4	4	12	41	
P222	5	4	4	5	5	3	4	30	4	5	4	4	5	4	5	31	4	4	5	4	17	78	4	5	5	2	3	2	21	4	4	1	9	4	3	3	10	40	
P223	3	5	3	4	4	5	5	29	5	5	3	3	4	3	4	27	5	5	5	5	20	76	3	3	3	2	3	2	16	4	4	2	10	2	2	2	6	32	
P224	2	5	3	4	4	5	5	28	5	5	3	2	4	4	5	28	5	5	5	5	20	76	3	3	3	3	2	2	16	4	4	2	10	1	3	2	6	32	
P225	3	5	3	4	4	5	5	29	5	5	3	3	5	3	4	28	5	5	5	5	20	77	2	3	3	2	2	2	15	4	5	2	11	2	2	2	6	32	
P226	3	4	3	4	4	5	5	28	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	74	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P227	3	4	3	4	4	5	5	28	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	74	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P228	3	4	3	4	4	5	5	28	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	74	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P229	3	3	3	4	4	4	5	26	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	72	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	2	4	8	34	
P230	2	4	3	3	4	4	5	26	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	72	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P231	3	3	3	4	4	5	5	27	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	73	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P232	4	3	3	4	3	5	5	27	4	4	3	3	5	5	3	27	3	5	5	5	18	72	4	2	3	2	3	4	18	3	4	4	11	4	2	5	11	40	
P233	3	3	4	3	4	5	4	26	5	4	3	4	5	3	3	27	5	5	5	5	20	73	2	3	2	3	3	3	16	3	4	2	9	2	3	4	9	34	
P234	4	3	3	4	3	5	5	27	5	4	3	3	5	2	3	25	5	5	5	2	17	69	4	2	3	3	3	4	19	4	2	2	8	3	5	4	12	39	
P235	3	4	3	4	4	5	5	28	5	4	3	3	5	3	3	26	5	5	5	5	20	74	2	3	2	3	3	3	16	4	4	2	10	2	3	4	9	35	
P236	4	5	4	4	3	5	5	30	5	5	3	4	4	4	5	30	5	4	4	4	17	77	5	4	3	5	4	4	25	4	4	3	11	2	4	5	11	47	
P237	4	4	4	5	5	5	4	31	3	4	5	4	4	5	3	28	5	5	4	5	19	78	5	5	4	3	3	3	23	4	3	3	10	4	4	5	13	46	
P238	3	4	4	5	4	5	4	29	4	5	5	4	5	5	4	32	5	4	4	5	18	79	5	4	3	3	3	3	21	4	5	2	11	4	4	4	12	44	
P239	3	5	4	5	3	4	4	28	5	4	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	18	77	5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	15	4	3	3	10	51	
P240	3	5	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	30	4	5	5	5	19	77	3	3	3	3	3	3	18	4	5	3	12	5	5	4	14	44	
P241	2	5	3	4	4	5	5	28	5	5	3	3	4	5	4	29	5	5	5	5	20	77	2	2	3	2	2	3	14	4	4	1	9	1	2	2	5	28	
P242	2	5	2	4	5	5	5	28	5	5	2	3	4	5	5	29	5	5	5	5	20	77	3	3	4	3	3	3	19	4	4	2	10	2	3	2	7	36	
P243	2	5	2	5	5	5	5	29	5	5	2	3	5	4	5	29	5	5	4	5	19	77	2	3	3	3	3	3	17	4	4	2	10	2	2	2	6	33	
P244	1	5	2	5	5	5	4	27	4	4	3	3	4	4	5	27	5	5	5	5	20	74	4	4	4	3	3	3	21	4	4	2	10	2	3	2	7	38	
P245	2	5	2	4	5	5	5	28	5	5	3	2	5	4	5	29	5	5	5	5	20	77	3	3	4	3	3	3	19	4	5	3	12	2	2	2	6	37	
P246	1	5	2	5	5	5	5	28	5	5	3	3	5	3	4	28	5	5	5	5	20	76	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	10	2	2	2	6	34	
P247	2	5	2	5	5	5	5	29	5	5	3	2	5	3	4	27	5	5	4	5	19	75	3	3	3	3	3	3	18	4	4	2	10	3	2	2	7	35	
P248	1	5	2	5	5	5	5	28	5	5	2	2	5	4	4	27	5	5	4	5	19	74	2	2	4	3	3	3	17	4	4	1	9	1	2	1	4	30	
P249	1	5	1	5	5	5	5	27	5	5	1	2	5	2	5	25	5	5	4	5	19	71	3	3	4	3	4</												

P266	2	4	3	4	4	5	4	26	4	5	2	4	4	2	4	25	5	5	5	5	20	71	3	3	4	4	2	4	20	4	5	3	12	5	4	5	14	46
P267	5	3	4	3	3	5	5	28	5	4	4	4	4	5	5	31	4	4	2	4	14	73	2	2	3	3	3	3	16	4	5	1	10	5	5	5	15	41
P268	4	3	3	4	4	3	4	25	3	4	3	4	4	5	4	27	4	5	5	4	18	70	3	3	2	2	3	2	15	3	4	4	11	2	5	4	11	37
P269	3	5	4	4	4	5	4	29	4	5	5	5	4	5	4	32	5	5	5	4	19	80	5	4	3	3	3	3	21	4	5	3	12	5	4	4	13	46
P270	3	4	5	4	4	4	4	28	4	5	4	5	4	4	5	31	4	4	5	5	18	77	4	3	4	3	4	3	21	5	5	3	13	5	5	5	15	49
P271	4	4	3	4	5	4	5	29	5	5	3	5	4	3	4	29	4	4	4	4	16	74	3	3	4	3	3	4	20	4	4	2	10	3	4	4	11	41
P272	3	4	2	5	5	5	5	29	4	4	3	3	5	5	4	28	5	5	5	5	20	77	4	4	4	4	4	4	24	3	4	2	9	4	4	4	12	45
P273	2	5	2	5	4	5	5	28	5	5	2	5	4	2	5	28	5	5	5	5	20	76	3	4	5	5	2	4	23	5	5	1	11	4	4	3	11	45
P274	1	5	2	5	5	5	5	28	5	5	4	4	4	4	4	30	5	5	5	5	20	78	3	4	3	3	1	4	18	5	4	2	11	4	5	4	13	42
P275	5	4	4	3	3	5	4	28	4	5	4	5	3	4	4	29	5	4	2	4	15	72	2	2	2	2	2	3	13	4	5	2	11	4	5	5	14	38
P276	3	4	4	5	4	5	4	29	4	4	3	4	4	3	5	27	5	5	5	5	20	76	4	3	4	3	2	5	21	5	4	3	12	5	5	5	15	48
P277	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	4	3	5	4	16	76	2	3	2	3	3	3	3	3	3	16	4	3	1	8	3	5	4	12	36		
P278	4	5	3	4	5	5	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	20	78	3	3	4	3	2	4	19	5	4	2	11	3	5	3	11	41
P279	3	5	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	3	3	4	25	5	5	5	5	20	73	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	11	3	4	4	11	43
P280	3	5	3	4	4	4	5	28	4	3	3	4	3	4	5	26	5	5	5	5	20	74	3	3	3	3	2	4	18	5	3	2	10	4	4	3	11	39
P281	3	5	4	5	4	5	3	29	5	5	5	4	4	3	5	31	4	5	5	5	19	79	3	3	4	3	3	3	19	4	5	2	11	5	3	4	12	42
P282	3	4	5	4	5	4	4	29	5	5	3	4	5	3	5	30	5	5	5	4	19	78	3	3	4	3	3	4	20	4	5	1	10	5	4	4	13	43
P283	3	4	4	4	5	5	4	29	4	3	3	5	4	3	5	27	5	5	5	4	19	75	4	4	3	4	3	4	22	4	4	3	11	4	4	4	12	45
P284	2	5	5	4	5	4	4	29	4	3	5	5	5	4	4	30	5	5	5	5	20	79	4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	11	5	4	4	13	44
P285	4	3	5	5	4	5	3	29	5	5	3	5	4	2	5	29	5	5	4	5	19	77	3	2	4	3	2	5	19	4	4	3	11	3	4	3	10	40
P286	3	5	5	5	5	5	5	33	4	5	5	3	5	4	4	30	5	5	5	5	20	83	3	4	3	3	2	5	20	5	2	2	9	3	3	3	9	38
P287	3	3	4	4	5	4	5	28	3	3	4	5	4	4	4	27	4	5	4	4	17	72	4	4	4	4	2	4	22	4	4	3	11	4	3	4	11	44
P288	2	5	4	5	3	5	5	29	3	4	2	4	4	2	3	22	4	4	4	4	16	67	3	2	3	2	3	4	17	4	4	1	9	4	3	4	11	37
P289	4	3	4	3	3	3	5	25	5	4	4	4	3	4	3	27	4	4	4	4	16	68	3	3	4	3	4	3	20	4	4	3	11	5	5	5	15	46
P290	3	3	5	4	4	5	5	29	5	5	3	4	4	3	4	28	5	5	5	5	20	77	4	4	4	3	2	4	21	4	4	4	12	5	5	5	15	48
P291	3	5	5	4	4	5	5	31	5	5	2	5	4	2	5	28	5	5	5	5	20	79	3	3	2	3	3	4	18	4	4	2	10	3	4	4	11	39
P292	3	5	4	3	4	4	3	26	4	3	3	4	4	2	4	24	5	4	5	5	19	69	4	3	3	4	3	4	21	5	3	2	10	3	4	4	11	42
P293	2	5	5	5	5	5	5	32	5	5	5	5	4	5	5	34	4	4	4	4	16	82	4	3	3	4	4	4	22	5	5	3	13	3	3	3	9	44
P294	3	5	2	5	5	4	4	28	4	5	2	3	4	2	4	24	4	5	5	5	19	71	3	2	3	3	2	4	17	5	5	3	13	4	4	4	12	42
P295	3	5	2	4	4	5	5	28	4	4	2	4	4	2	3	23	5	5	5	4	19	70	3	3	4	3	2	4	19	4	4	3	11	4	3	3	10	40
P296	2	4	2	4	5	5	4	26	4	4	2	3	3	2	4	22	4	5	5	4	18	66	5	4	4	5	3	5	26	3	3	1	7	3	5	5	13	46
P297	4	3	5	2	3	3	3	23	3	3	5	5	5	4	4	29	4	4	4	4	16	68	2	2	3	2	1	3	13	3	3	1	7	3	3	3	9	29
P298	2	5	3	5	5	5	5	30	4	4	4	5	4	4	4	29	5	5	5	5	20	79	4	3	4	4	3	4	22	5	5	4	14	5	4	5	14	50
P299	3	5	3	5	4	4	4	28	4	4	3	4	3	2	4	24	5	5	5	5	20	72	3	3	3	3	2	4	18	4	4	2	10	4	4	3	11	39
P300	3	4	4	3	5	5	3	27	4	4	5	5	3	3	5	29	4	4	4	5	17	73	3	3	3	4	3	4	20	5	5	3	13	3	3	4	10	43

Anexo 7. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023.

Investigador (a) (es): Angeles Paz Alexa Nicolle

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023”, cuyo objetivo es Determinar el efecto de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de los clientes en la empresa Marcimex – 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de pregrado de la carrera profesional de administración de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Marcimex.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto de esta investigación es el incremento de cuentas incobrables por parte de la empresa es por ello que se estaría quedando sin liquidez debido a los retrasos en las cuotas de pago de los clientes y la ineficiente información por parte de Marcimex generando un reporte de cada consumidor en el sistema de deudas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad según la percepción del cliente, empresa Marcimex Casma, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución Marcimex. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Angeles Paz Alexa Nicolle email: aangelespa8@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio email: mantonioed@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Elvis Blas Huamán

Fecha y hora: 03/05/23 – 12:40 p.m.

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento



ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20605475273
INTEGRA RETAIL S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos José Alexander Hulman Medina	DNI: 70178172

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad del cliente en la empresa Marcimex Casma, 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración de Empresas	
Autor: Nombres y Apellidos Alexa Nicoile Angeles Paz	DNI: 70149757

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (s) del estudio.

Lugar y Fecha: Casma , 13 de diciembre del 2022

Firma y sello:

JOSÉ ALEXANDER HULMAN MEDINA
(Titular o Representante legal de la Institución)
MXM - CASMAS

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.