



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio en la Empresa Marcimex - 2019”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Administración

**AUTOR(ES):**

Huamán Depaz, Helder Anthony (ORCID: 0000-0002-1427-7620)

Toledo Acuña, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-8968-8758)

**ASESOR(A):**

Mg. Castañeda Sánchez, Willy Alex (ORCID: 0000-0002-4421-4778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

HUARAZ - PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres que siempre están ahí cuando más los necesitamos y que son nuestro ejemplo a seguir porque nunca se rinden ante ninguna adversidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios; a nuestros docentes a lo largo de nuestra carrera universitaria, por brindarnos los recursos necesarios para realizar este trabajo de manera eficiente, a nuestros familiares y amigos por brindarnos su apoyo y finalmente a la empresa Marcimex por su colaboración y honestidad.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN .....	5
ABSTRACT.....	6
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEORICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de la investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>11</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>12</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>12</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>12</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1. Resultados según el objetivo general .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2. Resultados según los objetivos específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>25</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	26
ANEXOS.....	29

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulada “La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex - 2019”, considera como población a 369 clientes morosos en el sistema y de 15 colaboradores de la empresa, a los cuales se les fue aplicado. La recolección de datos fue mediante dos técnicas, la encuesta y la observación usando como instrumento el cuestionario conformado por 16 preguntas y la ficha de observación conformado por 14 preguntas. La validación de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos, cuyo diseño fue no experimental, transversal, descriptivo.

Finalmente se llegó a la conclusión que al analizar la morosidad se sabe que solo el 38% de los clientes son morosos y su estado es sin gestión a pagar y que esto sí influye en la gestión del riesgo crediticio en un 76% de los colaboradores de la empresa Marcimex -2019 tienen un nivel de conocimiento alto y saben cómo aplicarlo.

Palabras claves: morosidad, gestión, crédito

## **ABSTRACT**

This research work entitled "The delinquency of the client and its influence on the management of credit risk in the company Marcimex - 2019", considering as a population 369 customers in the system and 15 employees of the company, to which it was applied to them. The data collection was through two techniques, the survey and observation using as an instrument the questionnaire consisting of 16 questions and the observation form consisting of 14 questions. The validation of the instruments was carried out by expert judgment, whose design was non-experimental, transversal, descriptive.

Finally, it was concluded that when analyzing delinquency, it is known that only 38% of the clients are delinquent and their status is unpaid and that this does influence the management of credit risk in 76% of the employees of the company Marcimex -2019 have a high level of knowledge and know how to apply it.

Keywords: delinquency, management, credit

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro acontecer actual se plasma la realidad problemática donde Brachfield (2013), menciona que las dificultades de la morosidad están presentes en los países europeos y sus efectos están causando preocupación en las instituciones europeas, de tal manera que se ha elaborado una directiva con medidas para contrarrestar el problema de la morosidad en la población.

La Unión Europea realizó un estudio donde concluye que la morosidad es la causa directa de que las empresas quiebren con un 25%, a su vez se reveló que un 33% de las organizaciones en Europa consideran los retrasos en los cobros es un problema serio que pone en peligro la existencia de los negocios.

Anualmente en el continente europeo se estima que la morosidad genera una deuda aproximadamente de unos 90.000 millones de euros donde se encuentran los cobros pendientes y deudas vencidas, y unos 23.600 millones de euros por créditos comerciales incobrables y finalmente más de 10.000 millones de euros en costos financieros.

De igual manera la Comunidad Europea, mediante su estudio se dio a conocer que España es uno de los países europeos con niveles de morosidad elevados, también redacta que Grecia, Portugal e Italia poseen los plazos de pago más amplios de Europa.

En América latina uno de los principales problemas en la economía de sus países es la morosidad a pesar de las medidas optadas este tema aun no se ha podido solucionar.

Asimismo, un estudio estadístico menciona que el 70% de todas las empresas españolas se ven afectadas por la morosidad, sin embargo, hasta el 85% de las empresas han sido afectadas al menos una vez por esta lacra denominada morosidad.

Villar (2018) Indica que el incumplimiento de pago de los créditos afectó el crecimiento de la economía en el año 2017, con un índice en la banca de 3.04%, el pico más alto en la tasa de morosidad en los últimos 12 años, afirmó la Asociación de Bancos del Perú.

El Gerente de Estudios Económicos de Asbanc, el señor Morisaki, hace referencia que el menor dinamismo de la economía peruana se debe a la morosidad y a la baja generación de puestos de empleo formal dentro del Perú.

Juan Carlos Odar, director ejecutivo de Phase Consultores, señala que la morosidad se está incrementando lo cual perjudica en la generación de puestos de trabajo formales y estos repercuten en el cumplimiento de pago de los créditos bancarios. El banco central de reserva añade que la actividad económica se ha detenido debido a la poca inversión pública y privada, por los estragos causados por el fenómeno de El Niño, que azotó a la zona norte del Perú.

No obstante, el señor Morisaki señaló que las entidades bancarias buscaron prevenir la disminución de la cartera crediticia emplearon una correcta gestión de riesgo.

El Banco Central de Reserva manifestó que se percibió un ajuste en los modelos de calificación de riesgo de los clientes deudores, además del fortalecimiento de las áreas de riesgo y negocios, todas estas medidas fueron tomadas por las entidades financieras en aras del mejor manejo de sus políticas crediticias.

Luego de la realización de operaciones sustantivas donde se generó importantes créditos, estas se han visto perjudicadas de manera que existe demoras en los pagos por diversos motivos, dependiendo del tipo de crédito, operación, cliente, etc. De esta manera se está buscando clasificar a los clientes dependiendo al rubro en los cuales se encuentran inmersos.

La información asociada a la morosidad de los clientes financieros no tiene un origen en específico, sin importar el sector en el que se encuentren, este puede ser el privado, a nivel comercial, entre empresas, etc. sin la menor existencia de una base de datos fiable. Gracias a la gestión del riesgo crediticio se puede graficar la magnitud de la morosidad, ya sea en acciones proyectadas y balances anuales de una empresa.

En los dos últimos el porcentaje de morosidad en la banca múltiple de los créditos a MYPES rondó los 8,8%, de manera que la fluctuación de MiBanco estuvo entre el 5,3% y (EF) en el 7,7%, cabe mencionar que el nivel promedio de morosidad en la banca múltiple fue de 3· en el caso de las microempresas. De manera particular MiBanco posee una morosidad de 2,9% calificando de esta manera como la entidad financiera más especializada en este tipo de créditos a diferencia de (EF) con 4,5% y (CM, CR) con un 5,9%. (Peñaranda,2017).

El número de organizaciones en el Perú va en aumento en estos últimos años, la cual se ve reflejada en el alza de operaciones comerciales lo que conduce de manera indirecta a elevar el índice de morosidad a causa de los retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones financieras.



El riesgo crediticio es uno de los componentes principales a considerar por los órganos gubernamentales. Este riesgo es connatural a la actividad de la empresa Marcimex y no solo a ellos sino a toda empresa crediticia, por ende, el objetivo primordial es reducir su impacto dentro de los resultados financieros para la organización; pero para lograr la reducción del tal impacto debemos, sobre todo, medir el nivel de riesgo al que se está sujeto, es decir debemos valorar el riesgo crediticio.

En conexión con la realidad problemática observada se ha enunciado la siguiente interrogante, considerada como el problema general de la investigación ¿De qué manera la morosidad del cliente influye en la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex - 2019?; así mismo se desglosan los problemas específicos que son; ¿Cómo los retrasos del pago inciden en la evaluación de crédito en la empresa Marcimex - 2019?, luego ¿De qué forma la alerta de pago crediticio se encuentra delimitado a los factores de riesgo en la empresa Marcimex - 2019? y finalmente ¿Cuál es el estado de gestión del crédito que influye en el desarrollo del proceso en la empresa Marcimex - 2019?

La presente investigación se justifica con el fin de determinar la influencia de la morosidad en la gestión del riesgo crediticio de la empresa Marcimex en el año 2019. Ello con el fin de plantear medidas correctivas y reducir el índice de morosidad. También que al emplear una buena gestión de crédito pueda mejorar en aspectos de productos, y esto se vea reflejado en los ingresos como en el posicionamiento de la empresa.

Así mismo identificar los diferentes problemas que tiene al momento de dar un crédito. La investigación realizada servirá como base para empresas dedicadas a este rubro que deseen saber cómo manejar mejor la morosidad del cliente para que no tengan pérdidas mayores.

A la vez este trabajo de investigación se realiza con el enfoque cuantitativo ya que es basada en pruebas estadísticas para dar respuesta a cada objetivo planteado, gracias a dos instrumentos de recolección de datos que son la ficha de observación sobre la morosidad del cliente y el cuestionario para la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex.

Continuando con la secuencia de la investigación se plantea como objetivo general; Analizar la morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2019, también se presenta los objetivos específicos que viene a ser; Evaluar la influencia de los retrasos del pago en la evaluación de crédito

en la empresa Marcimex – 2019; además Explicar la influencia de la alerta de pago crediticio con los factores de riesgo en la empresa Marcimex – 2019 y por último Analizar la influencia del estado de gestión del crédito en el desarrollo del proceso en la empresa Marcimex – 2019

En efecto, se ha propuesto para la investigación la siguiente hipótesis de trabajo; Si se incrementa la morosidad del cliente entonces se elevará la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2019 y de manera opuesta se plantea la hipótesis nula que sería Si no se incrementa la morosidad del cliente entonces no se elevará la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes con relación a nuestro trabajo de investigación encontramos a Ubaldo (2016), en su tesis “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2104”, mediante el cual obtuvo el grado de Contador Público en la Universidad Nacional del Altiplano, donde utilizó el diseño de investigación descriptivo, la observación, la encuesta y la entrevista como técnicas de recolección de datos, además el cuestionario como instrumento; asimismo teniendo como muestra a 10 trabajadores y 20 clientes de la Agencia Juliaca; se llegó a la conclusión donde se aprecia que el 60% de los colaboradores cuenta con conocimientos y aplica un reglamento y política de créditos, de la misma manera el 10% de clientes refieren que sus analistas les indican que las políticas y reglamentos se actualizan de manera constante acorde a los nuevos parámetros y cambios que instituye la superintendencia de banca y seguros. Con el correcto cumplimiento de las mismas acarrearía hacia el control correcto y la disminución del nivel de morosidad en dicha agencia.

Asimismo, Gómez (2017), dentro de su tesis denominada “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huánuco -2017”, para obtener el Título profesional de Contador Público, el cual fue presentando a la Universidad Privada Víctor Andrés Belaúnde – Huánuco, utilizando el diseño de investigación no experimental de tipo transversal con una población de 20 colaboradores y 9 analistas de crédito de la Financiera Confianza S.A.A. donde se obtuvo la información mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, de esta manera se concluye que los analistas discurren acerca de la información arrojada por las centrales de riesgo y mencionan que no son de vital importancia para decidir la viabilidad de un crédito, ya que las diferentes entidades financieras informan de manera distinta a sus clientes morosos rigiéndose a sus políticas y teniendo en cuenta la normativa vigente de la SBS.

Luego Quispe (2016), en su tesis “La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el año 2014” para obtener su Licenciatura en Economía dentro de la Universidad Nacional de Trujillo, donde se utilizó el diseño de investigación transversal (no experimental), teniendo como población a todos los asiduos que adquirieron crédito del Banco Azteca

durante el año 2014, teniendo a 11246 clientes morosos como muestra, con la ayuda de la técnica de investigación de la encuesta y el cuestionario como instrumento se llega a la conclusión en la cual se obtiene un 60% en la tasa de morosidad lo que demuestra la incidencia negativa en el nivel de morosidad a raíz de la baja gestión del riesgo crediticio en el Banco Azteca (agencia El Porvenir) haciendo referencia al número mínimo de requisitos para lograr la obtención de un préstamo de consumo o personal.

Finalmente Morales y Vargas (2017), en su tesis denominada "Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016", mediante el cual obtuvo el grado profesional de Licenciado en Gestión Empresarial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para el cual se empleó el diseño de investigación no experimental y con categoría longitudinal, teniendo como población a 199 empresas las cuales figuran en la base de datos y de las cuales el 85% se ubican en Lima Metropolitana, desprendiendo de esta manera una muestra de 51 empresas para la investigación, que tuvo por técnica las 5"C" y la información obtenida de una ERP denominada SAP como instrumento; llegando a la siguiente conclusión; de que el nivel de morosidad que se percibe por parte de los clientes se ve influenciadas por la variable capital, habiendo una línea de crédito grande con 80%, un valor mediano con 60% y 50% con una línea de crédito pequeña, asimismo en la variable condiciones de pago se expone los siguientes rangos, grande de 60 a 90 días hábiles, mediano 45 con días hábiles y pequeño con 30 días hábiles y para finaliza la variable carácter que se desglosa en hábitos de pago, grande con 90%, mediano con 95% y pequeño con 100%, todos los mencionados afectan el nivel de morosidad respectivamente.

Para esta investigación se recabó teorías vinculadas a las variables, con respecto a la Morosidad citamos a Brachfield (2010), quien plantea la Teoría de la nueva legislación contra la morosidad descodificada, donde menciona que la morosidad ocasiona una carga administrativa y/o financiera a las organizaciones, de las cuales las más resaltante son las Mypes, ellas se ven sumergidas en la presión de sobrellevar pagos en plazos excesivos para lo cual deben mantener una importante cifra de saldo por parte de sus clientes en sus balances, para tener una referencia

estas deben ser al menos tres veces más masa patrimonial con respecto a la media Europea, esta llamada sobreinversión en activos circulantes provoca que las Mypes aumenten las cuentas por cobrar, conllevando a una alza dentro de las necesidades operativas que deben ser cubiertas con financiación bancaria a corto plazo.

En estos últimos años esta problemática ha empeorado, cabe mencionar que la morosidad no solo depende de causas coyunturales, sino también de causas estructurales, donde se encuentran los factores económicos que sacan ventaja de su posición dominante alargando los plazos de pago y perjudicando a las empresas más pequeñas. (p. 103-104)

También indicamos la definición conceptual para la variable Morosidad citando a Gonzáles y Gomes (2012), quienes mencionan lo siguiente; la morosidad desde un enfoque empresarial es el retraso en el pago de una obligación contraída en una fecha determinada.

Desprendiendo de esta variable a los Retrasos de pagos como primera dimensión que según Carrasco (2000) hace referencia a que, si el pago de una deuda aún puede realizarse y el interés del fiador logre ser satisfecha, solo sería un retraso en el pago lo que supone un incumplimiento temporal. (p. 25)

De la misma manera se presenta como siguiente dimensión a la Alerta de pago que según Artículo 18, Medidas automáticas de prevención (2016), esta se genera al superar un plazo máximo de 30 días en el pago previsto en la normativa de morosidad. (Cap. IV)

Finalizando con las dimensiones de la primera variable se hace mención al Estado de gestión que según el Artículo 108, cuentas del tesoro y operaciones para facilitar la gestión de pagos (2007) Estas conseguirán ser aplicadas de manera temporal por parte de los titulares en cobertura de las operaciones de gestión de pago los cumplan que los titulares de los créditos otorguen si compromiso. (Cap. III)

Para la segunda variable se tomó como referencia Vilariño (2000), con su Teoría de la gestión del riesgo de crédito, que indica que este termino refiere a un conjunto de políticas de riesgo que tiene por estrategia intentar responder algunas interrogantes en el futuro de la entidad ya sea a mediano o largo plazo en la

variedad de productos ofrecidos y clientes captados como vienen a ser las tarjetas de crédito, financiación de Mypes, inversiones en proyectos, comercio exterior, créditos de consumo, etc., asimismo la estrategia que se plantee debe ser clara y explícitos, es decir, especificarse por sectores económico, sectores de clientes, zonas geográficas, recursos de capital necesarios, divisas, etc. De igual manera los objetivos deben estar establecidos en plazos para hacer una proyección sobre la rentabilidad esperada, calidad de cartera y las tasas de crecimiento.

Según la norma correspondiente de la SBS define a la Gestión del riesgo crediticio como: un conjunto de procedimientos y políticas establecidas aprobadas dentro de la propia organización con el fin de mantener el riesgo de crédito en medidas aceptables (p. 3)

A continuación, se presenta los conceptos para las variables y las dimensiones que fueron recopilados dentro de la investigación, Crédito la cual según Torres (2010), es el vínculo que existe entre el acreedor y el deudor, es decir, la parte activa de la relación jurídico obligatoria.

Asimismo, se señala a la Evaluación de crédito como una dimensión donde Ochoa y Quiñones (1999), la precisan como la evaluación del crédito es recabar toda la información de la personal natural o jurídica solicitante del crédito, donde interviene el balance general, estado de resultados y el nivel de su poder adquisitivo.

El Desarrollo del proceso según Macedo (2014), el desarrollo es la suma de acciones o de hechos recíprocamente relacionadas en aras de transformar elementos de entrada en potenciales resultados.

Y finalmente como ultima dimensión a los Factores de riesgo al cual Añez (2011), se socia con la incertidumbre, en tanto a la palabra riesgo en general se entiende como un episodio negativo que posiblemente suceda en un futuro, en el sector financiero se percibe como la pérdida del valor económico, los factores de riesgo financieros dependen de la entidad que incide en su gestión, cada una de ellas considera variables distintas pero cuya variación se relaciona directamente con los posibles resultados económicos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, puesto que se enfoca a la medición y relación de las variables de estudio, así como sus dimensiones e indicadores que permiten su medición, para así obtener una base numérica para poder aceptar o negar la hipótesis formulada. (Cadena, Rendon, Aguilar, Salinas, De la Cruz y Sangerman, 2017).

El nivel de investigación es correlacional, que Salkind (como se citó en Mousalli, 2015), define como la percepción de la vinculación entre ambas variables de estudio, con la finalidad de hallar un nivel de semejanza, en pocas palabras, es hallar una característica en común entre las dos variables, para poder denotar la correlación que existe entre ambas.

El tipo de investigación empleado es aplicada, que según Mohammad (2005) se utiliza para la toma de decisiones y acciones frente al análisis realizado en la firma, con la finalidad del planteamiento de estrategias que permitan su mejora.

El diseño usado en esta investigación es el no experimental, que para Sousa, Driessnack y Costa (2007), es aquella investigación donde el autor solo centra su mirada al contexto natural en el que actúan las variables de estudio sin que se las manipule. La investigación es de corte transversal, que para Rodríguez y Mendivelso (2018) es aquella investigación en la que se reúne la información necesaria en un solo momento y tiempo.

El esquema del diseño es descriptivo comparativo.

$$\begin{aligned} M_1 &\rightarrow O_1 \\ M_2 &\rightarrow O_2 \end{aligned}$$

#### 3.2. Variables y operacionalización

Para la variable morosidad se desprende tres dimensiones de la teoría de la nueva legislación contra la morosidad decodificada, planteada por Brachfield (2010), siendo la primera el retraso del pago mencionando a sus indicadores como sin retraso de pago, retraso bimensual, retrasos tetramestres y retrasos

anuales; para la segunda dimensión se menciona la alerta de pago que tiene como indicadores no tiene deuda, mora temprana, ultima cuota, nunca abona al mes, provisión SBSS, tercerización aval y la no urgente; como ultima dimensión para la variables se presenta al estado de gestión que engloba como indicadores al pago a tiempo, compromiso de pago, gestionado para el pago, gestión verídica del pago y sin gestión a pagar.

En tanto para la variable gestión del riesgo crediticio también se menciona tres dimensiones extraídas de la teoría de la gestión del riesgo crediticio planteada por Vilariño (2000), la cual empieza por la evaluación de crédito con su indicadores conocimiento del sujeto de crédito, capacidades de pago y garantías; en la siguiente dimensión hallamos al desarrollo del proceso con los indicadores evaluación, otorgamiento y seguimiento, finalmente tenemos la dimensión de factores de riesgo con sus indicadores como son el volumen de crédito, fuente de pago y la concentración geográfica.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

**Población 1:** Está conformada por los clientes morosos de la empresa Marcimex, teniendo una población de 369 clientes de crédito.

**Población 2:** Está conformado por los colaboradores de la empresa Marcimex, siendo estos 15 colaboradores.

Donde se empleó 5 días como tiempo límite los cuales fueron suficientes para obtener información mediante la ficha de observación y el cuestionario, datos que fueron procesados y analizados de manera adecuada.

#### **Muestra**

**Muestra 1:** La muestra seleccionada es de 155 clientes, dicha cantidad fue obtenida aplicando la siguiente formula;

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) E^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{369 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(368) \times (0.06)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$



$$n = 155$$

**Muestra 2:** Debido a la presencia de una población pequeña, la muestra es la totalidad de la población, siendo estos 15 colaboradores.

Aplicando un muestreo no probabilístico dentro de la investigación, donde citamos a Arias (2015), que precisa que el muestreo no probabilístico es aquel en el que no se tiene conocimiento de la posibilidad de que los individuos que conforman la población sean parte también de la muestra.

## **Muestreo**

Dentro de esta investigación se tomó en cuenta el muestreo probabilístico simple para los clientes que presentan un crédito (Muestra 1) y el muestreo no probabilístico por conveniencia para los colaboradores de la empresa Marcimex (Muestra 2).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Para Rojas (2011), la técnica de investigación es aquel proceso enfocado a la recolección y procesamiento de información necesaria para la solución de un problema.

Para la recolección de datos la técnica que se utilizó fue la encuesta que según Quispe (2013), es una técnica de estudio que se basada en la recolección de información directa del encuestado mediante el uso del cuestionario realizado en base a las variables estudiadas.

Y la observación, que para Yuni y Urbano (2006), Es aquella técnica que se usa en las investigaciones mediante la cual se analiza la actuación de un individuo buscando probar determinadas hipótesis que fueron formuladas previamente.

Modi, Lopez y Lopez (2015), el instrumento de estudio es una herramienta tangible que es usada para obtener los datos necesarios en una investigación.

El instrumento que se uso fue el cuestionario al cual refiere Martínez (como se citó en Bausela, 2014) que es aquel instrumento que permite el entendimiento

de la opinión del individuo encuestado, esto se logra a partir de un conjunto de preguntas que necesariamente deben de ser escritas, más el individuo encuestado puede responderlas observándolas o no. (p.70), que en esta ocasión fue dirigido a los clientes morosos y una ficha de observación o técnica a la cual Hernández, Fernández y Baptista (2014), define como aquella técnica en la que se registra sistemática y confiablemente los comportamientos y conductas del individuo observado en un determinado tiempo dentro de la base de datos de la empresa Marcimex.

El instrumento cuenta con 16 preguntas para el cuestionario y de 14 preguntas para la ficha de observación las cuales fueron validadas mediante la validez de contenido o llamada la validez por el juicio de expertos, las interrogantes fueron formuladas en base a los indicadores de las variables de manera clara y entendible.

### **3.5. Procedimientos**

Durante la investigación se hizo uso del software estadístico SPSS v.25, mediante el cual se procesó las encuestas, asimismo se verificó las fichas de observación y finalmente se llegó a validar una hipótesis.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de la información obtenida se realizó mediante el método estadístico descriptivo con la ayuda de gráficos, tablas de frecuencia y porcentajes acerca de la averiguación; de igual manera se empleó la estadística inferencial mediante la prueba de normalidad y otras pruebas para llegar a la validar una hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación incluye los siguientes aspectos éticos de vital importancia como son: el anonimato donde se mantuvo en reserva los datos personales de los investigados para no afectar su integridad, asimismo el consentimiento informado donde se manifiesta los fines académicos de investigación y los beneficios que traerá consigo los resultados y manera final la originalidad regida a las políticas de la Universidad Cesar Vallejo con la ayuda del software anti plagio TURNITIN, cabe mencionar que toda la información que contiene este trabajo de investigación está debidamente citado y no se incurre en ninguna falta de derechos de autor.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados según el objetivo general

Tabla 1.

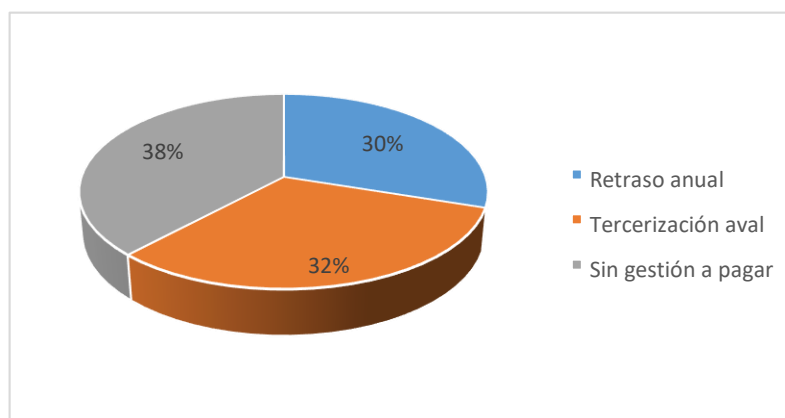
Resultados generales sobre la morosidad del cliente en la empresa Marcimex -2019.

MOROSIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Retraso anual	79	30%
Tercerización aval	83	32%
Sin gestión a pagar	97	38%

*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de las personas morosas de la empresa Marcimex*

Figura 1.

Circulo general sobre la morosidad del cliente en la empresa Marcimex – 2019.



*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de las personas morosas de la empresa Marcimex.*

Se muestra que el 38% su estado de crédito esta como sin gestión a pagar, el 32% su crédito paso a la tercerización aval y el 30% tienen retrasos anuales.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que, el resultado con mayor porcentaje es sin gestión a pagar con un 38% por lo que se puede llegar a la conclusión que la empresa Marcimex tiene a cierta cantidad de clientes que todavía no se le hace ninguna gestión o compromiso para que pague su deuda crediticia.

**Tabla 2.**

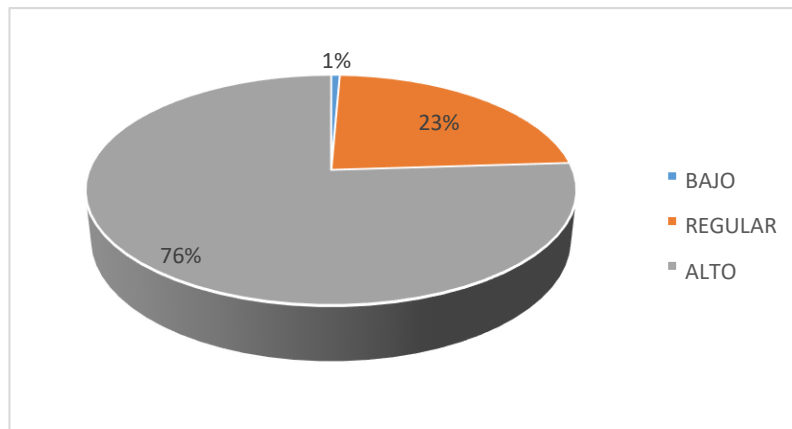
Resultados sobre la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2019.

<b>GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	0.1	1%
REGULAR	3.5	23%
ALTO	11.4	76%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 2.**

Circulo sobre la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2019.



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 76% consideran que el nivel de gestión del riesgo crediticio es alto, haciendo un 23% un nivel regular y un 1% de nivel bajo.

El 76% de los colaboradores tienen un conocimiento alto sobre la gestión de riesgo crediticio haciendo que los colaboradores de la empresa saben que para no tener problemas al momento de hacer sus créditos tienen que tener una buena gestión de riesgo crediticio ya que si se incrementa la morosidad se tendrá que implementar nuevas formas de cómo hacer la gestión crediticia de la empresa Marcimex.

## 4.2. Resultados según los objetivos específicos

**Tabla 3.**

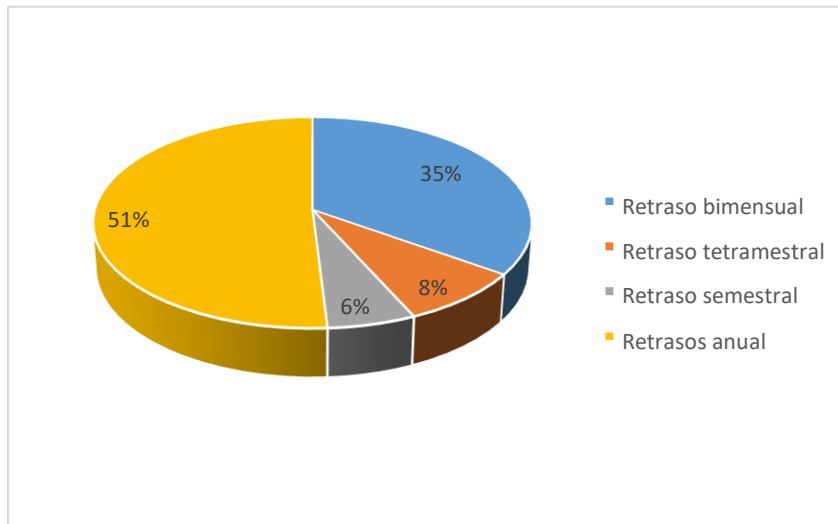
Resultados sobre los retrasos del pago de los clientes morosos de la empresa Marcimex - 2019

Retrasos del pago	Frecuencia	Porcentaje
Retraso bimensual	54	35%
Retraso tetramestral	13	8%
Retraso semestral	9	6%
Retraso anua	79	51%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 3.**

*Circulo sobre los retrasos del pago de los clientes morosos de la empresa Marcimex - 2019.*



*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 51% de los clientes de crédito tienen retrasos anuales en sus pagos, el 35% retrasos bimensuales en sus pagos, el 8% retrasos tetramestrales y el 6% retrasos semestrales.

Haciendo que el 51% de las personas que sacaron crédito de la empresa Marcimex tienen un retraso anual en sus pagos por motivos mayores que se

les presentan a los deudores concluyendo que la empresa no hace ningún seguimiento a esas personas.

**Tabla 4.**

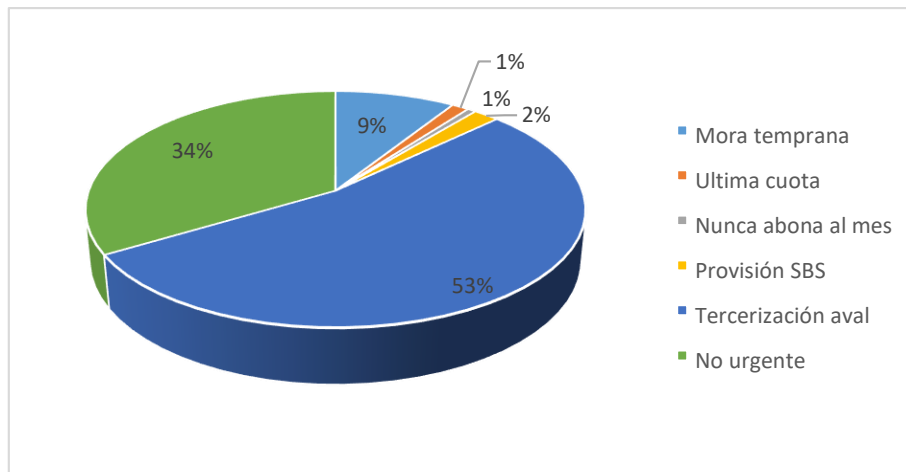
*Resultados sobre la alerta de pago de las personas morosas en la empresa Marcimex - 2019*

<b>Alerta de pago</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mora temprana	14	9%
Ultima cuota	2	1%
Nunca abona al mes	1	1%
Provisión SBS	3	2%
Tercerización aval	83	53%
No urgente	52	34%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 4.**

*Circulo sobre la alerta de pago de las personas morosas en la empresa Marcimex – 2019.*



*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 53% de las personas morosas tienen tercerización aval, el 34% su morosidad no es urgente, el 9% tiene una mora temprana, así

mismo el 2% pasaron a la provisión SBS y el 1% les falta solo su última cuota así mismo con el 1% los que nunca abonan al mes.

Haciendo que la mayoría de clientes de crédito tengan una tercerización aval con un 53%, ya que ellos como deudores no pudieron pagar por motivos internos pasó su deuda a la persona que fue su aval en el crédito para que la empresa no pierda todo el crédito dado.

**Tabla 5.**

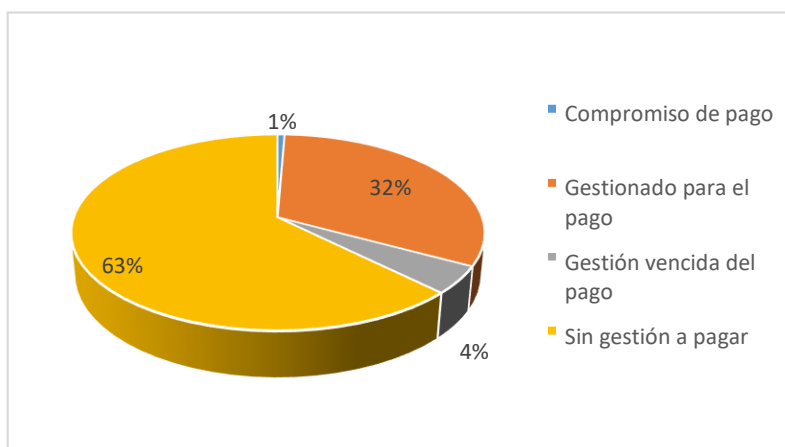
*Resultado sobre el estado de gestión de los clientes morosos de la empresa Marcimex – 2019.*

Estado de gestión	Frecuencia	Porcentaje
Compromiso de pago	1	1%
Gestionado para el pago	50	32%
Gestión vencida del pago	7	5%
Sin gestión a pagar	97	63%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 5.**

*Circulo sobre el estado de gestión de los clientes morosos de la empresa Marcimex – 2019.*



*Fuente: Ficha de Observación aplicada a la base de datos de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 63% de los clientes morosos no tienen una gestión a pagar, el 32% está gestionado para el pago, así mismo el 4% tiene la gestión vencida del pago y el 1% tiene un compromiso de pago.

El 63% de todos los clientes morosos no tienen una gestión de pago haciendo que la empresa Marcimex no tenga una buena gestión de seguimiento de los créditos para que los clientes puedan cancelar su crédito.

**Tabla 6.**

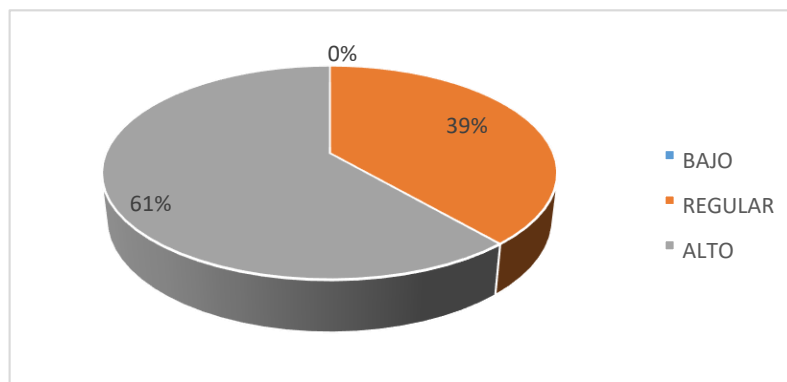
*Resultados sobre la evaluación de crédito de los clientes morosos de la empresa Marcimex – 2019.*

<b>Evaluación de crédito</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	0	0%
REGULAR	5.8	39%
ALTO	9.2	61%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 6.**

*Circulo sobre la evaluación de crédito de los clientes morosos de la empresa Marcimex – 2019.*



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 61% consideran que el nivel de conocimiento evaluación de crédito es alto, un 39% considera que es regular y un nivel 0% bajo.



El 61% de los colaboradores de la empresa saben que tienen que generar una buena evaluación de crédito para no aumentar el nivel de riesgo en los ingresos de la empresa sin embargo son pocos los que lo aplican o simplemente tienen que implementar mejorar en la evaluación de crédito ya que hay un gran porcentaje de morosidad dentro de la empresa Marcimex.

**Tabla 7.**

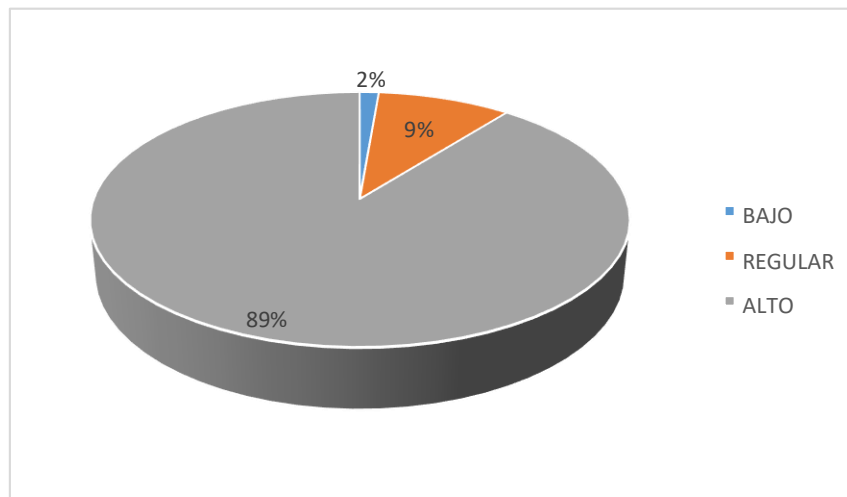
*Resultado sobre el desarrollo del proceso crediticio en la empresa Marcimex – 2019.*

Desarrollo del proceso	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0.2	1%
REGULAR	1.4	9%
ALTO	13.4	89%
<b>Total</b>	<b>14.6</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 7.**

*Circulo sobre el desarrollo del proceso crediticio en la empresa Marcimex - 2019*



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 89% tiene un nivel de conocimiento alto sobre el desarrollo del proceso crediticio, el 9% un nivel regular así mismo el 2% un nivel bajo.

El 89% de los colaboradores de la empresa sabe que, si se tiene un buen desarrollo del proceso crediticio, la empresa Marcimex no tendrá mayores pérdidas, pero no tiene un buen estado de gestión haciendo que el desarrollo del proceso se vea déficit o que los colaboradores no lo empleen de una manera eficiente.

**Tabla 8.**

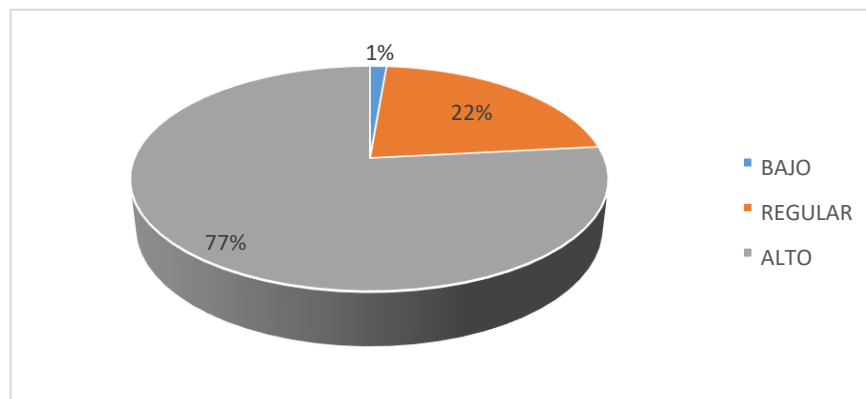
*Resultado sobre los factores de riesgo en la gestión crediticia en la empresa Marcimex -2019.*

<b>Factores de riesgo</b>	<b>Frecuencia Porcentaje</b>	
BAJO	0.2	1%
REGULAR	3.3	22%
ALTO	11.5	77%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

**Figura 8.**

*Circulo sobre los factores de riesgo en la gestión crediticia en la empresa Marcimex -2019.*



*Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Marcimex-2019*

Se muestra que el 77% consideran que el nivel de conocimiento sobre los factores de riesgo crediticio es alto, su nivel de conocimiento es 22% en lo regular y un nivel de conocimiento de 1% es bajo.

El 77% de los colaboradores de la empresa saben cuáles son los factores de riesgo y por ello tienen formas de como contrarrestar eso, para que la empresa Marcimex no pierda de más en sus créditos, pasando los créditos a los avales o subiendo la información a la SBS.

## V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general; explicar la influencia de la morosidad del cliente con la gestión del riesgo crediticio en la empresa Marcimex – 2019. Considerando lo expuesto, los hallazgos permitieron visualizar que la morosidad del cliente se basa en el conocimiento de los colaboradores en sobre la gestión del riesgo crediticio, haciendo que la empresa Marcimex – 2019 con un 38% y 76% respectivamente, estos resultados coinciden con Ubaldo (2016) que en su tesis titulada “Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-

2014”, llegó a la siguiente conclusión de que si los analistas conocen y aplican la política y reglamentos de créditos de igual manera los clientes tienen conocimiento sobre las mismas, de manera satisfactoria el cumplimiento de estas conlleva al control y disminución del nivel de morosidad. Por otro lado, se relaciona con la teoría de Vilariño (2000) que una política de riesgos debe partir de la estrategia, y esta intenta responder a preguntas sobre el futuro de la entidad a medio y largo plazo.

En relación con los objetivos específicos, la evaluación de la influencia de los retrasos de pago en la evaluación de crédito en la empresa Marcimex – 2019 con un 51% y 61% respectivamente, estos resultados se asemejan al de Morales y Vargas (2017) que en su tesis titulada “Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso, 2016”, llegó a la conclusión que la variable capital es la principal influencia en los clientes que compran productos de electricidad el cual se ve reflejado en los niveles de morosidad respectivamente. Así mismo se relaciona con la teoría de Ochoa y Quiñones (1999) dicen que la evaluación del crédito es recabar información de la persona natural o jurídica solicitante del crédito ya sea mediante estado de resultado, balance general de los últimos años.

De la misma forma con el siguiente objetivo específico se explica la influencia de la alerta de pago crediticio con los factores de riesgo en la empresa Marcimex – 2019 con 54% de clientes y 77% nivel de conocimiento del colaborador respectivamente,

estos resultados no son tan de acuerdo con Gómez (2017) en su tesis titulada “La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera Confianza S.A.A. Huánuco -2017”, llego a la conclusión que los analistas no toman muy en cuenta la información vertida de las centrales de riesgo y esta calificación no es de vital importancia al momento de dar viabilidad a un crédito, debido a que cada entidad informa a sus morosos de manera distinta. Esto se relaciona con la teoría de Añez (2011), que por riesgo en general, se entiende como un episodio negativo que posiblemente suceda en un futuro, en el sector financiero se percibe como la pérdida del valor económico.

Respecto al último objetivo específico, se analiza la influencia del estado de gestión del crédito en el desarrollo del proceso en la empresa Marcimex – 2019 con un 63% de clientes y 89% de conocimiento de los colaboradores respectivamente, lo cual concordamos con Quispe (2016) en su tesis titulada “La gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la agencia de El Porvenir del Banco Azteca en el año 2014” llegando a la conclusión que el aumento de la morosidad está dada debido al mínimo número de requisitos para conseguir un credito personal. Esto se relaciona con la teoría de Macedo (2014), menciona que el desarrollo es la suma de acciones o de hechos recíprocamente relacionadas en aras de transformar elementos de entrada en potenciales resultados.

## **VI. CONCLUSIONES**

Que al analizar la morosidad se sabe que solo el 38% de los clientes son morosos y su estado es sin gestión a pagar y que esto sí influye en la gestión del riesgo crediticio lo cual se determinó que el 76% de los colaboradores de la empresa Marcimex -2019 tienen un nivel conocimiento alto, por lo que una buena gestión de crédito incidirá de manera positiva a bajar la tasa de morosidad.

En cuanto a los retrasos del pago el 51% de los clientes tienen un retraso anual y que la evaluación de crédito que tiene la empresa Marcimex-2019 es de un 61% haciendo un nivel de conocimiento alto, significa que no tiene un personal altamente capacitado para seleccionar a quien se le aprueba el crédito y a quien se le rechaza.

Se determinó que la alerta de pago crediticio sea de 54% de los clientes que tienen tercerización aval esto influye en el factor de riesgo teniendo como el nivel del conocimiento de los colaboradores de un 77% en la empresa Marcimex-2019 haciendo que la empresa para no perder el crédito lo pasen a la persona aval para recuperar parte de la deuda y no disminuya sus ingresos.

El estado de gestión del crédito es fundamental para ver si se da o no el desarrollo del proceso crediticio, según los resultados el 89% del personal de la empresa Marcimex 2019 tiene un nivel de conocimiento alto sobre el desarrollo de proceso crediticio lo cual verifican que la persona que pedirá el crédito se le aprobara o rechazara esto hace que el estado de gestión de los clientes de crédito sea que el 63% que están en sin gestión a pagar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se le recomienda al gerente de tienda que implemente charlas y un sistema más fácil de registro donde los colaboradores tengan a un mayor acceso de información, y que todo que los colaboradores tomen en cuenta todo lo que se les dice para que a futuro realicen un mejor análisis de crédito.

También se le recomienda que su gestor de cobranza que tenga un objetivo al mes y un mejor manejo sobre la gestión de cobranza así podría disminuir la cantidad de clientes morosos que no pagan su deuda con la empresa.

A los analistas de crédito se les recomienda que fijen un máximo de línea de crédito de acuerdo el nivel que se encuentra la persona en el sistema que sacará el crédito para que la empresa Marcimex no tengan mayores riesgos o perdidas de pagos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias (2015). *El proyecto de investigación*. 6ta Ed. Editorial Episteme.

Bausela, E. (2014). *Hábitos lectores en la era digital. Propuestas prácticas*. Madrid: Librería-Editorial Dykinson.

Brachfield P., J. (2010) La nueva legislación contra la morosidad descodificada. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LDxIJoINfMC&pg=PA46&dq=morosidad+de+pagos&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjGgcWEof3eAhXPqFkKHwx3Af oQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=false>

Brachfield J. (junio, 2013). *La morosidad, un problema internacional*. Recuperado de: <http://perebrachfield.com/blog/morosidad/la-morosidad-un-problema-internacional/>

Cadena, P., Rendon, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F. & Sangerman, D. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. *REMEXCA*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Carrasco P., P (2000) Consecuencias Del retraso en el pago de las deudas tributarias. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Eo1etWzxvHEC&pg=PA23&dq=retraso+de+pagos+definicion+autores&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjXkqLbmYXfAhWnxFkKHRIXCGQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=retraso%20de%20pagos%20definicion%20autores&f=false>

Gómez, N. (2017) La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huanuco – 2017 (Tesis de título profesional de Contador Público). Recuperada de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/804/G%C3%93MEZ%20ANTONIO%2C%20NOEMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- González P., J. Y Gomes B., R. (2012). *La Morosidad, un acuciante problema financiero de nuestros días*. Recuperado: [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf)
- Hamodi, C., López, V. & López, A. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Perfiles Educativos*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/132/13233749009.pdf>
- Hernández, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la inteligencia*. 6ta Ed. México: McGraw-Hill.
- Morales, M. y Vargas, N. (2017) Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso, 2016 (Tesis de Licenciado en Gestión). Recuperada de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez\\_Vargas%20Meza\\_Identificar\\_factores\\_externos2.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1)
- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación*. (2ª. Ed.). México: Limusa.
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. Merida
- Ochoa, I. y Quiñones, A. (1999) El crédito bancario: Un estudio de evaluación de riesgos para normalizar las decisiones sobre créditos corporativos en el Ecuador periodo 1992-1996. (Tesis de título de economista con mención en gestión empresarial especialización finanzas) Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Resolución S.B.S. N° 3780 (marzo,2011) El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Rojas, I, (2011). Elementos para el diseño de técnicas e investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Rodríguez, M & Mendivelso, F. (2018). Desing of cross-sectionl research. *Revista Médica Sanitas*. Recuperado de: [https://www.unisanitas.edu.com/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.com/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)

Sousa, V. Driessnack, M. & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación Cuantitativa. *Latino-am Enfermagem*. Recuperado de: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)

Torres F. (agosto, 2010). *El crédito desde el punto de vista jurídico*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-credito-desde-el-punto-de-vista-juridico/>

Vilariño A. (2000). *La gestión de crédito*. Recuperado de: [http://www.angelvila.eu/publicaciones\\_pdf/gestion\\_riesgo\\_credito.pdf](http://www.angelvila.eu/publicaciones_pdf/gestion_riesgo_credito.pdf)

Villar P. (enero, 2018). *Banca: Morosidad es el más alta en 12 años, ¿bajará en 2018?* Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/banca-morosidadalta-12-anos-bajara-2018-noticia-492242>

Yuni, J. Y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. 2da. Ed. Córdoba: Brujas

**ANEXOS**



**ANEXO Nº 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (ENCUESTA)**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE ELECTROTIENDAS DEL PERÚ**  
**= HUARAZ - CARAZ**

Reciba usted mi cordial saludo:

Estaré muy agradecido por su colaboración aportando información sobre temas internos y externos en su respectivo centro de labor, ayudándome así a realizar mi tesina cuyo título es: La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio.

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se presentan una serie de preguntas, marca con honestidad y transparencia una equis (X) en el cuadro de la alternativa que mejor represente tu opinión.

Preguntas	Respuestas		
1. ¿Podría afirmar que conoce al cliente al cual se le otorgará un crédito?	Siempre	A veces	Nunca
2. ¿Se verifica en algún sistema la capacidad de pago del cliente?	Siempre	A veces	Nunca
3. ¿Sabe si el cliente tiene la capacidad de pagar el crédito?	Siempre	A veces	Nunca
4. ¿Se toman garantías para dar un crédito?	Siempre	A veces	Nunca
5. ¿Siempre es necesario que el cliente tenga un aval para otorgarle un crédito?	Siempre	A veces	Nunca
6. ¿Se evalúa a la persona a la cual se le dará el crédito?	Siempre	A veces	Nunca
7. ¿La empresa tiene un proceso de evaluación para generar un crédito?	Siempre	A veces	Nunca
8. ¿La empresa sigue procedimientos para el otorgamiento del crédito?	Siempre	A veces	Nunca
9. ¿La empresa hace el seguimiento para los sujetos de crédito?	Siempre	A veces	Nunca
10. ¿La empresa sigue procedimientos para hacer seguimiento a los clientes?	Siempre	A veces	Nunca
11. ¿Conoce el volumen de crédito del cliente?	Siempre	A veces	Nunca
12. ¿Un mayor volumen de crédito aumenta el riesgo?	Siempre	A veces	Nunca
13. ¿Se verifica las fuentes de ingreso del cliente?	Siempre	A veces	Nunca
14. ¿Se verifica si el cliente tiene una buena fuente de ingreso?	Siempre	A veces	Nunca
15. ¿Influye la ubicación del domicilio del cliente en el cumplimiento de sus pagos de cuotas?	Siempre	A veces	Nunca
16. ¿Una mayor lejanía en el domicilio del cliente afecta negativamente en el cumplimiento de sus pagos de cuotas?	Siempre	A veces	Nunca

**¡AGRADEZCO SU COLABORACIÓN, TIEMPO Y HONESTIDAD!**

**ANEXO Nº 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (FICHA DE OBSERVACIÓN)**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ADMINISTRACIÓN**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN DEL SISTEMA DE ELECTROTIENDAS DEL**  
**PERÚ**

<b>Preguntas</b>	<b>Número de personas</b>
1. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 30 a 60 días?	
2. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 61 a 120 días?	
3. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 121 a 180 días?	
4. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 181 a más de 360 días?	
5. ¿Cuántas personas tienen mora temprana?	
6. ¿A cuántas personas les falta la última cuota?	
7. ¿Cuántas personas nunca abonaron al mes?	
8. ¿Cuántas personas pasaron a la provisión SBS?	
9. ¿De cuántas personas se les pasó a la tercerización del aval?	
10. ¿De cuántas personas no es urgente su pago?	
11. ¿Cuántas personas firmaron el compromiso de pago?	
12. ¿Cuántas personas tienen gestionado el pago?	
13. ¿De cuántas personas su gestión de pago ya venció?	
14. ¿De cuántas personas todavía no se gestiona el pago de su crédito?	

## CONSTANCIA DE PERMISO

**SOLICITO:** permiso para realizar nuestro trabajo de investigación.

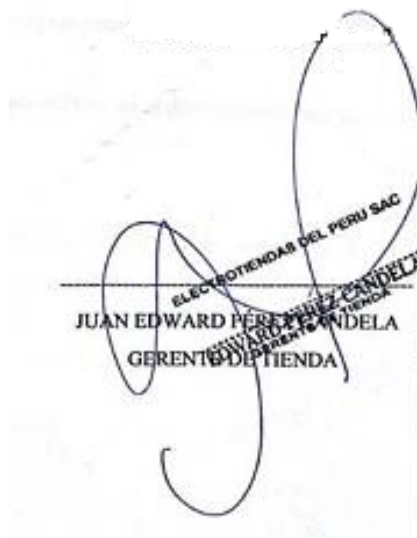
SEÑOR JUAN EDWARD PEREZ CANDELA

GERENTE DE TIENDA DE LA EMPRESA ELECTROTIENDAS DEL PERU S.A.C. EN  
LA CIUDAD DE HUARAZ Y CARAZ

Nosotros, TOLEDO ACUÑA MIGUEL ANGEL, identificado con DNI N° 70837287 y HUAMAN DEPAZ HELDER ANTHONY, identificado con DNI N° 75861495, por el presente, me dirijo a usted para expresarle en primer término nuestro saludo y manifestarle, que usted autorizó realizar la obtención de información de sus colaboradores y clientes, que están relacionados con mi proyecto de investigación denominado "*La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio*", motivo por el cual le pido tenga a bien informarme acerca de los datos pertinentes, con la finalidad de realizar mi trabajo de investigación de manera veraz y objetiva.

Agradeciéndole por la atención que brinde a la presente, nos suscribimos a usted expresándole las muestras de nuestra especial consideración.

Huaraz, 26 de noviembre de 2019.



ELECTROTIENDAS DEL PERU SAC  
JUAN EDWARD PEREZ CANDELA  
GERENTE DE TIENDA



**ENCUESTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ADMINISTRACIÓN**  
**ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE ELECTROTIENDAS DEL PERÚ –**  
**CARAZ**

Reciba usted mi cordial saludo:

Estaré muy agradecido por su colaboración aportando información sobre temas internos y externos en su respectivo centro de labor, ayudándome así a realizar mi tesina cuyo título es: La morosidad del cliente y su influencia en la gestión del riesgo crediticio.

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se presentan una serie de preguntas, marca con honestidad y transparencia una equis (X) en el cuadro de la alternativa que mejor represente tu opinión.

Preguntas	Respuestas		
	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿Podría afirmar que conoce al cliente al cual se le otorgará un crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
2. ¿Se verifica en algún sistema la capacidad de pago del cliente?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
3. ¿Sabe si el cliente tiene la capacidad de pagar el crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
4. ¿Se toman garantías para dar un crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
5. ¿Siempre es necesario que el cliente tenga un aval para otorgarle un crédito?	Siempre	<del>A veces</del>	Nunca
6. ¿Se evalúa a la persona a la cual se le dará el crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
7. ¿La empresa tiene un proceso de evaluación para generar un crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
8. ¿La empresa sigue procedimientos para el otorgamiento del crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
9. ¿La empresa hace el seguimiento para los sujetos de crédito?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
10. ¿La empresa sigue procedimientos para hacer seguimiento a los clientes?	Siempre	<del>A veces</del>	Nunca
11. ¿Conoce el volumen de crédito del cliente?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
12. ¿Un mayor volumen de crédito aumenta el riesgo?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
13. ¿Se verifica las fuente de ingreso del cliente?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
14. ¿Se verifica si el cliente tiene una buena fuente de ingreso?	<del>Siempre</del>	A veces	Nunca
15. ¿Influye la ubicación del domicilio del cliente en el cumplimiento de sus pagos de cuotas?	Siempre	<del>A veces</del>	Nunca
16. ¿Una mayor lejanía en el domicilio del cliente afecta negativamente en el cumplimiento de sus pagos de cuotas?	Siempre	<del>A veces</del>	Nunca

¡AGRADEZCO SU COLABORACIÓN, TIEMPO Y HONESTIDAD!



**FICHA DE OBSERVACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ADMINISTRACIÓN**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN DEL SISTEMA DE ELECTROTIENDAS DEL**  
**PERÚ**

<b>Preguntas</b>	<b>Número de personas</b>
1. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 30 a 60 días?	54
2. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 61 a 120 días?	13
3. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 121 a 180 días?	9
4. ¿Cuántas personas se retrasan en pagar su crédito en 181 a más de 360 días?	79
5. ¿Cuántas personas tienen mora temprana?	14
6. ¿A cuántas personas les falta la última cuota?	2
7. ¿Cuántas personas nunca abonaron al mes?	1
8. ¿Cuántas personas pasaron a la provisión SBS?	3
9. ¿De cuántas personas se les pasó a la tercerización del aval?	83
10. ¿De cuántas personas no es urgente su pago?	52
11. ¿Cuántas personas firmaron el compromiso de pago?	1
12. ¿Cuántas personas tienen gestionado el pago?	50
13. ¿De cuántas personas su gestión de pago ya venció?	7
14. ¿De cuántas personas todavía no se gestiona el pago de su crédito?	97





Herramientas de tabla Copia de REPORTE GENERAL CLIENTES V.04 Ag Huaraz - Excel [Error de activación de...

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AD397 12/11/2018 19:53:06

ID	CLI_ID	DCL_PER	DCL_NOMBRE	AGENCIA_COBRAN	DAG_DESCRIPCION	MAXI	MAXIM	TRAMO	CALIFICACION	CALIFICACION_ACT	CODIGO_COBRADOR	ZONA	ID_Z
11	540960	46770015	DIAZ NORABUENA MARIA CARMEN	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	104	
40	553486	31654009	SANCHEZ DEPAZ YULISSA VILMA RUMALDA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	103	
56	477362	40825131	PINTO DIAZ DINA ESPERANZA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-15	7	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	103	
64	596115	70172606	RIMAC MEDINA NOEL DAVID	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
66	348988	48853649	PACUSH GUERRERO FRIDA HERMELINDA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
88	493868	43070915	RODRIGUEZ ROMERO HENRY LUIS	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-15	7	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
98	525320	80109996	YANAC MEJIA FREDI ANTONIO	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	102	
100	592070	46463899	MENACHO CASTILLO JUAN JOEL	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
129	589550	31923183	GOMEZ CALDERON TOMASA PAULA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
135	571804	32052566	LAZARO COLONIA VICTOR AURELIO	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	104	
142	572273	70769738	ATANACIO ALVA GABRIELA ESMERALDA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	104	
144	468966	72872400	COTILLO SAMILLAN IVAN DANRILEY	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-15	7	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
149	607045	40841322	RAMOS ALEJANDRO HERMELINDA ELIZABETH	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
155	562054	40849311	MEJIA RIMAC VALENTIN NICOLAS	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	102	
157	605688	71697611	MONTENEGRO PEREZ ROBERTH ESMIT	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
166	565909	43900273	APEÑA MATIAS JHON MARCELO	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	104	
173	520169	33349206	VALVERDE KAISER GLADYS LOURDES	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-5	17	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	102	
185	503136	43839808	AYASTA MOCARRO JOSE EUGENIO	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
202	541836	43165885	ROSALES AYALA RICARDO ALEX	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	102	
208	597094	71106706	APEÑA FLORES FREDY BEJAMIN	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-15	7	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	104	
216	577915	45628108	PEREZ VILLAREAL FLORENCIA DELFINA	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-1	21	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
235	481358	71937833	HONORIO ESCOBEDO JAMIS SADOTH	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-5	17	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
244	606826	46033365	VILLEGAS TIMOCO JULIO ANIBAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-5	17	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	
343	101824	90084963	ESPOSITO LONER LILIANE MANUEL	CARAZ 2 - COMERCIAL	CARAZ 2 - COMERCIAL	-10	12	CONTENCION (0 A 30)	0 dias	1-30	RZH08467	101	

Alertas Generales Siembra-cosechas Prioritaria (+120) Matriz de transición Estado Gestión BASE

Listo 90%