



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACÁDEMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Morosidad y su relación con características de clientes y proceso
de venta en empresas privadas de venta directa, Trujillo - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración

AUTOR:

García Zare, Elmis Jonatan (orcid.org/0000-0003-4863-7230)

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (orcid.org/0000-0002-9242-3881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, Elmis y Mariana, a quienes nunca dejaré de admirar y agradecer por las enseñanzas encaminadas a una vida correcta y por su incondicional apoyo en los momentos difíciles de mi vida. Ustedes siempre serán mi modelo a seguir en todos los aspectos de la vida.

A mis hermanos, Michielle, Pamela y Hugo, que siempre en algún momento de nuestras vidas hemos compartido palabras de aliento para seguir adelante.

A mi pequeña Ariell, con quien construimos un hermoso lazo de amor de padre e hija, y será mi bella princesa hasta que me alcance la vida.

Agradecimiento

De manera especial, al Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel, por su asesoría experta e invaluable apoyo desinteresado a lo largo de la presente investigación.

Al Dr. Eduardo Yache Cuenca y Dr. Manuel Vilca Tantapoma, por sus asesorías en el área estadística y los aspectos metodológicos y estructurales de esta investigación.

A mi colega y amigo Eloy Soto, por siempre animarme a continuar el largo camino del Doctorado y a todas las personas que de alguna forma han contribuido a la culminación de esta tesis.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 01 |
| II. MARCO TEÓRICO | 09 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.1.1. Tipo de investigación | 18 |
| 3.1.2. Diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables | 20 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 21 |
| 3.3.1. Población (criterios de selección) | 21 |
| 3.3.2. Muestra | 22 |
| 3.3.3. Muestreo | 22 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.4.1. Técnicas | 23 |
| 3.4.2. Instrumentos | 23 |
| 3.4.3. Validez y confiabilidad | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 28 |
| V. DISCUSIÓN | 35 |
| VI. CONCLUSIONES | 42 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| VIII. PROPUESTA DE MEJORA | 45 |
| REFERENCIAS | 49 |
| ANEXOS | 53 |
| Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables | 53 |

| | |
|--|----|
| Anexo 2: Matriz de puntuaciones de las variables | 55 |
| Anexo 3: Validez de contenido de los instrumentos | 60 |
| Anexo 4: Ficha técnica de los instrumentos | 63 |
| Anexo 5: Instrumentos cuantitativos | 66 |
| Anexo 6: Instrumentos cualitativos | 68 |
| Anexo 7: Matriz de consistencia del informe de investigación | 69 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Coeficientes del modelo de regresión logística | 26 |
| Tabla 2. Tabla de clasificación para evaluación de la capacidad de clasificación del modelo de regresión logística. | 27 |
| Tabla 3. Recuento de casos de morosidad según las características de clientes y el proceso de ventas. | 28 |
| Tabla 4. Estadísticas del modelo de regresión logística para evaluar la asociación entre las variables características del cliente, proceso de ventas con la condición de morosidad. | 29 |
| Tabla 5. Valoración del riesgo de morosidad según las variables más significativas en el modelo de regresión logística. | 30 |
| Tabla 6. Evaluación de la capacidad de clasificación de clientes morosos del modelo de regresión logística. | 31 |
| Tabla 7. Matriz de Resultados Cualitativos. | 32 |
| Tabla 8. Cronograma de actividades de la propuesta de mejora. | 47 |
| Tabla 9. Tabla de presupuesto para propuesta de mejora. | 48 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Diseño secuencial en Investigaciones mixtas. | 19 |
| Figura 2: Diseño Correlacional | 20 |

Resumen

Esta investigación fue desarrollada con el propósito de evaluar la morosidad y su relación con características de clientes y proceso de venta en empresas privadas de venta directa, Trujillo – 2020. La investigación tiene enfoque mixto, diseño explicativo secuencial, diseño correlacional causal transeccional. La muestra cuantitativa está conformada por 116 registros de clientes; la muestra cualitativa, queda conformada por 1 gerente de empresa del rubro de venta directa y 4 vendedoras asociadas. Se empleó una ficha de registro para información de los clientes y del proceso de ventas, y para el enfoque cualitativo se aplicó una guía de entrevista. En el enfoque cuantitativo usado fue el Modelo de Regresión Logística con variable de respuesta binaria. En el enfoque cualitativo, se elaboró una matriz de resultados cualitativos para resaltar las conclusiones que contrasten con los resultados cuantitativos. Se utilizó el software estadístico R. Las características de los clientes: el estado civil, estado laboral y la frecuencia de compra y el proceso de ventas: Cartera de clientes y ofrecimiento del catálogo de productos; resulta ser las condiciones significativas ($p < 0.05$) para identificar el riesgo de morosidad.

Palabras Clave:

Riesgo de morosidad, clientes, proceso de ventas, regresión logística

Abstract

This research was developed with the purpose of evaluating delinquency and its relationship with customer characteristics and sales process in private direct selling companies, Trujillo - 2020. The research has a mixed approach, sequential explanatory design, transectional causal correlation design. The quantitative sample is made up of 116 customer records; the qualitative sample is made up of 1 direct sales company manager and 4 associated saleswomen. A record card was used for client and sales process information, and an interview guide was applied for the qualitative approach. In the quantitative approach used was the Logistic Regression Model with binary response variable. In the qualitative approach, a qualitative results matrix was developed to highlight findings that contrast with the quantitative results. The statistical software R was used. The characteristics of the clients: marital status, employment status and frequency of purchase and the sales process: client portfolio and product catalogue offer; it turns out to be the significant conditions ($p < 0.05$) to identify the risk of default.

Keywords:

Risk of default, customers, sales process, logistic regression



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO y PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor del Trabajo de Investigación titulado: " MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON CARACTERÍSTICAS DE CLIENTES Y PROCESO DE VENTA EN EMPRESAS PRIVADAS DE VENTA DIRECTA, TRUJILLO - 2020", del autor ELMIS JONATAN GARCIA ZARE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 el Trabajo de Investigación 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.

Trujillo, 12 de diciembre de 2020

| | |
|------------------------------------|--|
| Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel | |
| DNI: 17910106 | |
| ORCID: 0000-0002-9242-3881 | |