



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes, en el periodo  
2013 al 2014 Banco Ripley sucursal Chimbote

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

#### **AUTOR:**

Andy Jasen Chuqui Santiago (ORCID: 0000-0002-3782-7429)

#### **ASESORES:**

Dr. Ángel Mucha Paitán (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

Mg. Ángel Rodríguez Castro (ORCID: 0000-0003-0893-9728)

#### **LINEA DE INVESTIGACION:**

Finanzas

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por permitirme llegar a este momento especial en mi vida, por los triunfos brindados y los momentos difíciles que me ha enseñado a volarla cada día más, porque me ha instruido en su sabiduría y me ha mostrado el camino de la fe

### **A MI FAMILIA**

Por su confianza, optimismo y buenas enseñanzas para superarme a nivel personal y profesional

### **A MIS MENTORES**

A Stephen Covey, quien me enseñó a que no debemos dejar de aprehender.

A Robert Kiyosaki, quien me enseñó la importancia de una educación financiera.

A Inés Temple, quien me enseñó que “el asunto en la vida no es encontrarse uno mismo, es crearse a uno mismo” a través de mi ética, mi red de contactos, marca y reputación, resultados y mi carisma

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fortaleza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A la Universidad César Vallejo, que a través de su plana docente, supo motivarme hacia el estudio, superación y competitividad profesional.

Agradecer a mis padres por su apoyo incondicional, y por su preocupación en mi bienestar, por ser mi soporte en momentos de fatiga emocional y su depósito continuado de confianza.

Agradecer a mis amigos de Tienda y Banco Ripley, quienes me apoyaron en estos últimos cuatro años con muchas experiencias inherentes al tema en cuestión, que hicieron posible la presente Tesis para graduarme como contador público.

Gratitud especial al Dr. Ángel Mucha Paitán, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y sobretodo su motivación supo guiarme en mi formación de investigador y así poder desarrollar la presente tesis.

Finalmente, agradezco a todos mis profesores durante toda mi carrera profesional por los conocimientos brindados a mi formación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación del estudio .....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.....	36
II. MÉTODO.....	38
2.1. Diseño de investigación .....	38
2.2. Variables, operacionalización.....	39
2.3. Población y muestra .....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Método de análisis de datos .....	42
2.6. Aspectos éticos.....	42
III. RESULTADOS .....	44
IV. DISCUSIÓN .....	60
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS .....	70
ANEXOS.....	73

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes, en el período 2013 al 2014 del banco Ripley sucursal Chimbote. La población de las políticas de crédito estuvo conformada por las normas y procedimientos en materia de políticas de crédito del banco Ripley sucursal Chimbote vigente en los años 2013 y 2014 y la población de la variable morosidad estuvo conformada por la información financiera y documentos económicos correspondientes al período 2013 y 2014. Para la recolección de datos en ambas variables se utilizó como técnica el análisis documental y como instrumento se elaboró y aplicó una guía de análisis documental la cual permitió dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación concluyéndose que sí existe una incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes del banco Ripley sucursal Chimbote durante los períodos 2013 y 2014 al obtener un coeficiente de correlación de Pearson de 0.6827 lo cual indica que la correlación es positiva.

**Palabras clave:** Políticas de crédito, morosidad, información financiera, procedimientos

## **ABSTRACT**

The present research had as General Objective to determine the incidence of Credit Policies in customer default, in the period 2013 to 2014 Bank Ripley Chimbote. The population for credit Policies was formed by the rules and procedures of credit Policies of Bank Ripley Chimbote effective in 2013 and 2014 and the population of the variable default consisted of financial information and corresponding financial documents the period 2013 and 2014. To collect data in both variables analysis as documentary technique was used and as an instrument was developed and implemented a guide document analysis which allowed give the objectives set Response Research concluding there is an incidence of credit policies in customer default of Ripley Bank Chimbote during periods 2013 and 2014 to obtain an Pearson's correlation coefficient of 0.6827 which indicates that the correlation is positive.

**Keywords:** Credit Policies, late payments, Financial Reporting, Procedures

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

El Director de Banca y Seguros y La Agencie France señaló en su nota sobre el valor razonable del esquema bursátil que a diciembre de 2013 el saldo acreedor era de S/. 198 970 millones y S/. 226 268 millones a diciembre de 2014 superior a S/. 27,298 millones en la notaría hace un año, un incremento de 13.72%. En contraste, la tendencia de recesión de varios bancos fue de 2,14% en diciembre de 2013 y 2,47% en 2014, 0,33 puntos porcentuales (páginas) superior a lo informado en diciembre de 2013. La calificación de créditos y préstamos para empresas registró una tasa de cachaza de 2,10%. y 2,57% en el mes de diciembre de 2013 y también en diciembre de 2014 para ser exactos, 0,47 puntos porcentuales superior a lo que se pudo reportar en diciembre de 2013. Como activo, la similitud de los créditos vivienda fue de 1,05% en el mes de diciembre de 2013 y 1,50% también en diciembre de 2014 (altamente oficial 1,02% en diciembre de 2014). 2013) y el crédito al consumo al 3,37% en diciembre de 2013 y al 3,27% en 2014, 0,10 puntos por debajo del máximo histórico del año anterior. Asimismo, el crédito corporativo fue de 0,0% en diciembre de 2013 y 0,01% en diciembre de 2014; Las tasas de incumplimiento para las grandes corporaciones fueron 0,38% en 2013 y 0,66% en 2014; Medianas empresas 3,66% en 2013 y 4,72% en 2014, pequeñas empresas 7,37% en 2013 y 8,87% en 2014 y microempresas 3,64% en 2013 y 3,93% en 2014. En la actualidad, los bancos le brindan un préstamo a sus clientes para aumentar su capacidad de ventas y crecimiento, permitiendo el consumo inmediato de sus productos y/o servicios y facilitando el pago de los mismos posteriormente. En el Perú existen una serie de instituciones financieras que tienen un alto índice de tranquilidad en el bolsillo de sus clientes y para los diversos créditos que otorgan, como el Departamento de Crédito y Capital de Pisco, que es una empresa registrada. Firmó una tasa de cachaza del 9,65% según el Director de Banca y Seguros y la Agencie

France-Press, la misma agencia apoyo al incumplimiento en el mal manejo de recuperación financiera al que se comprometió, lo que provocó injerencias y recortes por parte de los afiliados. del Directorio de Bancos y Seguros y AFP miércoles, 21 de mayo de 2014). En Chimbote, la capital regional y Créditos del Santa anunciaron una tasa de pachorra del 15%, según dijo el jefe de operaciones y flujos de la empresa, Víctor de la fortificación Miranda, en una charla concebida en julio. 2015. Grupos asignó una calificación Class & Damage Classifier al Pisco Municipal Loan and Capital Fund, Santa the D+ Division, con la siguiente columna explicativa: “La Parte D corresponde a instituciones de solidez financiera no autorizada, incentivos o persistente búsqueda de ayuda de fuentes externas. organización, o necesitará esta beca dentro de un período de tiempo relativamente corto. Estos establecimientos pueden llevarse a cabo de acuerdo con uno de los siguientes principios: un importador audaz, índices financieros gravemente comprometidos o una posición de trabajo muy cómoda.

Otra entidad con problemas crediticios similares es Edicto Ripley, filial de Chimbote, cuyos productos incluyen cuatro segmentos de tarjetas: Clásica, MC Plata, MC Oro y MC Platino que se venden por pedido en línea o contratación activa. A abril de 2015, Plaza Chimbote cuenta con aproximadamente 13.746 cuentas activas con saldos, lo que representa el 55,9% del total de 24.589 cuentas disponibles. Ripley barato en abril 2015 es S/. 30.241.072.00 de los cuales el 31,80% corresponde a compras fungibles y el 67,9% a saldo de caja. En contraste, en abril de 2015, el 6,1% de las cuentas públicas tenían 30 días de atraso en la compra del chip, lo que a su vez representó el 9,4% de todo el mercado de Ripley, es decir, S/. 2.840.443,00 es el valor que dejó de percibir el decreto por el pago de la prima vencida a 30 días. Las cifras anteriores muestran el porcentaje de compradores tranquilos, en los que se supone que el historial de crédito del cliente reservado no se ha investigado a fondo o no se ha realizado una

revisión cuidadosa para la autorización. Crédito, dijo que la política de ventas ha sido evaluada como ineficaz y podría comprometer la seguridad de la recolección o retrasar la Ordenanza de la Sucursal Ripley Chimbote.

Por lo anterior, es recomendable indagar sobre las políticas crediticias que utiliza la sucursal de Ripley Chimbote para evaluar si realmente son lo suficientemente integrales.

## **1.2 Trabajos previos**

- II. Título: Políticas de venta a crédito y su impacto en las demoras de los clientes para Yomar E.I.R.L. A la entrada del periodo Lima 2013  
Diseñadores: Osida Dávalos, Lorena Kimberly, Villacorta Baca Fiorela  
año 2014.  
Lugar: Universidad Privada Antenor Orego - Trujillo, Perú

Conclusiones:

- Se pudo identificar nuevas políticas de venta de préstamos para influir en el Export Yomar E.I.R.L. Para el año fiscal 2013, de acuerdo a lo establecido en el desempeño y encuestas a los 100 clientes, se determinó que la mora se debió a la violación de los requisitos establecidos en tres políticas de crédito establecidas por la empresa.
- Export Yomar E.I.R.L. El nivel de ingresos por importaciones y exportaciones. En el año 2013, se pactó los resultados, en los siguientes meses que se logró ganar mayor porcentaje son: con 12%, noviembre con 10% y diciembre con 11% esto se debe sobre todo a las ventas de bien sentenciadas con mayor demanda por estación.
- no se analizan los tipos de sistema en los que opera la organización y cuáles son; Las ventas de préstamos fueron del 66% y las ventas en efectivo fueron del 34%, lo que nos dice que la empresa está generando

mayores ventas de préstamos. Importación y Exportación Yomar E.I.R.L. identificado, dividido en tres socios; Tanto los nuevos compradores, los clientes de préstamos limitados y los compradores de paquetes y retiros tienen ciertos requisitos.

- Manejo de pólizas de venta de préstamos Export Yomar E.I.R.L. Empresa Importadora-Exportadora. evaluado y verificado que los requisitos establecidos en el mismo no son los requisitos de todos los clientes.

- Se llegó a analizar el impacto de los requisitos de la política de venta en la morosidad, mostrando en cerca de 100 clientes que en las tres pólizas de crédito los compradores no cumplieron con los requisitos del crédito, que es el mayor porcentaje que posee la institución. • Indicador de tiempo para Yomar Import-Export E.I.R.L. han sido analizados. A través de una descripción general de 100 compradores de préstamos limitados, notamos que el 60 % estaba atrasado y el 40 % canceló sus préstamos a tiempo.

Titulo: Políticas de Crédito Especulativo y su Impacto en la Rentabilidad en la Recomendación Regional Sullana sobre Miseria y Prestamos en la Sede  
Chepén en 2012

Diseñador: Baltodano Tejada Rosa Lispet  
año 2014

Ubicación: Universidad Nacional de Trujillo - Trujillo, Perú

Conclusion:

- La política de crédito es consistente con los pasos, requisitos y otros criterios únicos establecidos por las empresas para aceptar préstamos, si la política de crédito es insuficiente, existe una alta probabilidad de que la empresa quiebre.

- Las políticas seguidas por CMAC Sullana se describen para su publicación, pero cabe señalar que no todos los analistas de crédito siguen los lineamientos de política, reglamentos, procedimientos y normas. Normas internas. Los resultados de CMAC Sullana 2012 nos dicen que no todos los trabajadores conocen las herramientas de evaluación crediticia, las cuales han sido analizadas para reducir su permanencia.

- Los resultados obtenidos permiten concluir que en 2012 el Fondo Interno de Préstamos y Capitales de Sullana tenía un 70% de empleados familiarizados con las políticas de crédito, mientras que un 30% desconocía estas políticas.

Título: Propuesta de estimación de daños para reducir la vergüenza de los socios y no socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibin Pactmani

Padre: Britel Ruiz Nancy Del Benell

año 2014

Lugar: Colegio Francés de Trujillo - Trujillo, Perú

Conclusión:

- El coste del préstamo impago es un fastidio ya que es un hecho negativo que pone en grandes aprietos a la cooperativa, ya que la no devolución de los préstamos concedidos puede suponer una pérdida de valor empresarial.

- No hay justicia completa en la magnitud de los problemas que enfrentan las cooperativas con respecto a los préstamos vencidos, ya que algunas de las respuestas en los cuestionarios realizados contradicen los hechos, que es precipitarse al éxito en un esquema especulativo arriesgado.

- Pero no hay depósito aplicando procedimientos de crédito muy convenientes, y no está celoso de que el nivel de la organización sea muy correcto, y sus éxitos son la presencia de empleados con amplios poderes a través de campañas periódicas de capacitación.

Título: ICE-GUAYAQUIL Portafolio Calm Index Análisis y Recomendaciones para Mecanismos de Contención de Efectivo y Técnicas Efectivas de Recaudo Padre: Parales Ramos Carlos Antonio 2013

Sede: Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil Sede, Guayaquil, Ecuador

Conclusiones:

- La cartera de crédito ICE-Guayaquil no es saludable, ya que la tasa de morosidad es básicamente del 10%. Las características de desarrollo de los grupos ICE-Guayaquil determinan que se encuentren en la sección de grupos.

- Las principales debilidades del cobrador ICE-Guayaquil en el sector moda son: el departamento no cuenta con la autoridad independiente para ejercer una gestión de cobranza efectiva y un error perpetuo de capacitación en la gestión de cobranza.

- El proceso de cobranza incluye las siguientes debilidades: errores al recordar la identidad del comprador, falta de un gran mecanismo de gestión de cobranza, poca comprensión de la entrada de otras organizaciones y falta de oportunidad para ayudar a los compradores que no pueden pagar las tarifas.

- Existe una tendencia significativa en los datos de bonos vencidos a aumentar en los dos períodos de interés, mayo y junio de 2012. Existe evidencia estadística alternativa de que las siguientes variables afectan la suma asegurada debido a las ofertas de crédito: información recibida a la firma del contrato, documentos recibidos durante el período de revisión, y cuestiones relacionadas con las oportunidades de reembolso y las tasas de clemencia.

Título: La postergación está mayormente en línea con los objetivos estratégicos de la organización fiel a la plataforma Trujillo Crédito y Sello Reducción Regional 2010-2012

Padre: calidadñeda Muñoz Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra Jenny Johana

2013

Lugar: Universidad Privada Antenor Orego - Trujillo, Perú

Conclusión:

- El incremento en el periodo 2010-2012 fue testigo de un incremento de hasta 11,51% en algunos sectores económicos respecto al periodo estimado, lo que provocó un aumento en el índice de calma, el crecimiento de las tiendas de abarrotes y un aumento en el número de sancionados en la bolsa de valores por incumplimiento. Como sus efectos negativos en la consecución de los objetivos estratégicos.

- La calma tuvo un impacto negativo dentro de los objetivos, ya que la calma del crecimiento provocó la falta de crédito. bases para bolsas de ropa; rotación de empleados y, por lo tanto, poca ganancia; Despilfarro y pérdida en la agencia de fidelización, evidenciados en encuesta y entrevistas a colaboradores y directivos de la agencia reguladora estudiada.
- La motivación para el logro de los objetivos estratégicos de ahorro y crédito de la Real Misión de Trujillo es negativa. Se ha demostrado que el aumento de la cachaza afectó las previsiones de voluntad estratégica en sus indicadores, provocando crecimientos en contingencia, incobrabilidad, refinanciación y provisiones. Constantes, y por ende menores utilidades, ajustando costos debido a mercados bursátiles riesgosos, mayores costos de amenazas a gran escala, con el consiguiente deterioro de sus activos.

## **2.1 Teorías relacionadas al tema**

- **Morosidad y riesgo crediticio**

De acuerdo con Gonzales y Gomes (2008), la mora es el retraso en el cumplimiento del pago de las obligaciones contractuales, que es el engaño de no cumplir el contrato de pago en un aniversario determinado. El retraso es sin duda un escenario de importancia paranormal para las empresas, porque sobre todo puede llevar a la insolvencia de quien lo padece y también puede llevar a que el precio de venta sea vendido a los acreedores si no se examina proporcionalmente. En primer lugar, la extravagancia, si se generaliza, conducirá a riesgos asociados con el muro comercial, trayendo elementos del mal al ring, lo que puede afectar seriamente la viabilidad financiera de la empresa.

Toda entidad designada para una orden de préstamo, que atraiga compradores, debe realizar un análisis bancario continuo, en el que se estudie particularmente su solvencia, en el proceso de exploración, debe tener en cuenta la variable amenaza, que es crucial para determinar de qué tipo de préstamo que el comprador puede considerar, incluso si se trata de un nuevo comprador o alguien con un historial en la empresa. Zuluaga (2003) establece claramente que las instituciones financieras están sujetas a algún tipo de extorsión. El más común de estos es el riesgo de crédito, y esto se vuelve aún más importante cuando la fuente de crédito de una empresa se centra en el crédito al consumo. Brooks (1994) ilustra las probabilidades de morosidad en la compra de hipotecas familiares como representativas del nivel de capital, la tasa de servicio de guilla, el patrimonio neto per cápita y el número de hipotecas, swaps de hipotecas por la tasa de desempleo y endeudamiento. relación a valor, así como las restricciones de solvencia que enfrentan los agentes.

Muñoz (1999) Evaluación a través de una serie de datos de pared fija del efecto de la depreciación del tipo de cambio sobre la solvencia del sistema crediticio peruano. Se encontró que el desarrollo de la condición de paridad es contracíclico, y que las fluctuaciones de la cartera de recursos inciden en el retraso de las inversiones en divisas, y que el cambio en la tasa esperada tiene un efecto positivo que está directamente relacionado con la naturaleza del mercado de valores.

La prueba ficticia para aumentar el cashsha es la declaración ficticia de que los reguladores deberían respaldar políticas crediticias más riesgosas. Las entidades que experimentan problemas de insolvencia pueden iniciar una especie de 'migración hacia adelante' que busca

expandirse a clases más rentables, pero existen desventajas mayores (Saurina, 1998).

La relación entre pasivos y garantías es incierta porque las teorías tradicionales sugieren que los mejores prestamistas están dispuestos a proporcionar más garantías para determinar que están en riesgo y, por lo tanto, una mayor cantidad de garantías ofrecidas reducirá el riesgo de honestidad del cliente. En cambio, las teorías desarrolladas sugieren una relación positiva, pues afirman que la suscripción reduce el incentivo de la empresa para controlar el crédito a tiempo y genera excesos en los deudores (Padilla y Requejo, 1998).

- **Problema Financiero De La Morosidad.**

Gonzales (2012) afirma que la mora les da a los acreedores la primera desventaja, cuando saben que un error de cobro puede ocasionar una situación en la que objeten el reconocimiento de su obligación de pago. Por otro lado, un desequilibrio inesperado en las ganancias durante una década, que conduce a una extensión enojada de la década de madurez de su organización, tiene dos efectos convergentes en la misma situación: un aumento en la rotación de soporte conduce a un cambio que requiere financiamiento y, por lo tanto, una deficiencia de solvencia. Por otra parte, el aumento del plazo de cobro por impago, demora indebida o cualquier otra controversia, suponiendo una menor probabilidad de recibir los bienes, se deriva del valor económico de la acción; Proporciona una explicación a la paradoja que ocurre en muchas empresas cuyos movimientos generan recursos económicos a pesar de la falta de liquidez.

Si el defecto no se elimina, pero su aparición provoca el efecto temporal de una demora médica motivada (falta de destinatarios, falta de

respuesta), las deficiencias inicialmente son solo temporales, pero a la larga puede convertirse en una táctica para asfixiar a toda la comunidad, con los solventes se puede demandar primero. Según Brachfield (2003), la definición de declinación es a veces bizantina, aspecto que se utiliza indistintamente para referirse a distintos conceptos.

La palabra calma tiene muchos significados y se usa a menudo en los negocios para referirse a los créditos no cobrados después de su victoria, como la cristianización, estos créditos son ciertamente irreversibles y los derechos completos a las pérdidas recaerán en las cuentas respectivas. Además, en lenguaje vulgar, la definición de delincuente se refiere al clan de un grupo y otro conjunto de conceptos previos en el sentido más amplio de la palabra.

Guillén (2002) argumenta que un relevamiento de las condiciones del ataque crediticio en Perú durante la década de 1990 indica que la crisis en Perú, como otros shocks financieros, tiene su legitimidad, desde el entusiasmo excesivo y la miopía general. Se utilizaron los registros financieros trimestrales de 16 bancos comerciales desde marzo de 1993 hasta junio de 1999, que representan más del 90% de las inversiones en el Perú.

- **Causas de la morosidad.**

- **Factores macroeconómicos.**

Surina (1998) argumenta que debido a la naturaleza de los problemas financieros que enfrentan las empresas en quiebra, los plazos son una tarea definida de pérdida de comodidad, aunque una empresa que llega tarde no necesariamente quiebra. Por lo tanto, utiliza algunas conclusiones teóricas de modelos que se ocupan del fracaso empresarial para ilustrar los determinantes generales del tiempo. La relación común entre los modelos teórico y experimental es que existe una relación negativa entre el ciclo de las palomas y el ciclo de la calma. Sin embargo, esta convergencia puede verse alterada por las variables utilizadas para determinar el período. Además, se debe calibrar si las conexiones entre el tramo y el ciclo son simultáneas o incluyen desfases; En otras palabras, si el crecimiento natural de la alcancía dicta la eficiencia tranquila, o durante auges anteriores han creado una mejor solvencia de los comerciantes en el futuro y, en consecuencia, la tasa posterior de avaricia del comerciante es más débil.

- **Factores microeconómicos.**

La razón ficticia del aumento de la pachorra es el atractivo ficticio que impulsa a los reguladores a adoptar políticas crediticias más riesgosas. Las entidades con problemas de flujo de efectivo pueden hacer el rango de "avanzar" que busca expandirse a categorías más rentables a pesar de las recompensas más altas. Sorina (1998).

- **Indicadores de morosidad.**

Indicadores de Dilución de Activos Internos publicados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Perú (Lenguaje SBS, 2012); mencionado:

A. Una Empleo Productivo/Trabajo No Calificado (%): Este modelo mide el tono de los trabajadores duros que generan ingresos económicos.

B. Cartera Vencida/Préstamos Directos (%): El porcentaje de préstamos directos vencidos o cobranza a corto plazo.

C. Cartera atrasada Contra Monedero MN Impago / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de créditos directos en monedas de Franco en posición separada o en pool legal.

D. Cartera atrasada ME/Crédito Directo ME (%): El porcentaje de créditos directos en moneda extranjera en un entorno débil o combinado. Y él. Préstamos de Refinanciación.

E. Créditos financiados. Reestructuración/Préstamos Directos (%): El porcentaje de préstamos directos que han sido refinanciados o refinanciados. Y Cartera Vencida (%): Porcentaje de la cartera vencida cubierta por la provisión.

Aguilar y Camargo (2004) consideran que los indicadores de parsimonia se limitan al número de pedidos analizados en toneladas, que no especifican los bienes reales que se venderán a los precios nominales de las inversiones. Cambio de gobernador por gobierno. Bonos de reserva. Asimismo, estos autores muestran que los plazos agregados y estéticamente agradables, en contraste con el comportamiento ágil de los expedientes individuales, son

para entidades financieras con horizontes temporales acotados, y tienen un vencimiento en torno a los 18 meses. Sucede que el crédito contable depende de los requisitos de liquidación; Por lo tanto, es tomado en cuenta por el componente de los asesores. Por otro lado, si los consultores de las entidades financieras refinancian créditos, que según su concepto tienen el potencial de enriquecer fechas futuras, entonces reducen la razón de esputo, pero aumentan la razón de costo con un riesgo importante. De esta manera puede tener un número arbitrario al enviar niveles tacaños.

La búsqueda de una empresa financiera requiere el uso de una guía práctica para estos fines. Sin embargo, no hay unanimidad en el argumento de la “regla de adecuación” sobre el nivel de vergüenza que surge cuando se despide a una institución de crédito.

- **Tipos de créditos.**

De acuerdo con la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de crédito de una institución financiera se clasificará en ocho (8) categorías:

préstamos comerciales

¿Son estos créditos otorgados a personas jurídicas cuya facturación anual supere los S/. 200 millones en los últimos dos (2) períodos desde la fecha de liquidación hasta los últimos estados financieros anuales auditados del moroso. Si el moroso no tiene estados financieros auditados, los créditos no pueden ser considerados en esta categoría. grandes préstamos comerciales

Son préstamos concedidos a personas jurídicas que cumplan alguna

de las siguientes características:

A. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no más de S/. 200 millones entre el pasado

(2), según los últimos estados financieros del deudor.

B. Defaulter ha mantenido las emisiones en circulación durante el último año por parte del principal representante de los mercados de capitales de bonos.

Préstamos para medianas empresas

Estos créditos se otorgan a personas jurídicas que tienen obligaciones generales en el sistema de calificación S/Superior. 300,000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con los criterios para la clasificación como grandes negocios o préstamos comerciales.

Préstamos corporativos quincenales

Estos créditos, destinados a financiar adquisiciones, comercialización o prestación de servicios, se otorgan a personas naturales o jurídicas, cuya decisión está enteramente dentro del sistema bancario (excepto las hipotecas sobre bienes inmuebles). propiedad) a cargo de S/. 20.000 pero no más de S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

préstamo de pequeña empresa

Los préstamos destinados a financiar la compra, comercialización o prestación de servicios se otorgan a personas naturales o jurídicas que hayan sufrido una pérdida total en el sistema bancario (excepto los préstamos hipotecarios). para intercambio de vivienda) no más de S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Liquidación de préstamos al consumo  
Liquidación de créditos otorgados a personas naturales, con el efecto de respaldar el pago de capital, servicios o gastos no

relacionados con el movimiento de la empresa. En el caso de deudores que aun tengan créditos a corto plazo o un pequeño negocio y la comisión general esté especificada en el sistema (excepto hipotecas residenciales) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los préstamos existentes serán reclasificados como préstamos para medianas empresas. Los préstamos al consumo no funcionan. Son créditos no volátiles otorgados a personas naturales, con el objeto posterior de compensar bienes, servicios o gastos no relacionados con las operaciones de la organización. Por el contrario, en el caso de deudores que tengan créditos a empresas o microempresas con alta volatilidad y trampas incrustadas en el sistema especulativo (sin interferir con créditos hipotecarios), entonces S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los préstamos comprometidos serán reclasificados como préstamos para medianas empresas. peso para vivir. Estos créditos se otorgan a personas naturales para el desembolso, desarrollo, provisión de recursos, desarrollo y fraccionamiento de sus departamentos, siempre que dichos créditos se otorguen, incluyendo los créditos. Si estos créditos son emitidos por el Régimen de Crédito Hipotecario Clásico, la Escritura de Hipoteca, o cualquier otro sistema de similares características. En esta variedad también se incluyen los créditos de importación o la arquitectura de su residencia, que al final del proceso están sujetos a la aprobación de futuras sucesiones, que están en proceso de ser una operación o propiedad independiente a cambio de una prenda que incita al privilegio personal. derivados del préstamo concedido, pudiendo no tenerlo sobre ellos.

- **Riesgo crediticio.**

- De acuerdo con Saavedra y Saavedra (2008), una amenaza financiera es la posibilidad de que una entidad no pueda disponer de su botín, ya sea en forma integral o en general, en la búsqueda de liberar la obligación. o beneficio, incorporado en el instrumento de cambio, debido a la decadencia, falta de liquidez, o cualquier otro juicio.

En general, el daño se define como la ocurrencia, probabilidad o inminencia de un peligro o daño. Esta pérdida se puede atribuir a diferentes aspectos, y por lo tanto se pueden identificar diferentes tipos de riesgo, según cada modelo: riesgo tipo esperanza, pérdida financiera, pérdida por volatilidad, pérdida, costo del daño o riesgo de endeudamiento, entre automóviles. El riesgo financiero, en sentido estricto, es la sustitución de celebrar una operación si la contraparte de la operación no cumple con sus obligaciones financieras, según lo pactado, con vencimientos, modalidades y obligaciones. Fórmula o precio adecuado. Aunque en general puede interpretarse como riesgo de préstamo, que es una fuerte disminución en el nivel de activos debido a la erosión del crédito de la contraparte, así como en el caso del cumplimiento total de la contraparte con los ajustes. De entrada, Ávila (2005) define el riesgo bursátil como medidas de riesgo de rentabilidad que pueden considerarse críticas en la búsqueda del riesgo farmacéutico, derivado del incumplimiento de los ingredientes. Compartir compradores y socios en la familia. , en el pago correcto de la obligación, así como en el cumplimiento de los acuerdos pactados en el tratado.

Santiago (2003) muestra que la audacia de la pérdida nos permite obtener la cantidad que perderíamos en la acción de alguien si consideramos una cartera en particular. Según Trigo (2009), el daño tiene una indicación de los siguientes principios:

Tener una inexactitud en términos de imprecisión, susceptible de ser estandarizada y cuantificable.

- Por otro lado, Leonardo enfatizó que la amenaza no tiene una connotación negativa, en el sector crediticio este concepto está asociado a la posibilidad de un desenlace negativo, es decir, una disminución de las ganancias o un futuro equivalente, la ruina. Si consideramos estos dos principios, podemos decir que el sesgo crediticio surge de la preocupación por la ambigüedad del prestatario con respecto al daño causado por el incumplimiento del préstamo que puede causar la deuda del deudor.

- **Elementos del riesgo crediticio.**

De acuerdo con Saavedra y Saavedra (2008), el riesgo de crédito se puede analizar de acuerdo a tres aspectos básicos:

Riesgo de Negligencia: La posibilidad de un incumplimiento de una relación de pago, un incumplimiento de acuerdo en un contrato de crédito, o un incumplimiento de bajo costo. En este sentido, las autoridades suelen establecer un período de iniciación antes de registrar el reembolso del incumplimiento. Exposición: preocupación por el daño futuro.

El riesgo tiene que ser amortizado de acuerdo a la fecha de pago dada y de esta manera es posible prever por adelantado el

remanente a asignar en una fecha determinada. Devolución: Derivados de la existencia de la infracción. Es una situación inagotable, dependiendo de la parte de cobertura cobrada y de tu situación al momento de la infracción. La presencia de garantías reduce el riesgo del préstamo siempre que sea fácil y rápido de amortizar a un nivel suficiente para el monto requerido. En el caso de las garantías, hay duelo, porque no sólo se trata de trasladar el riesgo de incumplimiento al garante, sino que también es posible que la garantía falle al mismo tiempo. Plazo Entonces existe un posible abandono general.

- **Crédito.**

Según Saavedra (2009), un préstamo de valor es un valor cara a cara de una tasa aceptable con miras a recuperarlo rápidamente con intereses. Los créditos representan un conjunto común de elementos esenciales:

- Los bienes tienen dos partes: una de las partes que transporta los bienes temporalmente se llama demandante, y la otra parte que recibe los bienes se llama deudor. La impresión de la herencia es de carácter aceptable, sincero o de valor monetario, y es en modo alguno una cadena o algo relacionado con ella.

La Parte Elegible tiene interés en la pronta recuperación de una ventaja aceptable, identificable o no. El significado etimológico de la palabra préstamo es integridad, por lo que las expectativas del deudor se basan en el saldo que éste tiene con respecto al deudor, las características de la orden o los acuerdos realizados en ella. En este lamentable caso, el préstamo resultó en una bolsa de dinero recta para el solicitante y un vínculo de pago para el deudor, el primero se volvió especulativo y paralizado por el momento.

- **Cuentas por cobrar.**

De acuerdo con Chavez (2008), las cuentas por cobrar representan derechos a ser emitidos, servicios prestados y permiso para prestar, que son créditos a clientes y otros deudores, en constante cambio o convertibles en activos o valores más líquidos como el patrimonio. Así, a quién se le puede facturar.

Las cuentas por cobrar es una función interna del ciclo de servicio responsable de hacer que la agencia de supervisión de la deuda y los deudores informen para el crédito, la cobranza, la contabilidad y la adquisición y administración de propiedades. Son el ámbito de todo crédito de una empresa a su comprador; Por lo tanto, esta cuenta de activos financieros representa las cuentas existentes de la entidad.

Las cuentas por cobrar son básicamente una herramienta de procesamiento de ventas, por lo que sus transacciones deben

respaldarse para ayudar a maximizar los rendimientos, el ROI y un registro libre de abusos hasta el punto en que la autorización de crédito permita que sea rentable y favorable al ROI. Los créditos son derechos legalmente adquiridos por una empresa que, llegado el momento de tal cotización o ejercicio, generará capital o cualquier otro conjunto de servicios (Tovar, 2004).

- **Políticas de Crédito**

De acuerdo con Higuerey (2004), las políticas de préstamo son reglas que establecen pautas para determinar si se otorgará un préstamo a un cliente y cuánto otorgar.

CREDITO.

Según Weston y Brigham (1993), para determinar una política crediticia ideal es necesario tener en cuenta los siguientes criterios:

Informe de vencimiento de cuentas por cobrar: un informe que muestra el número de reuniones pendientes de cobro de cuentas por cobrar. Este informe proporciona tasas de cuentas por cobrar vencidas y completas, y tasas apropiadas para sesiones específicas.

- Uso Razonable de Sistemas Informáticos: Se refiere a apresurarse a hacer uso del sistema de registro de ingresos, preparar la facturación, transmitir la libreta navideña en la que se realizan los pagos y asegurarse de que se tomen las medidas para administrar la cuenta de recaudación. - Reputación crediticia: historial de comportamiento crediticio y experiencia del prestatario.

- Plazo de diseño: El plazo de decisión concedido por la empresa al comprador para cancelar el depósito. Permitir más días de préstamo impulsará las ventas, pero tiene un costo para el mercado de valores al forzar la inversión en cuentas por cobrar, aumentar los días de equipaje y reducir las revisiones.

- Préstamo tangencial: Muestra la cantidad de crédito que se le puede dar al comprador, y está configurado para evitar demostrar un gran préstamo al cliente cada vez que realiza una operación o pide un préstamo. Seguro: Documentos que respaldan la obtención de crédito.

- **Política de Crédito en las Organizaciones**

Chalupowicz (2007) señala que toda empresa que venda servicios o inventario, ya sea a nivel nacional o internacional, debe cumplir con una política de préstamo. Si bien es común tener controles internos implementados durante el desarrollo, como si las ventas y las cuentas por cobrar son seguras o no, desarrollar una política crediticia sólida puede ayudar a las organizaciones a comprender mejor cómo operan, cómo recaudan dinero y qué hacen.

Conduce a una expansión más satisfactoria. Esta política de crédito para cada entidad debe ser una declaración inteligentemente definida para garantizar que todas las actividades, en su división, constituyan el ciclo de cobro, incluso desde la recepción de la distribución por parte de la entidad. Clientes al área de financiamiento de caja, que es parte integral de la forma más efectiva de reducir los costos del ciclo al nivel más bajo aparente mientras se logran los objetivos de la empresa de deshacerse de Cuba.

Entendamos que el bombo institucional es eficaz cuando se atiende adecuadamente, me refiero, por supuesto, cuando la organización tiene que pedir un préstamo al mercado, además de alquilar cerdos. Los relojes a menudo están ocultos o son invisibles, incurrirá en más gastos de gestión. O responsabilidad cuando se produce para cumplir con los requisitos de las instituciones financieras y, al final, se suman a los costos de uso de estos fondos. Estos costos, los estados financieros de las organizaciones son visibles, los costos ocultos de las organizaciones, que son menos evidentes (más horas, provisiones para obligaciones burocráticas adicionales, etc.), a menudo pueden reducirse o incluso eliminarse, con mejores o más eficaces gestión y optimización de los inconvenientes del préstamo que otorga la institución a sus clientes.

Según Mustelier (2011), las políticas de bienestar son procedimientos que las empresas ponen en marcha para cobrar las obligaciones de uso de sus subvenciones. La realidad de estas políticas se puede determinar simplemente evaluando el nivel de deudas incobrables. Estos determinan el tipo y el alcance de las acciones tomadas para cobrar las cuentas vencidas.

Según Ribera (2009), las políticas crediticias se aplican a las operaciones de los departamentos reconocidos en el desempeño de sus funciones, con el fin de evaluar el escenario de tareas y orientar la toma de decisiones, un método coherente y dirigido en torno a las metas alcanzables establecidas por la entidad. para la función de préstamo.

Cada cooperativa de ahorro y crédito debe monitorear y preparar una política crediticia actualizada para que las decisiones individuales dentro de este lente sigan un patrón consistente con la

política y las metas globales. En un sentido de tolerancia cero, solo una empresa que realiza todas sus ventas en efectivo probablemente no tenga una política de préstamos.

## **2.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes, en el período 2013 al 2014 del banco Ripley sucursal Chimbote?

## **2.3. Justificación del estudio**

Este estudio tiene una importancia práctica porque es a través del mismo que se solucionarán los problemas que surjan en el proceso de creación del Banco Chimbote de Ripley, contribuyendo al logro de las metas trazadas por la empresa.

Esta exploración tiene un valor potencial porque ha reforzado las teorías existentes al producir los resultados de este análisis, que pueden aclarar los conceptos prácticos y conceptuales de la política de obtención de un préstamo.

Esta observación tiene un propósito metodológico porque brinda nuevos principios para probar variables exploratorias, para lo cual se han utilizado los lineamientos observacionales de este documento exploratorio, puede servir de guía para otras observaciones, y futuras investigaciones se realizarán sobre estas variables.

## 2.4 Hipótesis

- **Hipótesis de investigación (Hi):** Existe un efecto entre las políticas crediticias sobre la morosidad de los clientes en la década 2013 a 2014 de la Ordenanza Sucursal Ripley Chimbote.
- **Hipótesis Nula (Ho):** No existe riesgo entre las políticas crediticias sobre la morosidad de los clientes en la década 2013 a 2014 de la Ordenanza Sucursal Ripley Chimbote.

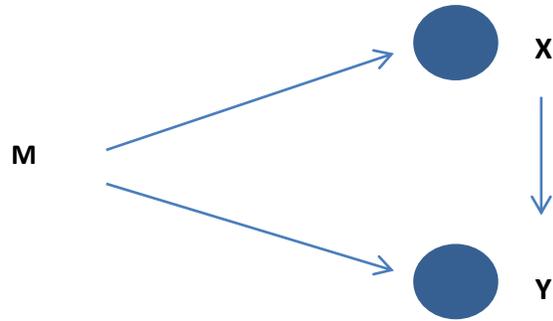
## 2.5 Objetivos

- **Objetivo General**
  - Determinar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad del cliente, en el periodo 2013-2014 según autorización del banco, Sucursal Chimbote Ripley.
- **Objetivos Específicos:**
  - Identificar las políticas de crédito que aplica el Banco Ripley sucursal Chimbote en el período 2013 y 2014.
  - Identificar los niveles de morosidad de los clientes del Banco Ripley sucursal Chimbote en el año 2013 y 2014.
  - Analizar la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de los clientes del Banco Ripley sucursal Chimbote en el período 2013 al 2014.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación.

- **Enfoque cuantitativo:** La recopilación de datos se utiliza para generar hipótesis, con un trasfondo de prueba y error e investigación estadística, para aplicar patrones de comportamiento y generar teorías. Es secuencial y decisiva. Se identifica una parte de una idea y, una vez identificadas las preguntas objetivas y exploratorias, se examina la cultura y se crea un escenario o lente teórico. A partir de las preguntas se generan hipótesis y se identifican variables; Se ha desarrollado un plan para su prueba (diseño); variables medidas en el contexto de una persona; Se analizan las medidas obtenidas y se extraen una serie de conclusiones sobre la memoria (derrotas) (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).
- **Metodología:**  
Para desarrollar el estudio se utilizó la lógica observacional; Porque nos hará caer en situaciones sociales y mantener el rol de trabajador, similar a un perpetuo cerebro. Existe abierta a detalles, exposiciones, eventos e interacciones (Hernández, 2010).
- **Descriptiva Correlacional:** Porque la investigación separa los rasgos, características y perfiles de personas, colegas, comunidades, procesos, objetos u otras maravillas investigadas, y porque es difícil saber la relación o grado en que existe asociación entre dos o más conceptos, clases o variables en un contexto individual (Hernández, 2010).



## 2.2. Variables, operacionalización

**Variable independiente:** Políticas de crédito.

**Variable dependiente:** Morosidad.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Políticas de crédito</b>	Las políticas crediticias son las reglas que establecen las pautas para evaluar si se otorga crédito a los compradores y cuánto crédito se debe otorgar (Higuerey, 2004).	Procedimientos de aprobación de crédito, incluyendo: informes previos, reputación crediticia, plazo promedio de pago, sombra de préstamo y confirmación.	Reputación crediticia	Nominal
			Plazo concebido	
			Tipo de crédito	
			Línea de Crédito	
<b>Morosidad</b>	La mora es un retraso en el pago de las obligaciones contraídas, y al mismo tiempo es un incumplimiento de un acuerdo de pago en un aniversario determinado (Gonzales y Gomes, 2008).	Impago de alpagatas: promedio de retención de cobro, consistencia de macuto tardío, días de atraso y tasas de alimentación de billetera atrasada	Cuentas por cobrarx360 días / Ventas	Ratios
			Cartera atrasada / créditos directos	
			Días de Mora	
			Provisiones / cartera atrasada	

**Fuente:** Elaboración propia.

### 2.3. Población y muestra

- **Población:** Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández et al., 2010).

- Política de Crédito: Esta tarjeta fluctuante estará sujeta a los criterios y procedimientos de la política de crédito calculados por la sucursal de Ripley Chimbote durante 2013-2014.

- Morosidad: La sección incluye documentos financieros y comprobantes económicos del período 2013-2014.

- **Muestra:** Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta (Hernández et al., 2010).  
Muestreo no aleatorio: La prueba se realizará a criterio del policía.

Política de Préstamo: Esta discrepancia fue resuelta por la Ordenanza de Política de Préstamo de Instalaciones de Chimbote 2013-2014.

Morosidad: Incluyendo documentos como Informe de Gestión 2013-2014, Informe Filial Chimbote 2013-2014 y Libro Equivalente 2013-2014.

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

### 2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Políticas de Crédito</b>	Análisis Documental: esta técnica consiste en describir una revista en sus secciones principales; Para este análisis se aplicó la investigación de escritorio a las políticas de crédito de Ripley Chimbote.	Guía de Análisis Documental: aplicado de acuerdo a los indicadores mostrados en el entorno operativo de las variables para lograr los objetivos especificados en la investigación.
<b>Morosidad</b>	Análisis Documental: Esta técnica incluye describir la evaluación en sus partes básicas; Para esta observación, se aplicó una revisión bibliográfica a la literatura económica y estados financieros de Ripley, en base Chimbote, sobre el índice de cachaza.	Guía de Análisis Documental: Esto se aplicó como tesis a los indicadores presentados en el cuadro general del comportamiento de las variables para lograr los objetivos planteados en la encuesta.

**Fuente:** Elaboración propia.

### 2.4.2. Validez:

Los instrumentos de medición de las variables se someterán a un evaluador experto a fin de evaluar su validez.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

- Una vez que se aplica la guía de control de documentos, se procesan los datos y, por lo tanto, se configuran los datos. Sin embargo, el documento se procesa utilizando un proyecto de Excel para Windows para obtener resultados estadísticos en la forma:

- Estadística descriptiva: Se recolectó, ordenó, analizó y representó la información recogida con el fin de describir las características de las variables de estudio a través de:

Representación gráfica de datos, generalmente numéricamente, gráficamente (lineal, vectorial, de superficie o símbolo) para que las relaciones matemáticas entre ellos se representen visualmente.

- Estadística inferencial: Métodos y procedimientos que por medio de inducción se estimaron valores poblacionales a partir de la muestra los cuales aplican a toda la población.
  - Coeficiente de correlación de Pearson: Es la relación contable entre dos variables cuantitativas aleatorias, y este indicador se utiliza para determinar el alcance de la relación entre dos variables cuantitativas.

## **2.6. Aspectos éticos.**

En toda encuesta, al inicio del proceso, podenco solicitará que se tengan en cuenta los aspectos éticos para no causar perjuicio a los encuestados. Investigación que recopila descaradamente información sobre auxiliares de mantenimiento y documentación de plazos para la sucursal Chimbote Ripley, el material de felicidad no será utilizado con fines personales y educativos. Ventajas para el análisis. En consecuencia, los resultados reales a recolectar indicarán si existe un efecto de las políticas crediticias en el tiempo en que los clientes de Ripley Chimbote alcancen las metas que persigue esta observación. De la misma manera, se respetará el formato de citación de la APA y esta generación de leads se tensará sobre una cuerda sin perjudicar el entorno de campo.

## **III. RESULTADOS**

**Objetivo N° 01:** Seleccionar las políticas de préstamo que aplica el banco Ripley sucursal Chimbote para el periodo de contrato 2013 y 2014

- **Reputación crediticia**

**CUADRO N° 01: REPUTACIÓN CREDITICIA SEGÚN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY DE CHIMBOTE 2013 - 2014**

REQUERIMIENTOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE		REQUERIMIENTOS PARA OTORGAR CRÉDITO	
Item	PUNTAJE	Item	PUNTAJE
*Nacionalidad	0.5	Ingresos	0.5
*D.N.I.	0.5	Actividad Laboral	0.5
*Edad	0.5	Boletas de pago (marque una de las 2 opciones debajo)	
*Dirección	0.5	* 3 últimas boletas	0.5
*Teléfono	0.5	* 6 últimas boletas	
		Recibo de luz	0.5
		Recibo de agua	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>2.5</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.5</b>
INFORMACIÓN SOLICITADA EN LA SBS		OTRAS CONSIDERACIONES	
Item	PUNTAJE	Item	PUNTAJE
Situación crediticia: (marque las opciones debajo)		Consulta RENIEC (validación de DNI)	1
* Titular	1	Consulta EsSalud	1
* Cónyuge	1	Consulta AFP	1
* Empresa	1	Consulta SUNAT (marque las opciones debajo)	
Antigüedad del reporte	1	* Verificación de renta de 4° categoría	
Posición de endeudamiento vigentes	1	* Condición de RUC activo	
Número de reportes	1	Consulta telefónica	1
		Verificación de dirección	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

**CUADRO Nº 02: ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y RESTRICCIONES EN LAS  
POLÍTICAS DE CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY CHIMBOTE**

ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN		RESTRICCIONES	
Item	PUNTAJE	Item	PUNTAJE
Verificación en páginas blancas		Declaración de información falsa	1
Verificación telefónica	1	Presentación de documentación falsa	1
Verificación terrestre (domicilio)	1	Presentar antecedentes comerciales negativos	
Verificación virtual		Presentar antecedentes penales	1
		Verificación laboral no conforme	1
		Verificación domiciliaria errónea	
		Información tributaria no conforme	1
		Trabajadores de empresas en quiebra o liquidación	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

En el cuadro nº 02 muestra que, para autorizar un préstamo, cada firma financiera debe especular en su evaluación con un conjunto de requisitos para poder clasificar al cliente como conforme a su solvencia. Requisitos como: ciudadanía, reporte de perfil estatal, jurisdicción, duración, teléfono; Las condiciones para la concesión del crédito son la exigencia de ingresos y actividad profesional acreditada mediante la nómina y los recibos de luz y agua. Después de obtener esta información, el Director General de Banca y Seguros (SBS) solicitarán reconfirmar que la solvencia del prestatario es seria. Los documentos se obtuvieron a través de un intercambio de demostración en el que se llevó a cabo: verificación por teléfono. Asimismo, se pueden identificar diversas restricciones durante el desarrollo del proceso de verificación, tales como: declaraciones falsas, documentos falsos, referencias criminales, identificación, prueba profesional insatisfactoria, documentación fiscal no corregida, etc.

- **Plazo concedido**

**CUADRO N° 03: PLAZO CONCEDIDO SEGÚN LAS POLÍTICAS DE  
CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY DE CHIMBOTE 2013 – 2014**

<b>PLAZO CONCEDIDO POR CADA CRÉDITO</b>	
<b>Item</b>	<b>PUNTAJE</b>
De 0 a 30 días	30
De 30 a 60 días	
Mayor a 60 días	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente:** Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

En el Cuadro N° 03 Se hace notar que el único plazo diseñado para la aprobación del crédito es de no más de 0 a 30 días.

- **Tipo de crédito**

**CUADRO N° 04: TIPO DE CRÉDITO SEGÚN LAS POLÍTICAS DE  
CRÉDITO DEL BANCO RIPLEY DE CHIMBOTE 2013 - 2014**

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
Ripley clásica	6
Ripley Silver Mastercard	6
Ripley Silver Visa	6
Ripley Gold Mastercard	6
Ripley Platinum Visa	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

**Fuente:** Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

En el Cuadro N° 04 Según las políticas crediticias de Banco Ripley, según las regulaciones de crédito, los productos proporcionados como tarjetas de préstamo son: Ripley Classic, Ripley Silver MasterCard y Ripley Silver Visa, Ripley Gold MasterCard y Ripley Platinum Passport, que proporciona un préstamo para los consumidores en la compra y la compra y el pasaporte comprando y efectivamente.

- Línea de crédito

**CUADRO N° 05: LÍNEA DE CRÉDITO SEGÚN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO  
DEL BANCO RIPLEY DE CHIMBOTE 2013 - 2014**

<b>LÍNEA DE CRÉDITO</b>	<b>PUNTAJE</b>
Financiamiento al contado	2
Cuotas fijas mensuales	2
Revolvente (pago mínimo)	2
Cuota diferida (para compras y efectivo)	2
Reprogramación	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

En el Cuadro N° 05, se puede observar que los segmentos crediticios con mayor demanda de pólizas de crédito son: préstamos de contado, cuotas mensuales fijas y resolventes (sin pago), pagos diferidos (compra de pasajes aéreos) y reestructuración del plazo de amortización.

**CUADRO N° 06: PRODUCTOS MÁS SOLICITADOS DE EFECTIVO EXPRESS**

PLAZA	MONTO	PUNTAJE
-	Mínimo S/. 50.00	
Cajas en tienda	Máximo: S/. 4,000.00	2.5
Cajas en banco	Máximo: S/. 30,000.00	2.5
Cajeros ATM	Máximo: S/. 1,500.00	2.5
<b>TOTAL</b>		<b>7.5</b>

Fuente: Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

En el Cuadro N° 06, Señala que en el rubro más solicitado por Efectivo Express se encontró que era "Cajas en Tienda" con un importe máximo de S/ 4,000.00 y "Cajero ATM" con tasa única de retiro de S/. 1 500,00.

**CUADRO N° 07: TIPO DE CRÉDITO SÚPER EFECTIVO DE MAYOR DEMANDA**

Item	PUNTAJE
SEF cliente	2
SEF Cliente Piloto	
Consolidaciones - CDD	2
SEF No Cliente	
SEF Re-enganche	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Fuente: Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

Se observa en el Cuadro N° 07 Este crédito efectivo es mayor en la demanda de compradores y uniformes: CDD.

CUADRO N° 08: GUÍA DE RESUMEN POLÍTICAS DE CRÉDITO

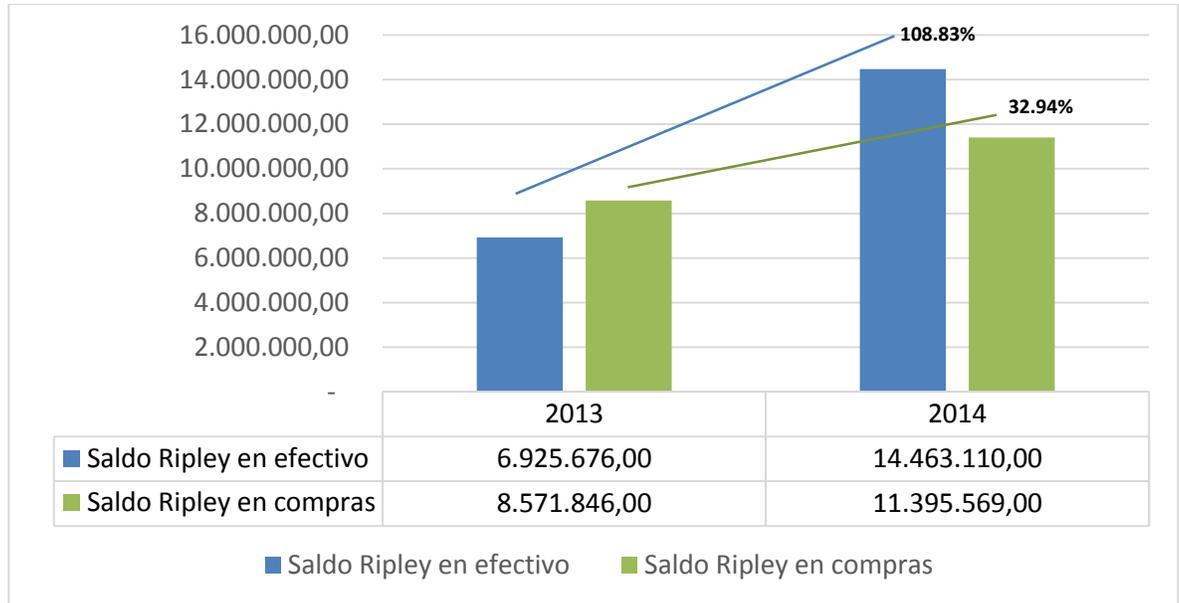
<b>GUÍA RESUMEN POLÍTICAS DE CRÉDITO</b>			
<b>REPUTACIÓN CREDITICIA</b>		<b>PLAZO CONCEBIDO</b>	
- Requerimientos de identificación	<b>2.5</b>	- 0 - 30 días	<b>30</b>
- Requerimientos para otorgar créditos	<b>2.5</b>	- 30 - 60 días	
- Información solicitada en la SBS	<b>6</b>	- Mayor a 60 días	
- Otras consideraciones	<b>5</b>		
- Actividades de verificación	<b>2</b>		
- Restricciones	<b>5</b>		
<b><i>Puntaje Total</i></b>	<b>23</b>	<b><i>Puntaje Total</i></b>	<b>30</b>
<b>TIPO DE CRÉDITO</b>		<b>LÍNEA DE CRÉDITO</b>	
- Ripley Clásica	<b>6</b>	- Tipo de crédito con mayor demanda	<b>10</b>
- Ripley Silver Mastercard	<b>6</b>	- Productos más solicitados	<b>7.5</b>
- Ripley Silver Visa	<b>6</b>	- Tipo de crédito Súper efectivo de mayor demanda	<b>4</b>
- Ripley Gold Mastercard	<b>6</b>		
- Ripley Platinum Visa	<b>6</b>		
<b><i>Puntaje Total</i></b>	<b>30</b>	<b><i>Puntaje Total</i></b>	<b>21.5</b>

Fuente: Guía de análisis de Políticas de crédito del Banco Ripley 2013 y 2014

**Objetivo N° 02:** como Identificar los mayores niveles de morosidad de los clientes del Banco Ripley sucursal Chimbote en el año 2013 y 2014.

- **Período Promedio de Cobranza**

**FIGURA N° 01: SALDO RIPLEY TOTAL 2013 Y 2014 EN NUEVOS SOLES**

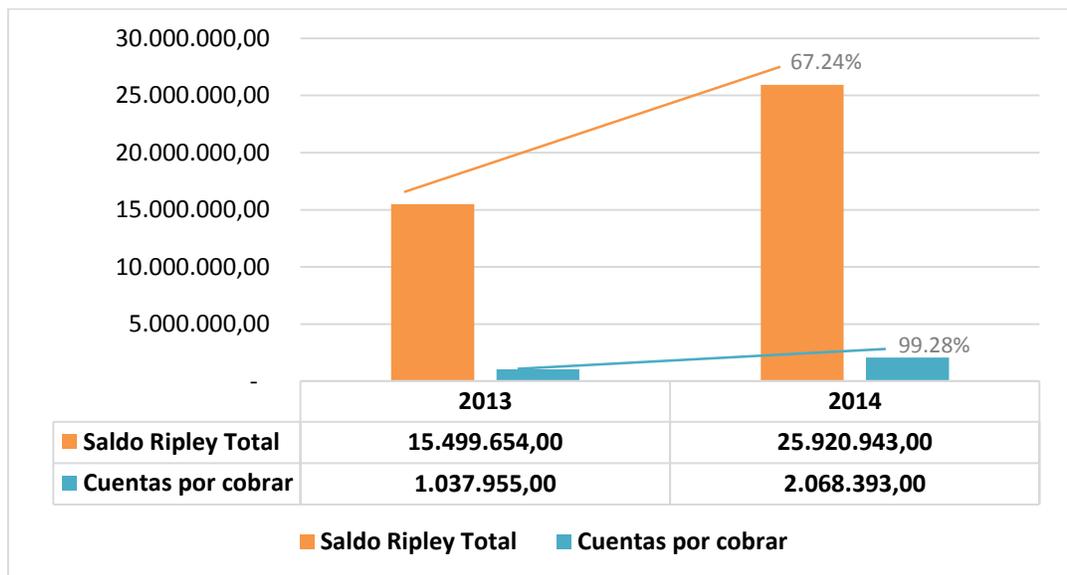


**Fuente:** Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la Figura N° 01 El precio bajo se puede determinar a partir de un préstamo de comprador en 2013 y 2014, Ripley es el más asequible del mundo para 2013 S/. 15,499,645.00 Incluye S/. 6,925,676.00 en Efectivo Ripley Económico y S/. 8,571,846.00 Compra un Ripley con descuento y S/. 25,920,943.00 en 2014 incluyendo S/. 14,463,110.00 Efectivo Ripley y S/. 11 partidos 395.569.00 Ripley compra reducida.

Se observó que Ripley había reducido los boletos a un aumento de 108.83% en 2014 después de que las negociaciones de compra aumentaron en un 32.94% en el mismo departamento.

FIGURA N° 02: CUENTAS POR COBRAR 2013 Y 2014 EN NUEVOS SOLES



Fuente: Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la Figura 02 se observa que las cuentas por cobrar en el 2013 fueron S/. 1,037,955.00 y durante todo el 2014 S/. 2.068.393,00. Se puede distinguir que las cuentas por cobrar en el 2014 aumentaron en un 99.28% con respecto al año anterior.

**FIGURA N° 03: PERÍODO PROMEDIO DE COBRANZA 2013 Y 2014**

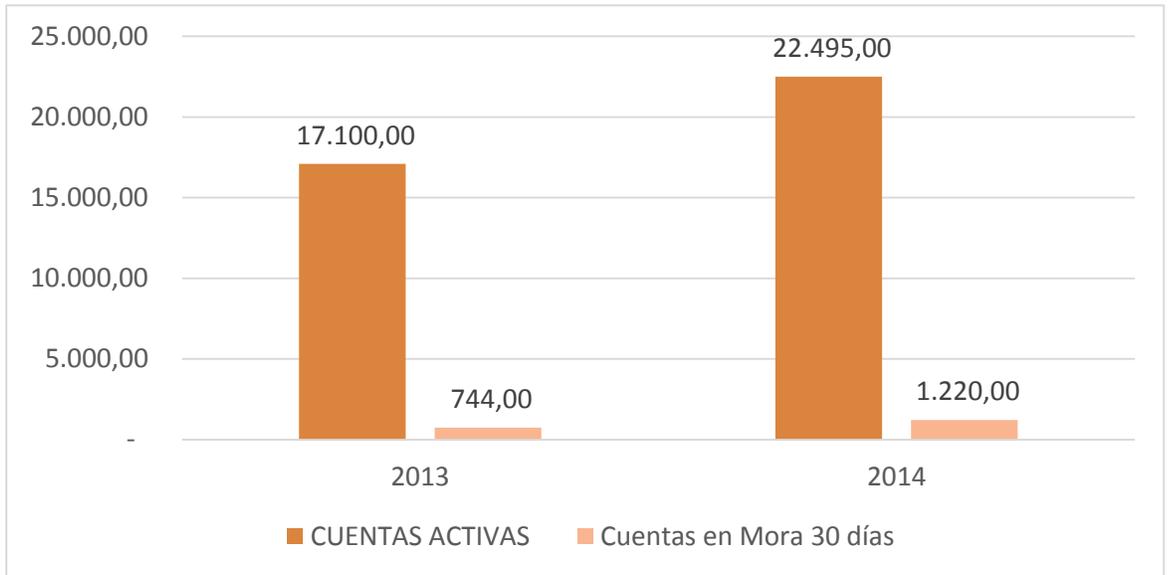


**Fuente:** Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la figura 03, encontramos que la cosecha promedio de 10 años en 2013 fue de 24 días, luego en 2014 fue de 29 días y el RPC aumentó en cinco días en 2014, de lo contrario, estaba en el medio del mercado.

- **Proporción de Cartera Atrasada**

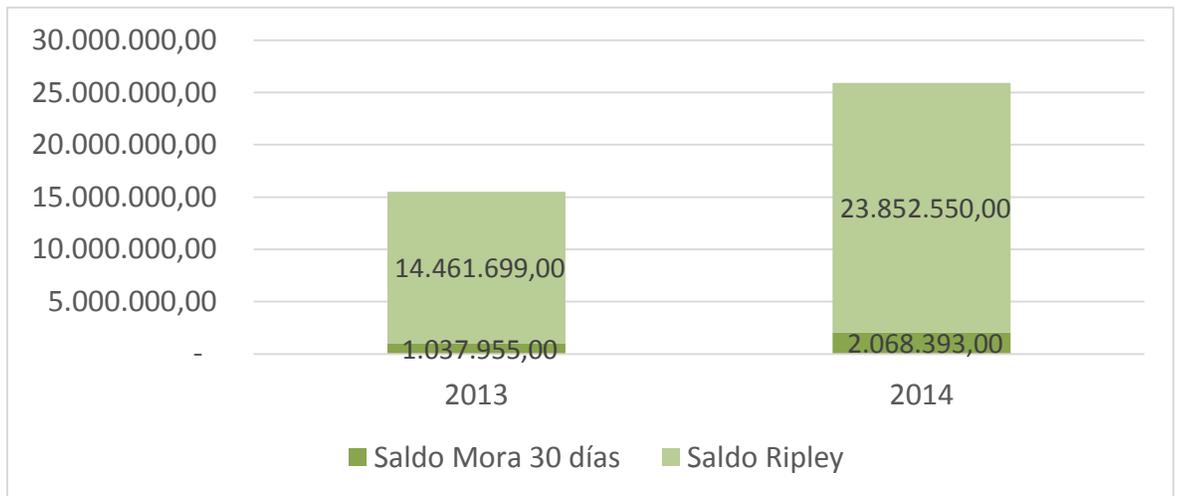
**FIGURA N° 04: CUENTAS EN MORA 2013 Y 2014**



**Fuente:** Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la Figura N° 04 Se notó que en 2013 de la cuenta operativa de 17100 Ripley 744, BlackBerry tenía 30 días en sus pagos. De la misma manera en 2014 de 22,495 Ripley 1 220 cuentas operativas, tenían BlackBerry en sus pagos durante 30 días.

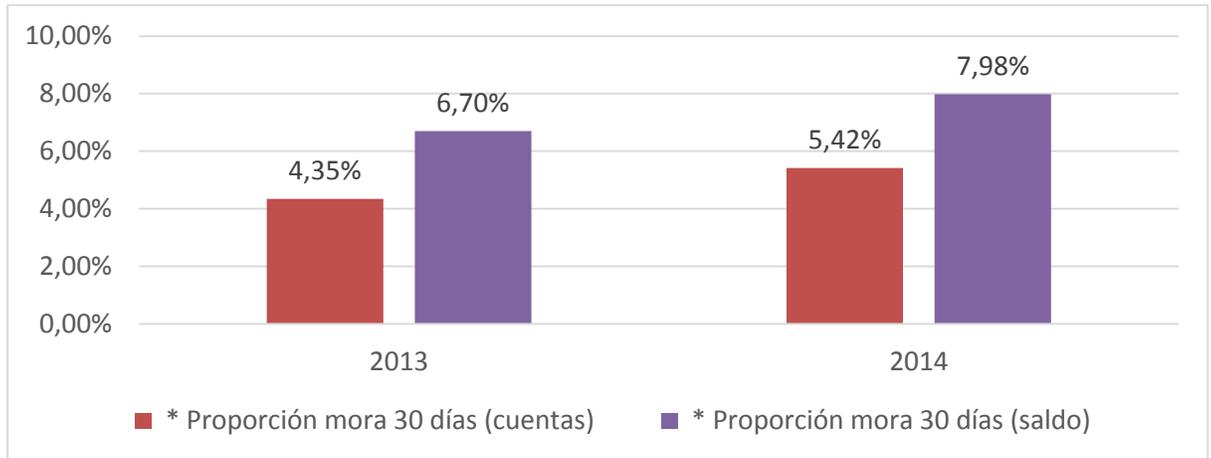
**FIGURA N° 05: SALDO EN MORA 2013 Y 2014 EN NUEVOS SOLES**



**Fuente:** Fuente: Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la figura N° 5 El mercado de Ripley en 2013 fue de S/. 15.499.654,00, de esta garantía/ahorro. 14'461,699.00 no tiene deuda, pero en la traza número 05 se puede ver que S/. Los 1.037.955,00 restantes representan el saldo financiero pendiente en 2013; En 2014, Ripley fue una Moderada S/. 25'920,943.00, de este valor S/. 23,852,550.00 No tarde, pero S/. 2.068.393,00 es el monto a pagar en el año 2014.

**FIGURA N° 06: PROPORCIÓN DE CUENTAS Y SALDO EN MORA 2013 Y 2014**

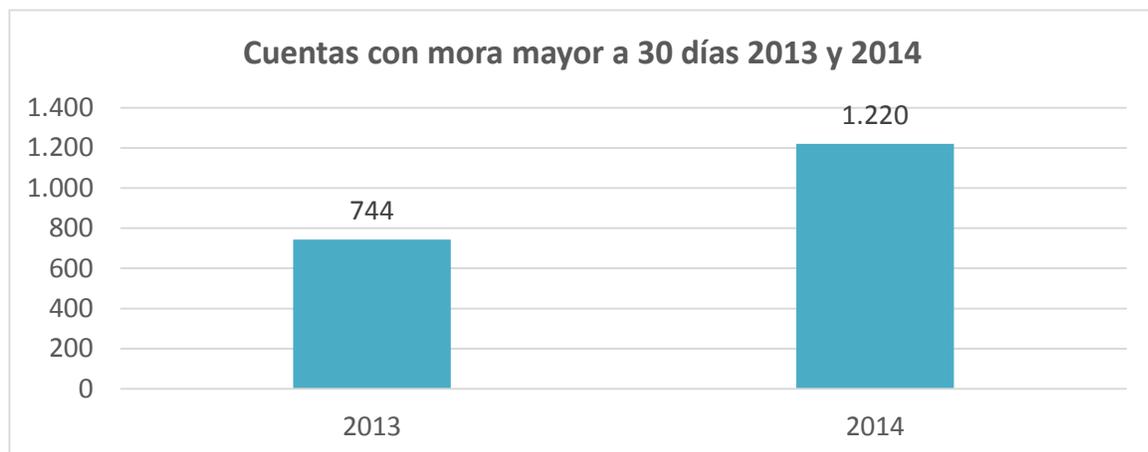


**Fuente:** FueFuente: Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la Figura N° 06 Como se señaló, en 2013, se cargó el 6,7 % de la amortización total de Ripley y el 6,7 % se incluyó internamente en el 4,35 % de todas las cuentas de rango activo. Del mismo modo, el 7,98% de los Ripley moderados están generalmente vencidos, y el 7,98% están incluidos en el 5,42% de las cuentas activas en mora general.

- **Días de Mora**

**FIGURA N° 07: CUENTAS CON MORA MAYOR A 30 DÍAS 2013 Y 2014**



**Fuente:** Gu

**Fuente:** Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014.

En la Figura N° 07 se observa que, en el año 2013, 744 cuentas activas se encuentran con 30 días o más de mora, mientras que en el 2014 son 1220 las cuentas activas que presentan mora mayor a 30 días.

**CUADRO N° 09: GUÍA RESUMEN DE MOROSIDAD**

## GUÍA RESUMEN MOROSIDAD

PERÍODO PROMEDIO DE COBRANZA		PROPORCIÓN DE CARTERA ATRASADA	
- Saldo Ripley Total	<b>3</b>	- Cuentas activas	<b>5</b>
- Saldo Ripley en Efectivo	<b>3</b>	- Cuentas en mora a 30 días	<b>5</b>
- Saldo Ripley en compras	<b>3</b>	- Proporción de mora a 30 días	<b>5</b>
- Cuentas por cobrar	<b>3</b>	- Saldo Ripley total	<b>5</b>
- Período promedio de cobranza	<b>3</b>	- Proporción de mora a 30 días (saldo)	<b>5</b>
- Período promedio de cobranza calificación	<b>15</b>	- Saldo de mora a 30 días	<b>5</b>
<b>Puntaje Total</b>	<b>30</b>	<b>Puntaje Total</b>	<b>30</b>
DÍAS DE MORA		PROPORCIÓN DE PROVISIÓN POR CARTERA DE COBRANZA DUDOSA	
- Cuentas Activas (N° cuentas)	<b>5</b>	- Cartera atrasada	<b>10</b>
- Mora > 30 días	<b>10</b>	- Provisiones	<b>0</b>
- Mora > 60 días	<b>0</b>	- %Provisiones/cartera atrasada	<b>0</b>
- Mora > 90 días	<b>0</b>		
- Mora > 120 días	<b>0</b>		
- Saldo RIPLEY total (Efectivo)	<b>5</b>		
- Mora > 30 días	<b>10</b>		
- Mora > 60 días	<b>0</b>		
- Mora > 90 días	<b>0</b>		
- Mora > 120 días	<b>0</b>		
<b>Puntaje Total</b>	<b>30</b>	<b>Puntaje Total</b>	<b>10</b>

Fuente: Guía de análisis de morosidad del Banco Ripley 2013 – 2014

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Objetivo 03:** Profundizando el impacto de la política de préstamos en la morosidad de los compradores de la Ley de Afiliados de Chimbote Ripley en 2013-2014.

**Hipótesis de Investigación:** hubo una discrepancia entre las políticas de préstamo del comprador moroso en la década de 2013 a 2014 durante el período Ripley Chimbote.

**Hipótesis Nula:** No se ha presentado desglose entre las pólizas de crédito en cuanto a mora de clientes en la década 2013-2014 para la filial Chimbote Ripley.

**CUADRO Nº 10: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON POLÍTICAS DE CRÉDITO Y MOROSIDAD DEL BANCO RIPLEY CHIMBOTE**

<b>Indicadores</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
X: Reputación crediticia Y: Período promedio de cobranza	23	30	690	529	900
X: Plazo concedido Y: Proporción de cartera atrasada	30	30	900	900	900
X: Tipo de crédito Y: Días de Mora	30	30	900	900	900
X: Línea de crédito Y: Proporción provisión cartera	21.5	10	215	462.25	100
<b>Sumatoria</b>	<b>104.5</b>	<b>100</b>	<b>2705</b>	<b>2791.25</b>	<b>2800</b>
<b>Promedio</b>	<b>26.13</b>	<b>25</b>			

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum X^2}{N} - \bar{X}^2} =$$

$$3.911 \quad S_x = \sqrt{\frac{\sum Y^2}{N} - \bar{Y}^2} = 8.660$$

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum XY}{N} - \bar{X}\bar{Y}}{S_x S_y} = 0.6827$$

El coeficiente de correlación de Pearson da un resultado de 0.6827, cuando derivado internamente del ciclo:  $0 < r < 1$ , se infiere que la correlación es positiva, y este coeficiente indica un vínculo entre políticas crediticias en mora compradora en la legislatura 2013-2014 de Chimbote Decreto de creación de Ripley. Por lo tanto, se acepta una posible relación de descuento: Existe una relación entre las pólizas del Crédito a la Vista Ripley Chimbote 2013 a 2014 y el rechazo de la propuesta de descuento anulada:

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para la presente investigación, la relación entre la investigación realizada y las teorías de los autores se ha descrito en el rico marco de trabajo, y se espera que las investigaciones de otros autores sean probadas en trabajos anteriores, que finalmente se detallan:

En los estudios obtenidos se debe recalcar que son similares a otras encuestas como la de Baltodano (2014) en el dictamen de posgrado “Políticas Crediticias de Riesgo de Crédito y su Impacto en la Rentabilidad en Sullana Capital Sector Bank y Chepén Home Loan 2012” concluye que La política de crédito son los trámites y demás requisitos y criterios especiales que establecen las empresas para la concesión de préstamos. Zona 01 donde se cumplen los requisitos para los créditos de aval de Ripley, como DNI, edad, conducción, teléfono, prestaciones sociales, movilidad laboral, recibo de teléfono, caldo, etc. Está preparado para poder elegir qué clientes potenciales permitirán su solicitud de préstamo. Toda empresa que venda servicios o participe en el comercio, ya sea nacional o internacional, estará obligada a sumar una póliza de préstamo. Cuando existen controles internos adecuados en el cambio, como las ventas y las cuentas por cobrar en general, tanto formal como informalmente, extraer una política crediticia sólida puede permitir a las organizaciones comprender mejor cómo operan, cómo cobrarlos y qué hacer. Para armonizar un mejor afecto por el tambor (Chalupowicz, 2007).

Parrales, (2013) en su memoria bajo una licencia para "investigar los indicadores de crédito en sugerencias de crédito y hiel-Gayaquil para mecanismos efectivos de fortificación y técnicas de recolección efectivas" La conclusión cubierta por los datos de la dirección de la tierra del índice de tiempo, mayo y junio de 2012. Existe Una prueba estadística y, por lo tanto, las siguientes variables afectan el número de clases que han expirado. Introducción del préstamo de capacitación: los documentos contenidos en el conocimiento y los documentos recibidos durante el proceso de enseñanza ampliado, sobre los temas presentados por los beneficios de la costa y el mal, aprobados en el campo de N ° 02, donde las actividades de las actividades internos La ilustración de las políticas de crédito de la tarea madura se crea como una forma de privar a la información recibida y evitar cualquier accidente. inadecuado; De la misma manera que se envían algunas restricciones en el proceso de aprobación de un préstamo, como: un certificado incorrecto para información e información incorrecta y verificación de información inapropiada e información fiscal inapropiada. Para arbitrar una política crediticia óptima, se deben considerar los siguientes criterios: informe de deterioro de las cuentas por cobrar, uso adecuado de los sistemas informáticos, tiempo de formación, préstamo y seguro (Weston & Brigham, 1993).

Uceda (2010) en su disertación licenciada "Las políticas de venta de préstamos y su efecto sobre la tranquilidad de los compradores de importación y exportación de Umar E.R.L. en el período de Lima Square 2013" concluyó que el índice de tacañería de los compradores de Umar E.I.R.L. Cuando 100 clientes firman con límite de préstamo, se puede observar que el 60% se encuentra vencido y el 40% ha pagado sus saldos dentro del plazo señalado, en el sello No. 744 cuentas tienen 30 días de atraso, similar al 2014 de 22,495 cuentas activas 1220 tienen 30 días de atraso o más; Es decir, al comparar 2013 y 2014, las autoridades de Ripley proporcionaron cuentas virtuales, en cambio, esta música bajó, exactamente 4.35% y 5.42% en 2013 y 2014, respectivamente. La demora es una demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales, según los términos, por el incumplimiento de los acuerdos de pago en una fecha determinada. No cabe duda de que la calma es una soga de diversa importancia para las empresas, porque sobre todo puede llevar a la quiebra a quienes la padecen y aun así conducir a problemas financieros. El caso de una subasta de acreedores si no se controla en su totalidad (Gonzales y Gomes, 2008).

Internamente de los estudios obtenidos, es importante resaltar que son similares a otras encuestas como la de Pretel (2014) en su autorizado artículo "Sugerir un plan de riesgo para ser extraído calmó el ánimo de socios y no socios en Pakatmanú Peculio El Chipin El Comité de Préstamos de la Ciudad concluyó que los préstamos atrasados causaron cierta molestia porque era un ambiente negativo que puso en gran dificultad al comité, al no recibir el reembolso de los créditos otorgados, podría causar que la organización se degradara, lo cual se confirma con los resultados de el análisis de obra y esto demuestra que en el expediente No. 05 podemos ver que el saldo pendiente en el año 2013

es de S/.1,037,955.00 y S/. 2,068,393,00 en 2014, que es una serie de nacimientos que representan los principales peligros de los matones de la tarea, pero funciona con cadenas más grandes porque hasta 2013, las inversiones alcanzan un número verdadero de s /. 14,461,699,00 y s /. 23.852.550.000 en 2014, en concepto de pasajes y compras. Los daños fiduciarios son medidas que amenazan las ganancias y que pueden considerarse críticas en el estudio del daño a la farmacia, que surge del incumplimiento del afiliado a los compradores y socios en especie, en el desembolso por acecho, de manera similar al respeto. por acuerdos hechos en consentimiento (Avilla, 2005).

En el contenido de las enseñanzas obtenidas hay que resaltar que son similares a otras encuestas como la de Parrales (2013) en su conclusión titulada 'ENCUESTA DE TASA LENTA EN BOLSILLO DE CRÉDITO Y RECOLECCIÓN DE PROPUESTAS DE EFICIENCIA TÉCNICA Y MECANISMOS PARA PREVENIR LA TASA LENTA DEL IECE-GUAYAQUIL' y concluyó que la cartera de crédito ICE-Guayaquil se encontraba en mal estado, debido a la alta tasa de morosidad del 10%. El resultado es similar al encontrado en Ripley Bank en la Sección 06 que, en 2013, el total de provisiones de Ripley (compra y capital) morosos fueron 6.7% y 4.35% del total de la cuenta, respectivamente. Cuentas activas en este apartado, al 2014 el 5,42% de las cuentas activas representan el 7,98% del total del repositorio de Ripley. Las instituciones financieras pertenecen a otra categoría. Más importante aún es el daño al crédito, y éste se vuelve aún más importante cuando el crédito de la institución se enfoca en los créditos de consumo (Zuluaga, 2003).

Internamente de los aprendizajes obtenidos, es importante resaltar que son similares a otras encuestas como la de Uceda (2010) en su

desaprobado informe “Políticas de Venta de Créditos y su Efecto en Empresa Comprador Flema Importación Exportación Yomar E.I.R.L. sur la place de Lima periodo 2013 ” concluyó que las políticas de venta Préstamos ralentizan a los compradores de importación-exportación Yomar E.I.R.L. Para el 2013, de acuerdo a la evaluación y estudio de los clientes de Konato 100, se determinó que la calma, es resultado de una violación a los requisitos regulados por las tres políticas de crédito establecidas por la organización, y esto se confirma en el caso del N° 10 donde gracias a la fuerza del coeficiente de correlación de Pearson de los resultados cuantitativos de los indicadores de las dos variables de prospección: políticas crediticias y morosidad, se determinó una correlación positiva entre ambas variables, obteniendo un coeficiente (r) de 0.6827.

## VI. CONCLUSIONES

1. En los resultados de la presente investigación se identificaron las políticas de crédito que aplica el Banco Ripley sucursal Chimbote durante los periodos 2013 y 2014. Se pudo verificar que dentro de los requerimientos de identificación del cliente la política de crédito considera: nacionalidad, DNI, edad, dirección, teléfono; los requerimientos para otorgar el crédito comprenden: ingresos, actividad laboral (3 últimas boletas de pago), recibo de luz y agua (Cuadro N° 01)
2. De igual modo las políticas contemplan una verificación en la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP, esta información solicitada comprende: titular, cónyuge, empresa, antigüedad del reporte, posición de endeudamiento vigentes, número de reportes además se realiza otro tipo de consideraciones como: consulta RENIEC, Consulta EsSalud, Consulta AFP, consulta telefónica y verificación de dirección. Asimismo, las políticas de crédito comprenden actividades de verificación de la información brindada por el potencial cliente como: verificación telefónica y verificación domiciliaria. Sin embargo, se han suscitado algunas restricciones durante el proceso de verificación de la información como: declaración de información falsa, presentación de documentación falsa, antecedentes penales, verificación laboral no conforme e información tributaria no conforme (Cuadro N° 02).
3. Dentro de las políticas de crédito se establece el plazo concebido por cada crédito, siendo de 0 a 30 días. De igual modo se pudo constatar el tipo de crédito que ofrece el Banco Ripley siendo sus productos: tarjeta Ripley clásica, Ripley Silver Mastercard, Ripley Silver VISA, Ripley Gold Mastercard y Ripley Platinum VISA. Las líneas de crédito según las políticas crediticias corresponden a cinco clasificaciones:

financiamiento al contado, cuotas fijas mensuales, pago mínimo resolvente, cuota diferida (compras y efectivo) y reprogramación. Los productos más solicitados del crédito efectivo Express Son las cajas en tienda (Hasta S/. 4,000.00), Caja en Banco (Hasta S/. 30,000.00) y Cajeros ATM (Hasta S/. 1,500.00). Por último, se pudo determinar el crédito Súper Efectivo (SEF) de Mayor demanda siendo SEF cliente y consolidaciones –CDD. (Cuadro N° 07).

4. En los resultados de la presente investigación se pudo identificar los niveles de morosidad de los clientes del Banco Ripley en el año 2013 y 2014. Se determinó el período promedio de cobranza, primero identificando el Saldo Ripley en los años 2013 y 2014 siendo S/. 15'499,645.00 (Efectivo: S/. 6'925,676.00 y compras: S/. 8'571,846.00) y S/. 25'920,943.00 (Efectivo: S/. 14'463,110.00 y compras: S/. 11'395,569.00) y luego las cuentas por cobrar para cada período siendo de S/. 1'037,955.00 en el 2013 y S/. 2'068,393.00 en el 2014 aumentando en 99.28% durante el año 2014; siendo así el período promedio de cobranza de 24 días en el año 2013 y 29 días en el año 2014. Se determinó la proporción de cartera morosa o atrasada identificando primero el total de las cuentas activas siendo estas 17100 cuentas activas durante el año 2013 y 22495 cuentas activas en el 2014, durante el año 2013, 744 cuentas presentaban mora y en el año 2014, 1220 cuentas presentaban morosidad. De igual modo se pudo determinar la proporción de cuentas y saldo en mora siendo la proporción de cuentas en mora de 4.35% y 5.42% en los años 2013 y 2014 respectivamente. El saldo en mora fue de 6.7% en el año 2013 y 7.98% en el 2014 (Figura N° 06).

5. Se pudo constatar que sí existe incidencia en las políticas de crédito en la morosidad de los clientes del Banco Ripley sucursal Chimbote durante los períodos 2013 y 2014. Se aplicó el coeficiente de correlación Pearson, arrojando un coeficiente de 0.6827 siendo esta una correlación positiva (Cuadro N° 10).

## VI. RECOMENDACIONES

En base al estudio de la variable de investigación y las conclusiones emitidas, en relación a las políticas de crédito y la morosidad en el Banco Ripley sucursal Chimbote se elaboran las siguientes recomendaciones:

### Políticas de crédito:

- Considerar ser más minuciosos respecto a la documentación laboral con una extensión de 6 meses, o el historial crediticio actualizado a un mes para la base de datos al potencial cliente.
- Verificar información legal, si el cliente potencial presenta denuncias por manutención de alimentos, por ejemplo.
- Se recomienda al Banco Ripley que considere dentro de sus restricciones el presentar antecedentes comerciales negativos y verificación domiciliaria errónea.
- Tener políticas más rígidas por el tipo de crédito.
- El adecuado control del área de riesgos a través de sus verificaciones, bloqueando y dando de baja las cuentas otorgadas que presenten alguna observación por incumplimiento de las políticas.
- Auditorías mensuales a la agencia para validar el cumplimiento de los procedimientos y los procesos para la gestión del crédito.

### Morosidad

- Se recomienda al Banco Ripley de Chimbote indagar los motivos detrás de la morosidad de sus clientes.
- En base a la investigación de los motivos por los cuales los clientes no han pagado sus deudas con la entidad se recomienda exonerar del pago de intereses moratorios y penalidades a quienes tengan motivos convincentes para justificar su mora.

- Se recomienda al Banco Ripley implementar un área dentro de la estructura que se dedique a la gestión de cuentas incobrables, determinando plazos de espera de cobro para manejar alternativas de recuperación a través de venta de deudas a terceros o por la vía judicial de acuerdo al monto.
- Mejorar sus políticas de cobro del crédito, alinear su periodo de gracia bajo el consentimiento de sus clientes para no afectar su capacidad de pago por el aumento de los intereses.
- Para disminuir el importe de deuda se recomienda a la empresa a reducir los intereses de pago mínimo resolvente de forma que los pagos mínimos sean más accesibles.
- Mejorar la gestión de cobranza de deuda. (llamadas, e-mails).

#### Generales:

- Se recomienda a la entidad educar en el uso de los productos financieros como las tarjetas de crédito a sus clientes, a fin de que los clientes puedan utilizar adecuadamente su tarjeta evitando cobros innecesarios o cargos de intereses que no previeron.
- La política de crédito tiene que ser revisadas cada año a fin de poder mejorarlas en caso sea necesario, de acuerdo al análisis del informe por resultados anuales, para medir el cumplimiento de los objetivos cuantitativos en términos de ganancia; de manera que podamos replantearlas o cambiarlas; a través de diferentes criterios de desempeño como el indicador de morosidad y rentabilidad.

## REFERENCIAS

- Ávila, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Bogotá, Colombia.
- Baltodano, R. (2014). *Las políticas de crédito en el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana en la ciudad de Chepén en el año 2012*. (Tesis inédita de pre-grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y Negociar con morosos*. Barcelona, España, Editorial Gestión S.A.
- Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. (Tesis inédita de pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chalupowicz, D. (2007). *Política de crédito en las organizaciones un instrumento para mejorar*. Revista N° 20.
- Chavez, B. (2008). *Administración del capital de trabajo: Administración de las cuentas por cobrar*. México. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/777576/cuentas-por-cobrar>
- Gonzales, J. (2012). *La morosidad un problema colateral de la crisis económica*. Madrid, España.
- Gonzales, P. & Gomes, R. (2008). *La morosidad: un acuciante problema financiero de nuestros días*. (Tesis inédita doctoral). Brasil.
- Guillén, J. (2002). *Morosidad crediticia y tamaño: Un análisis de la crisis bancaria peruana*. Artículo. Recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>

Higuerey, A. (2004). *Administración de cuentas por cobrar*. Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.

Muñoz, J. (1999). *Calidad de la cartera del Sistema Bancario y el Ciclo Económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano*. Lima, Perú, Banco Central de Reserva del Perú.

Mustelier, G. (2011). *Consideraciones generales relacionadas con las cuentas por cobrar*. Artículo. Recuperado de: <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadas-Cuentas-Cobrar.html>.

Padilla, A. & Requejo, A. (1998). *La segunda Oportunidad. El tratamiento legal de la quiebra personal en España y su reforma*. Madrid, España, Editorial Mimeo.

Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Pretel, N. (2014). *Propuesta de un Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la cooperativa de ahorro y crédito Pakatmanú de la ciudad de Chepén*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Saavedra, M. & Saavedra, M. (2008). *Modelos para medir el riesgo crediticio de la banca*. México. Recuperado de: [http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/Cnos\\_Admon\\_23-40\\_12\\_MSaavedra.pdf](http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/Cnos_Admon_23-40_12_MSaavedra.pdf)

- Saurina, J. (1998). *Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas*. Madrid, España, Investigaciones económicas.
- Shamagian, T. (2003). Reseña de The fundamentals of risk measurements de Chris Marrison. Revista gallega de economía. Santiago de Compostela. España.
- Tovar, C. & Yennis. C. (2005) trabajo de grado análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel stauffer Maturín en el I semestre del 2004. Universidad de Oriente, Venezuela. Recuperado de: [http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72\\_T732\\_01.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72_T732_01.pdf)
- Trigo, E. (2009). *Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas*. Málaga, España.
- Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima Período 2013*. (Tesis inédita de pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Zuluaga, G. (2003). *Recaudo persuasivo*. Bogotá, Colombia, Auto Edithors.

# **ANEXOS**

- ✓ Instrumentos

## GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO

### Instrucción:

Llenar las casillas en blanco con la información que se requiere, a fin de contribuir a la investigación respectiva.

### I. REPUTACIÓN CREDITICIA.

1. Especificar los requerimientos de identificación del cliente:

0.5 puntos cada uno

Nacionalidad	
D.N.I.	
Edad	
Dirección	
Teléfono	

2. Indicar cuáles son los requerimientos para otorgar créditos:

0.5 puntos cada uno

Ingresos	
Actividad Laboral	
Boletas de pago (marque una de las 2 opciones debajo)	
* 3 últimas boletas	
* 6 últimas boletas	
Recibo de luz	
Recibo de agua	

3. Especificar la información solicitada en la Consulta en la Superintendencia de Banca y Seguro.

1 punto cada uno

Situación crediticia: (marque las opciones debajo)	
* Titular	
* Cónyuge	
* Empresa	
Antigüedad del reporte	
Posición de endeudamiento vigentes	
Número de reportes	

4. Otras consideraciones:

1 punto cada uno

Consulta RENIEC (validación de DNI)	
Consulta EsSalud	
Consulta AFP	
Consulta SUNAT (marque las opciones debajo)	
* Verificación de renta de 4°, 3° y 1° categoría	
* Condición de RUC activo	
Consulta telefónica	
Verificación de dirección	

5. Señale las actividades que se realizan para verificar los datos del cliente:

1 punto cada uno

Validación en páginas blancas	
Verificación telefónica	
Verificación terrestre	
Verificación virtual	

6. Señale las restricciones en la declaración de los clientes para acceder al crédito:

1 punto cada uno

Declaración de información falsa	
Presentación de documentación falsa	
Presentar antecedentes comerciales negativos	
Presentar antecedentes penales	
Verificación laboral no conforme	
Verificación domiciliaria errónea	
Información tributaria no conforme	
Trabajadores de empresas en quiebra o liquidación	

## II. PLAZO CONCEBIDO.

7. Señalar el plazo concebido por cada crédito:

Opción única:

- a. 30 puntos.
- b. 20 puntos.
- c. 10 puntos.

a. De 0 a 30 días       b. De 30 a 60 días       c. Mayor a 60 días

**III. TIPO DE CRÉDITO.**

8. Indique el tipo de crédito otorgado:

6 puntos cada uno

Ripley Clásica	
Ripley Silver Mastercard	
Ripley Silver Visa	
Ripley Gold Mastercard	
Ripley Platinum Visa	

**IV. LÍNEA DE CRÉDITO.**

9. Marque el tipo de crédito de mayor demanda o de mayor colocación en los clientes del Banco Ripley en Chimbote:

2 puntos cada uno

Financiamiento al contado	
Cuotas fijas mensuales	
Revolvente (pago mínimo)	
Cuota diferida (para compras y efectivo)	
Reprogramación	

10. Señalar los productos más solicitados de Efectivo Express:

2.5 puntos cada uno

<b>Plaza:</b>	<b>Monto:</b>	
-	Mínimo: S/. 50.00	
Cajas en tienda	Máximo: S/. 4,000.00	
Cajas en banco	Máximo: S/. 30,000.00	
Cajeros ATM	Máximo: S/. 1,500.00	

11. Señale el Tipo de crédito Súper Efectivo de mayor demanda:

2 puntos cada uno

SEF Cliente	
SEF Cliente Piloto	
Consolidaciones – CDD	
SEF No Cliente	
SEF Re-enganche	

## GUÍA RESUMEN POLÍTICAS DE CRÉDITO

<b>REPUTACIÓN CREDITICIA</b>		<b>PLAZO CONCEBIDO</b>	
- Requerimientos de identificación		- 0 - 30 días	
- Requerimientos para otorgar créditos		- 30 - 60 días	
- Información solicitada en la SBS		- Mayor a 60 días	
- Otras consideraciones			
- Actividades de verificación			
- Restricciones			
<b><i>Puntaje Total</i></b>		<b><i>Puntaje Total</i></b>	
<b>TIPO DE CRÉDITO</b>		<b>LÍNEA DE CRÉDITO</b>	
- Ripley Clásica		- Tipo de crédito con mayor demanda	
- Ripley Silver Mastercard		- Productos más solicitados	
- Ripley Silver Visa		- Tipo de crédito Súper efectivo de mayor demanda	
- Ripley Gold Mastercard			
- Ripley Platinum Visa			
<b><i>Puntaje Total</i></b>		<b><i>Puntaje Total</i></b>	

## GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE MOROSIDAD

### Instrucción:

Llenar las casillas en blanco con la información que se requiere, a fin de contribuir a la investigación respectiva.

### I. PERÍODO PROMEDIO DE COBRANZA:

1.5 puntos cada uno
---------------------

	2013		2014	
	Monto	Puntos	Monto	Puntos
<b>Saldo Ripley Total</b>				
<b>* Saldo Ripley en Efectivo</b>				
<b>* Saldo Ripley en compras</b>				
<b>Cuentas por cobrar</b>				
<b>Período Promedio de Cobranza</b>				

Opción única

- a. 7.5 puntos cada uno
- b. 6 puntos cada uno
- c. 5 puntos cada uno
- d. 4 puntos cada uno
- e. 3 puntos cada uno

	2013	2014
<b>a. Período Promedio de Cobranza = 30 días</b>		
<b>b. Período Promedio de Cobranza &gt; 30 días</b>		
<b>c. Período Promedio de Cobranza = 60 días</b>		
<b>d. Período Promedio de Cobranza &gt; 60 días</b>		
<b>e. Período Promedio de Cobranza &gt; 90 días</b>		

II. PROPORCIÓN DE CARTERA ATRASADA.

2.5 puntos cada uno

	2013		2014	
	Monto	Puntos	Monto	Puntos
<b>CUENTAS ACTIVAS</b>				
Cuentas en Mora 30 días				
* Proporción mora 30 días (cuentas)				
<b>SALDO RIPLEY TOTAL</b>				
Saldo Mora 30 días				
* Proporción mora 30 días (saldo)				

III. DÍAS DE MORA

Opción única:

- a. 5 puntos
- b. 4 puntos
- c. 3 puntos
- d. 2 puntos

	2013		2014	
	Monto	Puntos	Monto	Puntos
<b>CUENTAS ACTIVAS (N° cuentas) 2.5 puntos c/u</b>				
a. Mora > 30 días				
b. Mora > 60 días				
c. Mora > 90 días				
d. Mora > 120 días				
<b>SALDO RIPLEY TOTAL (Efectivo) 2.5 puntos c/u</b>				
a. Mora > 30 días				
b. Mora > 60 días				
c. Mora > 90 días	-		-	
d. Mora > 120 días	-		-	

**IV. PROPORCIÓN DE PROVISIONES POR CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA.**

5 puntos cada uno

	<b>2013</b>		<b>2014</b>	
	<b>Monto</b>	<b>Puntos</b>	<b>Monto</b>	<b>Puntos</b>
<b>Cartera atrasada</b>				
<b>Provisiones</b>				
<b>% provisiones / cartera atrasada</b>				

## GUÍA RESUMEN MOROSIDAD

PERÍODO PROMEDIO DE COBRANZA		PROPORCIÓN DE CARTERA ATRASADA	
- Saldo Ripley Total		- Cuentas activas	
- Saldo Ripley en Efectivo		- Cuentas en mora a 30 días	
- Saldo Ripley en compras		- Proporción de mora a 30 días	
- Cuentas por cobrar		- Saldo Ripley total	
- Período promedio de cobranza		- Proporción de mora a 30 días (saldo)	
- Período promedio de cobranza calificación		- Saldo de mora a 30 días	
<b>Puntaje Total</b>		<b>Puntaje Total</b>	
DÍAS DE MORA		PROPORCIÓN DE PROVISIÓN POR CARTERA DE COBRANZA DUDOSA	
- Cuentas Activas (N° cuentas)		- Cartera atrasada	
- Mora > 30 días		- Provisiones	
- Mora > 60 días		- %Provisiones/cartera atrasada	
- Mora > 90 días			
- Mora > 120 días			
- Saldo RIPLEY total (Efectivo)			
- Mora > 30 días			
- Mora > 60 días			
- Mora > 90 días			
- Mora > 120 días			
<b>Puntaje Total</b>		<b>Puntaje Total</b>	