

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables

Tesis

**El Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Créditos en las
Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura**

Para optar el Título Profesional de Contador Publico

Presentado por el bachiller

Ocaña Espinoza William Antony

Asesor

Dra. Yessica Yulissa Lino Torero

Huacho – Perú

2021

Nombre del Autor

Ocaña Espinoza, William Antony

Asesor

Dra. Yessica Yulissa Lino Torero

Tesis

**El Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Créditos en las
Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura**

Jurado Evaluador

M(o) Nidia Elena Romero Herbozo

Presidente

M(o) Javier Huacchua Huaranga

Secretario

M(o) Silvia Marianella Espinoza Sánchez

Vocal

DEDICATORIA

Dedicado con mucho cariño a mi amada familia por su apoyo y confianza depositado hacia mi persona

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones y por guiar mi camino

A mi familia por su cariño y afecto

A mi asesora por su guía y apoyo

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	xii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. Formulación de Problema	2
1.3. Objetivo de la Investigación.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.6. Viabilidad del Estudio.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Definiciones conceptuales.....	13
2.4. Formulación de hipótesis	15
CAPÍTULO III.....	16

METODOLOGÍA	16
3.1. Diseño metodológico	16
3.2. Población y Muestra.....	17
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	19
3.4. Técnicas de recolección de datos	20
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	20
CAPÍTULO IV	21
RESULTADOS	21
CAPÍTULO V	38
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1. Discusiones	38
5.2. Conclusiones	42
5.3. Recomendaciones.....	43
CAPÍTULO VI.....	44
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	44
6.1 Bibliografía	44
Anexo 01	46
Instrumento para la toma de datos	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Manual de procedimientos	21
Tabla 2 Uso apropiado del manual de procedimientos de créditos.....	23
Tabla 3 Funciones de los responsables del otorgamiento de créditos.....	24
Tabla 4 Influencia del comité evaluador de créditos en la recuperación de créditos.....	26
Tabla 5 La morosidad y la mala evaluación de los créditos	27
Tabla 6 Efecto de la morosidad de los créditos en la rentabilidad.....	29
Tabla 7 Políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad.....	30
Tabla 8 El riesgo crediticio y la morosidad de los créditos	31
Tabla 9 Influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos	33
Tabla 10 Influencia del otorgamiento de los créditos en la morosidad de los créditos.....	34
Tabla 11 Influencia de la recuperación de los créditos en la morosidad de los créditos	36

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Manual de procedimientos. Fuente: elaboración propia.....	22
Figura 2 Uso apropiado del manual de procedimientos de créditos.	23
Figura 3 Funciones de los responsables del otorgamiento de créditos.	25
Figura 4 . Influencia del comité evaluador de créditos en la recuperación de créditos.	26
Figura 5 La morosidad y la mala evaluación de los créditos.	28
Figura 6 . Efecto de la morosidad de los créditos en la rentabilidad.	29
Figura 7 Políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad.	30
Figura 8 El riesgo crediticio y la morosidad de los créditos.	32
Figura 9 Influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos.	33
Figura 10 Influencia del otorgamiento de los créditos en la morosidad de los créditos	35
Figura 11 Influencia de la recuperación de los créditos en la morosidad de los créditos ...	36

RESUMEN

Objetivo: Establecer la manera de como el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Métodos: Se tiene una investigación de tipo aplicada, de un nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo-deductivo. La población de estudio fueron 422 y un tamaño de muestra de 136 empresas comerciales.

Resultados: Los resultados muestran que existe una relación entre las variables de estudio, el riesgo crediticio y la morosidad de los créditos y un nivel de correlación del 0.80.

Conclusión: Se concluye que el riesgo crediticios influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura. Asimismo, respecto a la evaluación de créditos, respecto al otorgamiento de los créditos, respecto a la recuperación de los créditos.

Palabras claves: Empresas comerciales, riesgo crediticio, morosidad de créditos.

ABSTRACT

Objective: To establish the way in which credit risk influences the delinquency of loans from commercial companies in the province of Huaura.

Methods: There is an applied type investigation, of a descriptive and correlational level, with a non-experimental design and a quantitative-deductive approach. The study population was 422 and a sample size of 136 commercial companies.

Results: The results show that there is a relationship between the study variables, credit risk and loan delinquency and a correlation level of 0.80.

Conclusion: It is concluded that credit risk influences the delinquency of loans in commercial enterprises in the Province of Huaura. Also, regarding the evaluation of credits, regarding the granting of credits, regarding the recovery of credits.

Keywords: Commercial companies, credit risk, credit delinquency.

INTRODUCCION

Hoy en día, nos enfrentamos a mercados muy competitivos, fundamentalmente debido al crecimiento de las demandas existentes y lógicamente al crecimiento de las empresas comerciales, lo que se estima que será una constante en el tiempo. Hay que tener en cuenta que los negocios en general están expuestos a riesgos en general, como la deshonestidad, morosidad, entre muchos otros.

Las empresas comerciales basan sus actividades en las ventas sean al contado o al crédito. Si estás son al crédito el riesgo del crédito es alto, enfrentándose a un factor de este riesgo y un nivel de morosidad. Actualmente, los procesos de recuperación de créditos concedidos dentro de plazos establecidos por la empresa se realizan con las cobranzas, siendo la morosidad una de las causas de los problemas financieros, ello relacionado con la cartera de clientes que se hallan pendientes de cancelación.

Este trabajo resultó de importancia, ya que consolida en las empresas comerciales las políticas y estrategias que deberán adoptar, considerándose las variables aquí expuestas. Posteriormente servirá de base para modelos particulares de desarrollo empresarial.

Ocaña Espinoza, William Antony

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día nos encontramos en un mercado muy competitivo, esto debido al crecimiento de las empresas comerciales, si bien es cierto muchas de ellas se inician y perduran en el tiempo.

Estas empresas comerciales conceden créditos a sus clientes ya que el crédito comercial es un medio de financiamiento a corto plazo que disponen, con el objetivo de incrementar sus ingresos y por ello realizan sus ventas al crédito, incrementando su cartera de clientes y se encuentran expuestas al riesgo crediticio convirtiéndose en problemas de liquidez en un determinado tiempo si no se recuperan estos.

Actualmente los procesos de recuperación de créditos concedidos dentro de plazos establecidos por la empresa se realizan con las cobranzas, siendo la morosidad es una de las causas de los problemas financieros, ello relacionado con la cartera de los clientes.

Hoy en día la morosidad es una de las causas de los problemas financieros cuando se tiene una cartera morosa se generan una serie de problemas de liquidez, una disminución de la rentabilidad y por ende una administración ineficiente.

La disminución de la rentabilidad es por las siguientes causas inadecuado análisis crediticio, crecimiento de la cartera comercial vencida, escaso estudio del mercado trayendo como efectos insuficiente liquidez, insolvencia crediticia, lento crecimiento institucional.

Una liquidez baja ocasionara que la empresa no pueda extender su crecimiento en el mercado, su desarrollo será lento e inestable, lo que generara pérdidas económicas, lo que conlleva que pierda posicionamiento en el mercado.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura?

1.2.2. Problemas Específicos

¿En qué medida el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la evaluación de créditos

¿De qué manera el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al otorgamiento de los créditos

¿De qué modo el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la recuperación de créditos

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer la manera de como el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer la medida de como el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la evaluación de los créditos.

Determinar la manera de como el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al otorgamiento de los créditos.

Determinar el modo de como el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos de las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

1.4. Justificación de la investigación

Sabemos que las empresas comerciales tienen como actividad principal la venta de bienes al contado y al crédito, dicha actividad los lleva a asumir muchos riesgos siendo uno de ellos el riesgo crediticio y está relacionado con los factores que afectan el incumplimiento de la cancelación de los créditos.

La presente investigación se realizó con el propósito de realizar un aporte al conocimiento sobre el riesgo crediticio y la morosidad asimismo de orientar a los responsables de las empresas comerciales con la finalidad de mejorar, prevenir los riesgos a los que están expuestos al vender productos que ofrecen a los clientes.

Asimismo, el resultado de la investigación permitirá conocer el impacto que tendrá la morosidad en el logro de los objetivos estratégicos de las empresas comerciales, permitiendo además información muy importante sobre los resultados económicos y financieros y sobre todo las posibles consecuencias que originará si el nivel de morosidad no logra disminuir.

1.5. Delimitación del estudio

a. Delimitación Espacial.

La investigación se desarrolló en los ambientes de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

b. Delimitación Temporal.

La investigación considerará la información recolectada a través de diversas fuentes para el año 2019.

c. Delimitación Social.

La investigación involucró a todo el personal que labora en empresas comerciales de la Provincia de Huaura, entre sus trabajadores de nivel administrativo-contable y de nivel directivo.

1.6. Viabilidad del Estudio

La viabilidad del estudio planteado se basa principalmente su factibilidad en función a la metodología empleada.

Por este motivo, consideramos, la disponibilidad de recursos: (1) financieros, (2) humanos y (3) materiales, suficientes para su desarrollo. Estos tres recursos y su disponibilidad determinaron en última instancia los alcances de la investigación.

Por lo tanto:

Fue posible llevar a cabo esta investigación, ya que se contó con los recursos suficientes.

En cuanto al tiempo, se tomó el suficiente para realizarla.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Calderón, (2014) su investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A- Agencia Sede Institucional-Periodo 2013. De igual forma, para el desarrollo de dicha investigación se aplicó el método descriptivo-no experimental, permitiéndolo trabajar con las características de las variables, la muestra estuvo representada por 25 asesores de crédito de la agencia sede institucional. Concluyendo que una buena gestión del riesgo crediticio influye disminuyendo los niveles de morosidad, pero es necesario que dichas mejoras sean sostenibles en el tiempo permitiendo mejorar sus indicadores de rentabilidad y liquidez.

Laime y Patiño, (2009) en su investigación plantea un análisis de la administración del riesgo crediticio, relacionada al comercio de electrodomésticos para el hogar, determinando para ello el estudio de las políticas de venta el otorgamiento de crédito y sobre todo la política de cobranzas establecidas. Asimismo, se efectuó un análisis financiero empleándose los indicadores de liquidez, de gestión, solvencia y rentabilidades.

Uceda y Villacorta, (2014) la investigación tuvo como objetivo determinar si las políticas de ventas al crédito influyeron en la morosidad de los clientes, evaluando a la

vez las causas que originaron los índices de morosidad. Las conclusiones a las que llegaron fueron por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las políticas de crédito de la empresa, recomendando para ello una mejor evaluación de otorgamiento de créditos a los clientes de acuerdo con las políticas de crédito de la empresa. (Villacorta, 2014)

2.2. Bases teóricas

Riesgo crediticio

Según (Comité de Basilea) el riesgo crediticio, es la planificación y puesta en marcha de estrategias y metodologías para el control de riesgos, así como también su seguimiento, evaluación de eficacia. También implica planes de contingencias, de acción preventiva que reduzcan la posibilidad de pérdidas, todo ello permita además manejar la incertidumbre relativas a las amenazas a través de actividades realizadas por los colaboradores de la empresa.

Asimismo, (Emery y Stowe, 2008) opina que el riesgo crediticio es una probabilidad de que la persona natural o jurídica llamada deudor no cumpla con sus obligaciones de acuerdo a lo pactado Asimismo el riesgo crediticio depende de varios factores como la capacidad de pago del cliente, la solidez económica, y el entorno económico financiero.

Elizondo, (2012) menciona que el riesgo crediticio se produce cuando las partes involucradas o las llamadas contrapartes son incapaces de cumplir con sus obligaciones contractuales. Este incumplimiento traería como consecuencia el riesgo de mercado

ocasionada por el cliente si este incumple su obligación ocasionaría una pérdida.
(Elizondo, 2004)

La gestión del riesgo adiciona valor, ello permite a la alta dirección tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no solo basados al azar de las actividades, para la que los responsables del negocio pueda ser conscientes del nivel de rentabilidad que debe exigir, eliminando actividades que no agreguen valor.

Tipos de Riesgos

Existen variadas formas de riesgos, algunos de estos asociados a algunas actividades como el proceso de inversión, puesto que este se encuentra expuesto a riesgos de crédito, de mercado, de operación.

Mencionaremos entre estos tipos de riesgos a los siguientes:

a) Riesgo de crédito

Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad del cumplimiento de pago por parte de los deudores están se encuentran evidenciadas en el balance de situación.

b) Riesgo estratégico

Estas están relacionadas a las debilidades del análisis del mercado, competencias claves de la empresa.

c) Riesgo de liquidez

Es la posibilidad de pérdidas por el incumplimiento con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos debido a los insuficientes flujos de efectivo.

Factores de Evaluación del Cliente

Evaluar a un cliente que solicite un crédito implica una serie de procedimientos como entrevistas o comunicaciones escritas, por lo mismo el responsable del otorgamiento del crédito deberá utilizar una adecuada metodología de análisis del riesgo que puede presentar la operación.

Existen factores de riesgos que deben ser tomados en cuenta en el otorgamiento del crédito:

- **Carácter:** se deberá tomar en cuenta la personalidad del cliente, su solvencia moral.
- **Capacidad:** está relacionada a los factores que deberán tomarse en cuenta en la evaluación del cliente para el cumplimiento de las obligaciones como son sus ingresos, estabilidad de su empleo entre otros.
- **Capital:** es el respaldo o solidez financiera que debe tener el cliente para afrontar el pago de su deuda en caso de incurrir en morosidad.
- **Garantía:** El capital que posee el cliente y la disponibilidad de un garante que avale el crédito pedido.

Morosidad de los créditos

(Ettinnger, 2001), afirma que el crédito desempeña un rol muy importante en el desarrollo de la economía, haciéndola más dinámica aumentando el volumen de ventas. (Ettinnger, 2001)

Condiciones básicas para el otorgamiento de créditos

Según (Enguinados, 2008), las cinco condiciones del crédito son factores que se utilizan para tener un juicio con respecto a la evaluación crediticia de un cliente determinado, estas son: carácter, capacidad, capital, garantía y condiciones. (Enguidanos, 2008)

- a) **Carácter:** para la evaluaciones se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa , sus canales de distribución , sus actividades, operaciones, zona de influencia , número de empleados, sucursales. **Capacidad:** la cual se refiere a la posibilidad que el deudor cumpla sus obligaciones de crédito con sus ingresos actuales. Esta capacidad se evalúa examinando los ingresos de efectivo del solicitante del crédito.
- b) **Capital:** es la posibilidad de poder asumir con las obligaciones de crédito usando los activos que posee si es necesario. Se refiere a los valores invertidos en la empresa, así como sus compromisos.
- c) **Garantía:** son todos aquellos elementos con los que dispone el negocio para garantizar el cumplimiento de pago del crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales. El análisis del otorgamiento del crédito indica que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, para ello debemos tener en cuenta un aval, pagare en garantía, seguro de crédito, depósito en garantía. Esta puede enajenarse en caso de ausencia de pago, este valor depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa.

d) Condiciones: las condiciones externas al negocio del cliente afectan la decisión de otorgamiento del crédito, estos factores pueden afectar el normal desarrollo del negocio, sobre los cuales las personas no tienen control, pudiendo alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de asumir con responsabilidad sus obligaciones.

Políticas de Crédito

Según (Gitman, 2007) menciona que las políticas de crédito son lineamientos que se aplican para tomar la decisión de otorgar o no el crédito a un cliente y el tiempo a conceder para el pago de dicho crédito. (Gitman, 2007)

Las políticas de crédito son los lineamientos que toda empresa comercial establece con la finalidad de administrar los créditos concedidos en el mercado. Para desarrollar todas las actividades de crédito se debe definir:

Las políticas que rigen las normas y procedimientos de crédito

La metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito

Los procedimientos a seguir para la correcta administración de los créditos y los controles y seguimiento para su cobranza

Morosidad

Aguilar y Camargo, (2006) opina que la morosidad es la proporción de cartera que se encuentra en incumplimiento de pago o cancelación de los créditos concedidos a los clientes (Aguilar, 2004)

Causas de la Morosidad

Existen causas diversas de la morosidad crediticia:

Mora causada por errores de la organización: debido a la ausencia de políticas, y/o normas crediticias, incremento de la cartera en corto plazo obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones en el mercado, desconocimiento de las características del mercado, falta de capacitación del personal que evalúa los créditos.

Mora causada en el proceso de evaluación del crédito: estos están relacionados por créditos mal evaluados y aprobados, pues son considerados aspectos cualitativos, sin medir la capacidad de pago del cliente, ausencia de valores del personal de evaluación de los créditos. Asimismo, puede influir el brindar información no correcta o falsa lo cual le impide al cliente asumir con responsabilidad y sobre todo conocimiento de la obligación que va a contraer.

Mora causada en el proceso de recuperación del crédito: están relacionados con la falta de información de los créditos morosos, ausencia de control sobre las actividades de cobranza, poca habilidad de parte del personal de cobranzas para la recuperación de los créditos concedidos, colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza impidiendo que se aplique las políticas institucionales.

Tipos de clientes Morosos

Existen diversos tipos de clientes morosos:

1.- Morosos fortuitos

Aquellos que no cancelan sus deudas en las fechas establecidas por causas de liquidez.

Debiendo alargarse los plazos para la cancelación de la cantidad adeudada.

2.- Morosos intencionales

Aquellos clientes que pueden pagar la deuda, pero que no quieren cancelar, algunos de estos deudores terminan cancelando la deuda después de un periodo, otros simplemente nunca pagan.

3.- Morosos negligentes

Aquellos clientes que no muestran ninguna intención de cancelar su deuda, aun teniendo liquidez dan prioridad a otros tipos de gastos en lugar de pagar sus deudas.

4.- Morosos circunstanciales

Los clientes que voluntariamente suspenden el pago al producirse una falla en los productos o servicios adquiridos, cancelando una vez que se soluciona el problema.

2.3. Definiciones conceptuales

Capacidad de endeudamiento: capacidad que tiene una persona para adquirir recursos ajenos con intereses para hacer frente a su obligación. (Emery. D., 2008)

Cartera: comprende los créditos otorgados por la entidad a terceros, de acuerdo al giro del negocio. (Lizarzaburu, 2016)

Clientes: personas que deben al negocio mercaderías adquiridas al crédito. (Del Carpio Aparicio, 2015)

Cobranza: proceso mediante el cual se hace efectiva la precepción de un pago por una compra, de la prestación de un servicio, o la cancelación de una deuda. (Aguilar, 2004)

Crédito y cobranzas: área que determina el nivel de endeudamiento de los clientes, basados en una evaluación. (Elizondo, 2004)

Crédito: es una operación económica en la cual existe una promesa de pago con respecto a algún bien, servicio o dinero en el futuro. (Loor, 2014)

Créditos de consumo: son los créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios no relacionados con la actividad empresarial. (Enguidanos, 2008)

Gestión del riesgo de crédito: proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables, ello establecido pues en las políticas y procedimientos internos aprobados por la gerencia. (Enguidanos, 2008)

Morosidad: son los créditos que no han sido cobrados o recuperados después de su vencimiento. (Ettinnger, 2001)

Procedimiento: conjunto de métodos, pasos a seguir, en forma secuencial, para la consecución de un fin. (Villacorta, 2014)

Riesgo de crédito: es el riesgo que el deudor no cumple con las condiciones establecidas en el contrato. (Loor, 2014)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

2.4.2. Hipótesis específicas

El riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación de créditos.

El riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto al otorgamiento de los créditos.

El riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

Para establecer el tipo de investigación, establecimos que, con base en el conocimiento puro o teórico, trata de aplicarlo a la vida empresarial, llevándolo a ser útil para su vida, por lo tanto, se considera como una investigación de tipo aplicada.

3.1.2. Nivel de investigación

Establecimos como un estudio descriptivo, ya que describe los hechos, tal y como son observados. Por otro lado, también es correlacional, ya que trata de estudiar la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad de los créditos, vale decir estudia la correlación entre dos variables.

3.1.3. Diseño

Se utilizó un diseño no experimental y transversal; recolectamos datos en un solo momento y tiempo único, pudiendo analizar su interrelación en un momento determinado.

3.1.4. Enfoque

Con un enfoque cuantitativo, se trató de probar las hipótesis basados en la recolección de datos, su análisis estadístico, permitiendo establecer su comportamiento.

Asimismo, podemos señalar que a través de un razonamiento deductivo intentamos validar la hipótesis empírica planteada.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población de la investigación está constituida por las empresas comercializadoras que tienen como área de influencia la provincia de Huaura, y suma un total 422 empresas, y que se muestran en la siguiente Tabla 1.

Tabla 1. Población y tamaño de muestra

Empresas Comercializadoras	Huacho	Huaura	Sta.María	Végueta	Hualmay	TOTAL	Tamaño de
							muestra Ajustado
Abarrotes Mayoristas	22	1				23	8
Artefactos	16					16	5
Artefactos Electrodomésticos	16	4				20	7
Automóviles/motos	15	1				16	5
Distribuidoras	41	3	15		3	62	20
Joyerías	11					11	3
Librerías	76	10	2		2	90	30
Licorerías	13	7				20	7

Material de construcción	18	4	10	2	34	11
Material de limpieza	5				5	1
Mayólicas y sanitarios	7				7	2
Minimarket	20	2	1	2	1	26
Muebles	28	1			3	32
Ópticas	6					6
Vidrierías	9		3		1	13
Zapaterías	39	1		1		41
Totales	342	34	31	3	12	422

Nota. Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura

3.2.2. Muestra

Para calcular el tamaño mínimo de muestra se aplicó el muestreo aleatorio simple para poblaciones conocidas:

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

Donde:

z Con un nivel de confianza del 95% de confianza, el valor $z = 1.96$

p Proporción de éxito ($p = 0.5$)

q Proporción de fracaso ($q = 0.5$).

Es el máximo error permisible (1% 10%). $= 0.05$

n Tamaño óptimo de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (422)}{(0.05)^2 (421) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} =$$

$$n = 201$$

Será necesario ajustar la muestra, utilizando

$$O = \frac{\quad}{1 + (-)}$$

$n_0 = 136$

Se seleccionaron aleatoriamente a 136 empresas comercializadoras en el área de influencia, y se entrevistaron a las personas que desarrollan las actividades contables en cada una de ellas.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente: Riesgo Crediticio

Es la posibilidad de perdida por el incumplimiento de pago en su oportunidad por parte del cliente.

Indicadores:

- Políticas de crédito
- Evaluación de créditos
- Control de los créditos

Variable dependiente: Morosidad de los Créditos

Es el retraso en el cumplimiento de las obligaciones contraídas expresado en cifras numéricas.

Indicadores:

- Créditos atrasados
- Cartera de alto riesgo
- Provisiones
- Ratios de morosidad

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas empleadas

Técnica de observación: entrevista.

Análisis documental. Es la técnica que nos permitió el análisis de normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

Cuestionario de encuesta. Es el instrumento diseñado y se encuentra en el anexo 1, y se aplicó al personal contable, para establecer medidores de las variables seleccionadas para el estudio.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

- 1°. Se procedió a la elaboración de la base de datos para el procesamiento de datos, registrando las respuestas recibidas de los encuestados. Se empleó una PC y la hoja electrónica office-Excel para Windows.
- 2°. Tabulación de datos. Registrada las respuestas se realizó la tabulación de datos, utilizando tablas de frecuencia.
- 3°. Estadística inferencial: Con un nivel de significancia del 0.05 y utilizando la prueba no paramétrica la Chi-cuadrada y la prueba de correlación, para analizar la relación entre variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Presento a continuación la tabulación y los resultados de la encuesta aleatoria realizada en las empresas comerciales en la provincia de Huaura.

1 ¿El departamento/área de créditos tiene un manual de procedimientos relacionado a los créditos?

Tabla 1 Manual de procedimientos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	83	83	61.03%	61.03%
b) No	49	132	36.03%	97.06%
c) No sabe/no opina	4	136	2.94%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

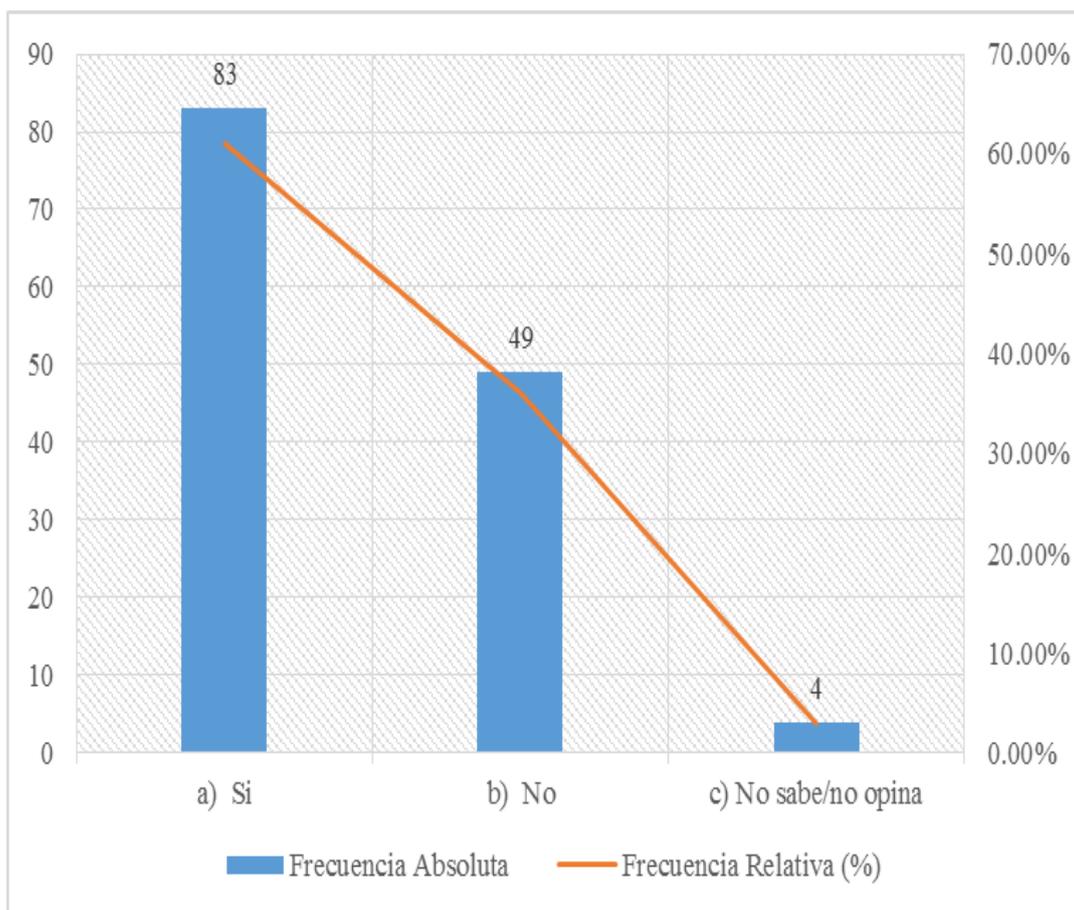


Figura 1 Manual de procedimientos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 61.03% señalan que el departamento/área de créditos tiene un manual de procedimientos relacionado a los créditos, el 36.03% no lo tiene, y el 2.94% no sabe/no opina.

2 ¿Ud. considera que el uso apropiado del manual de procedimientos de créditos permitirá una adecuada gestión del otorgamiento de créditos asimismo su recuperación?

Tabla 2 *Uso apropiado del manual de procedimientos de créditos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	122	122	89.71%	89.71%
b) No	11	133	8.09%	97.79%
c) No sabe/no opina	3	136	2.21%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

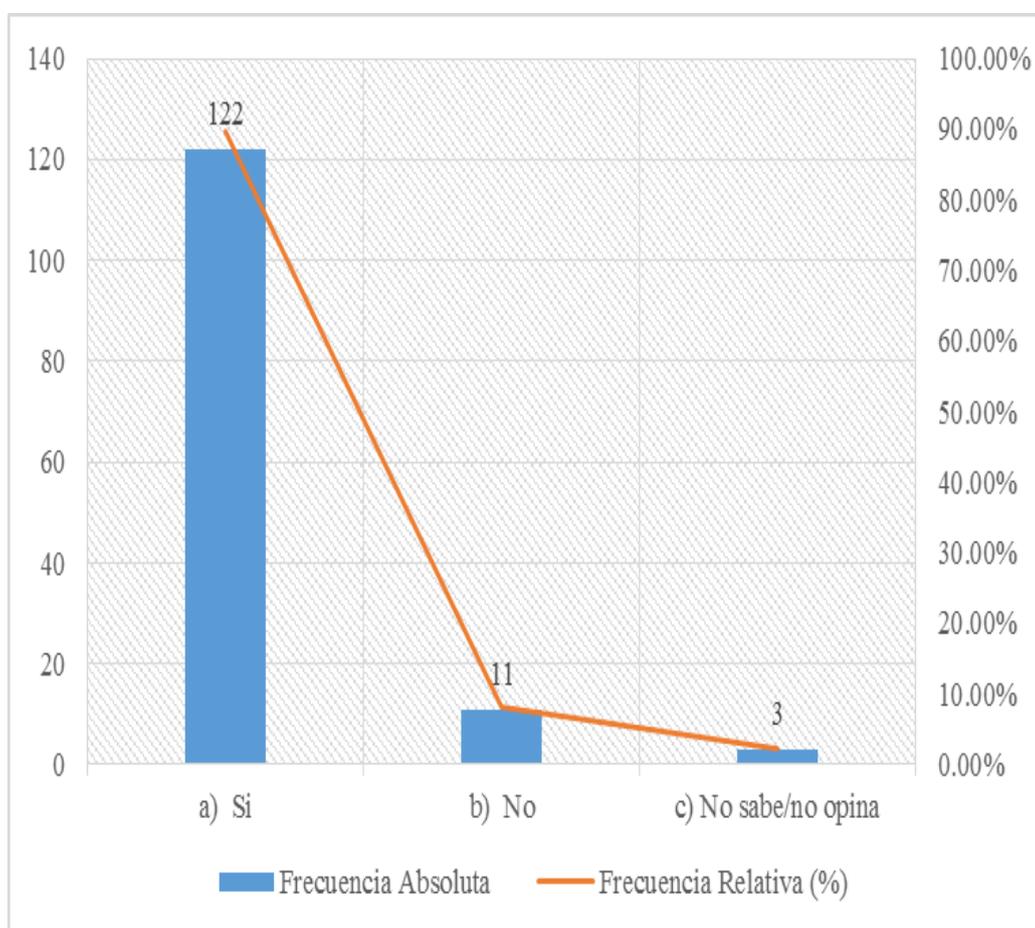


Figura 2 *Uso apropiado del manual de procedimientos de créditos. Fuente: elaboración propia*

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 89.71% consideran que el uso apropiado del manual de procedimientos de créditos permitirá una adecuada gestión del otorgamiento de créditos asimismo su recuperación, el 8.09% señalan que no, y el 2.21% no sabe/no opina.

3 ¿Se encuentran bien definidas las funciones de los responsables del otorgamiento de créditos?

Tabla 3 Funciones de los responsables del otorgamiento de créditos.

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	98	98	72.06%	72.06%
b) No	36	134	26.47%	98.53%
c) No sabe/no opina	2	136	1.47%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

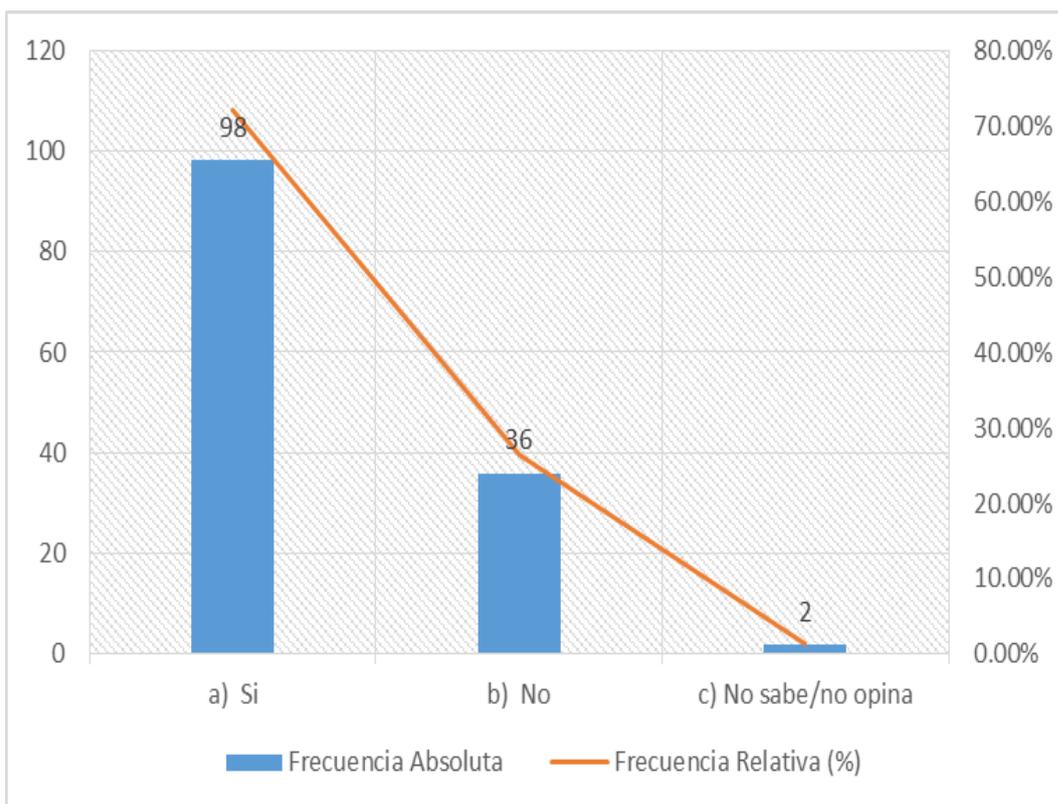


Figura 3 Funciones de los responsables del otorgamiento de créditos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 72.06% señalan que se encuentran bien definidas las funciones de los responsables del otorgamiento de créditos, el 26.47% señalan que no lo están y el 1.47% no sabe/no opinan.

4 ¿En qué grado, la ausencia de un comité evaluador de créditos influye en la recuperación de créditos?

Tabla 4 *Influencia del comité evaluador de créditos en la recuperación de créditos*

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Alto	115	115	84.56%	84.56%
b) Medio	14	129	10.29%	94.85%
c) Bajo	7	136	5.15%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

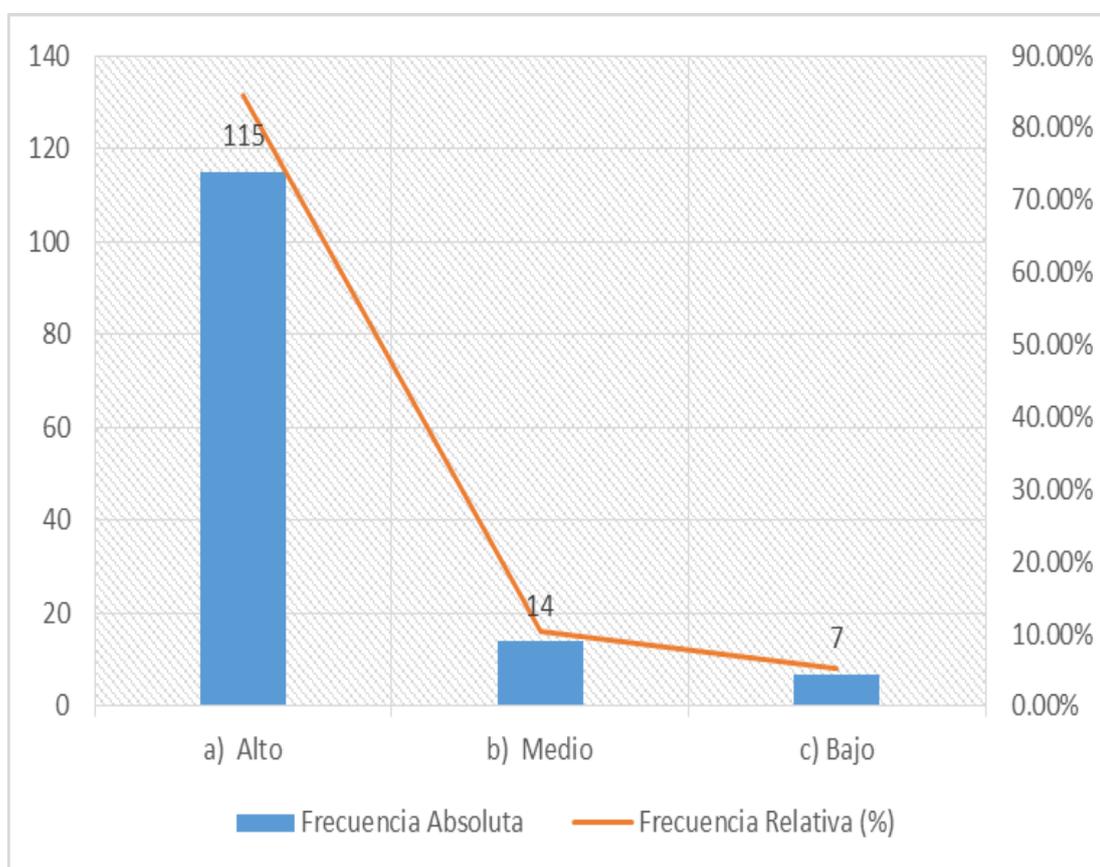


Figura 4. *Influencia del comité evaluador de créditos en la recuperación de créditos.*
Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 84.56% señalan que la ausencia de un comité evaluador de créditos influye en la recuperación de créditos en un alto grado, el 10.29% en mediano grado y el 5.15% en un bajo grado.

5 ¿Considera usted que la morosidad es producto de la mala evaluación de los créditos?

Tabla 5 La morosidad y la mala evaluación de los créditos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	121	121	88.97%	88.97%
b) No	13	134	9.56%	98.53%
c) No sabe/no opina	2	136	1.47%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

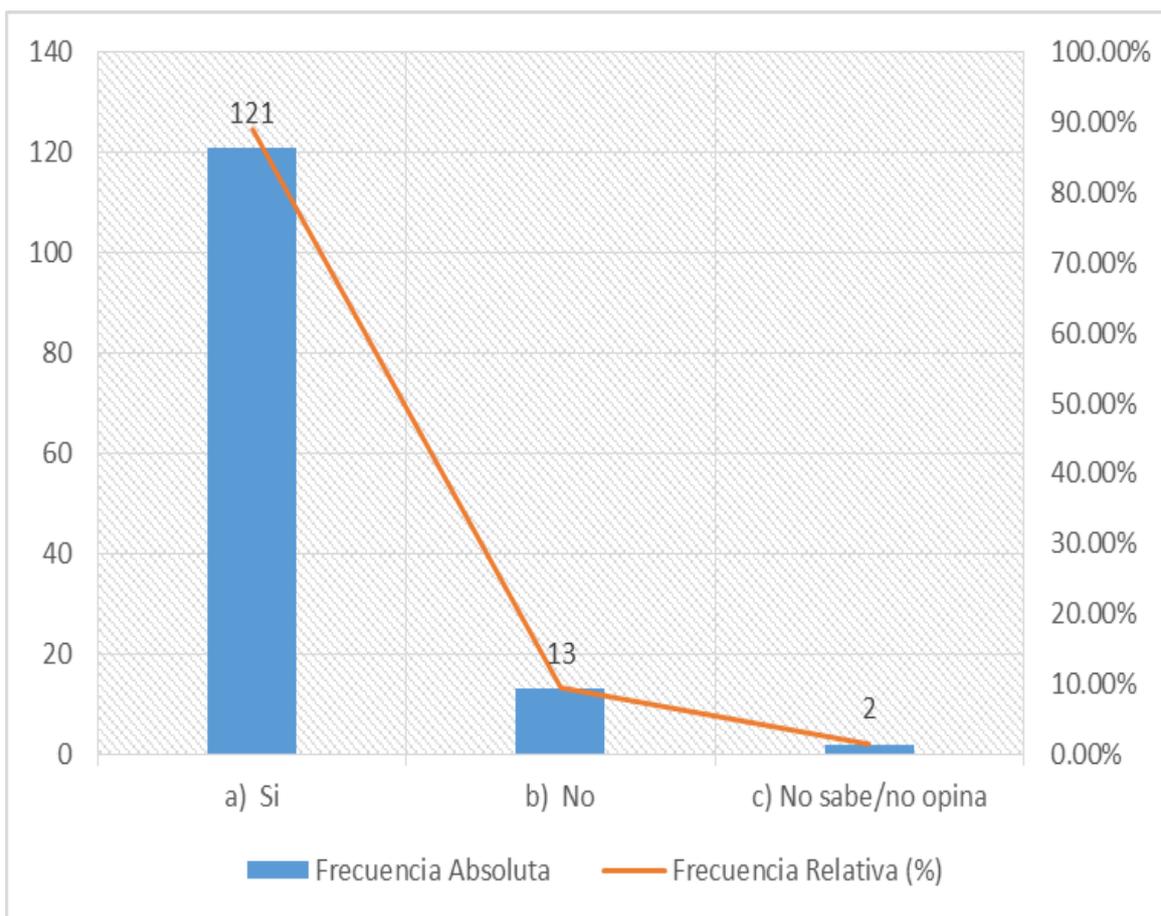


Figura 5 La morosidad y la mala evaluación de los créditos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 88.97% señalan que la morosidad es producto de la mala evaluación de los créditos, el 9.56% señalan que no, y el 1.47% no sabe/no opina.

6 ¿Ud. considera que la morosidad de los créditos afecta la rentabilidad de las empresas comerciales?

Tabla 6 Efecto de la morosidad de los créditos en la rentabilidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	109	109	80.15%	80.15%
b) No	22	131	16.18%	96.32%
c) No sabe/no opina	5	136	3.68%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

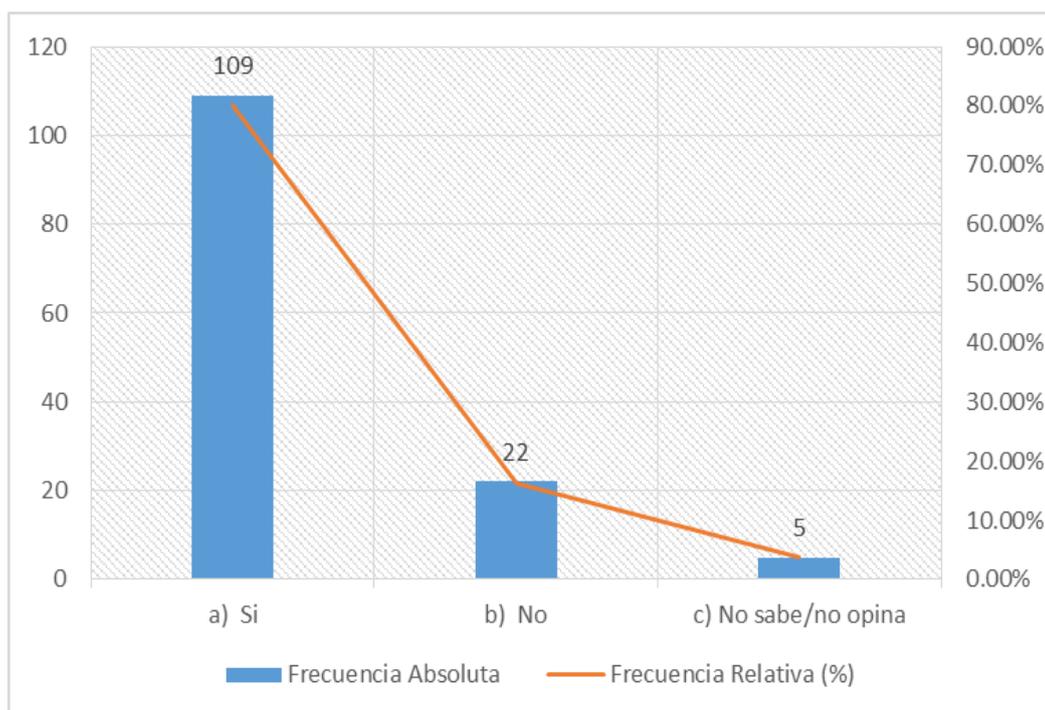


Figura 6 . Efecto de la morosidad de los créditos en la rentabilidad. Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 80.15% consideran que la morosidad de los créditos afecta la rentabilidad de las empresas comerciales, el 16.18% señalan que no, y el 3.68% no sabe/no opina.

7 ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

Tabla 7 Políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Si	78	78	57.35%	57.35%
b) No	56	134	41.18%	98.53%
c) No sabe/no opina	2	136	1.47%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

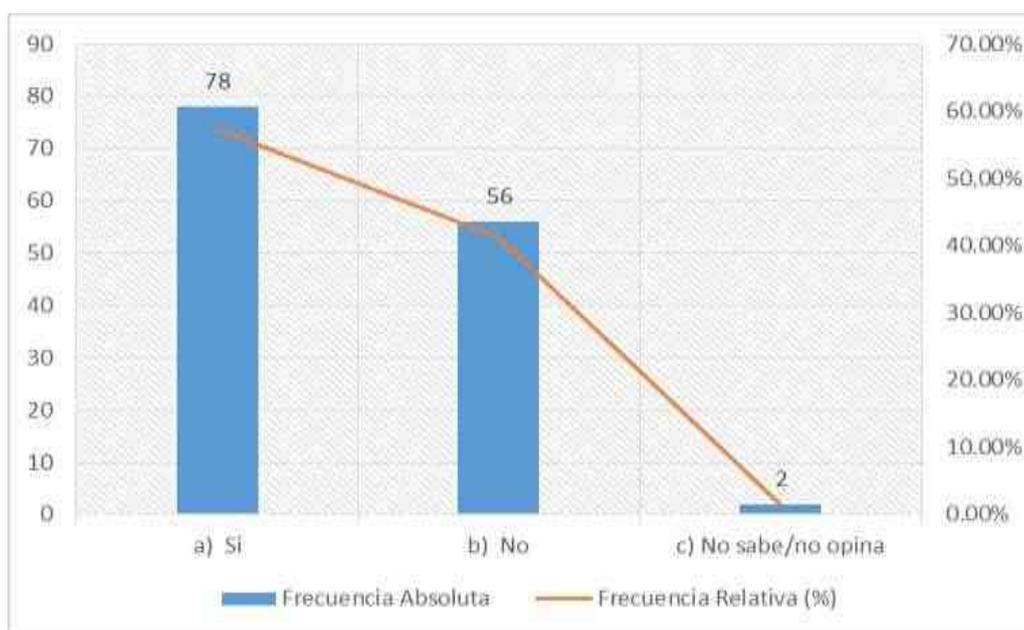


Figura 7 Políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad.
Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 57.35% señalan que existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad, el 41.18% no lo tienen y el 1.47% no sabe/no opina.

8 ¿Usted considera que el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Tabla 8 El riesgo crediticio y la morosidad de los créditos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Completamente de acuerdo	35	35	25.74%	25.74%
b) De acuerdo	49	84	36.03%	61.76%
c) No sabe/No opina	2	86	1.47%	63.24%
d) En desacuerdo	33	119	24.26%	87.50%
e) Completamente en desacuerdo	17	136	12.50%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

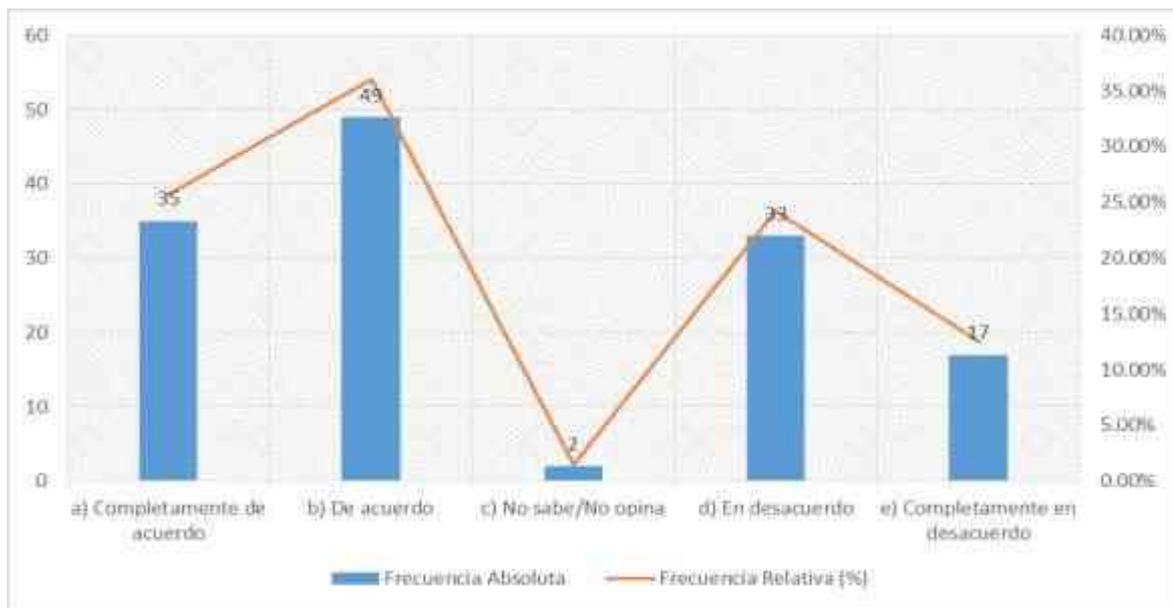


Figura 8 El riesgo crediticio y la morosidad de los créditos. Fuente: elaboración propia

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 36.03% señalan que están de acuerdo al considerar que el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora, el 25.74% están completamente de acuerdo, el 24.26% están en desacuerdo, el 12.50% están completamente en desacuerdo y el 1.47% no sabe/no opinan.

9 ¿Usted considera que la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Tabla 9 Influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Completamente de acuerdo	52	52	38.24%	38.24%
b) De acuerdo	36	88	26.47%	64.71%
c) No sabe/No opina	3	91	2.21%	66.91%
d) En desacuerdo	30	121	22.06%	88.97%
e) Completamente en desacuerdo	15	136	11.03%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

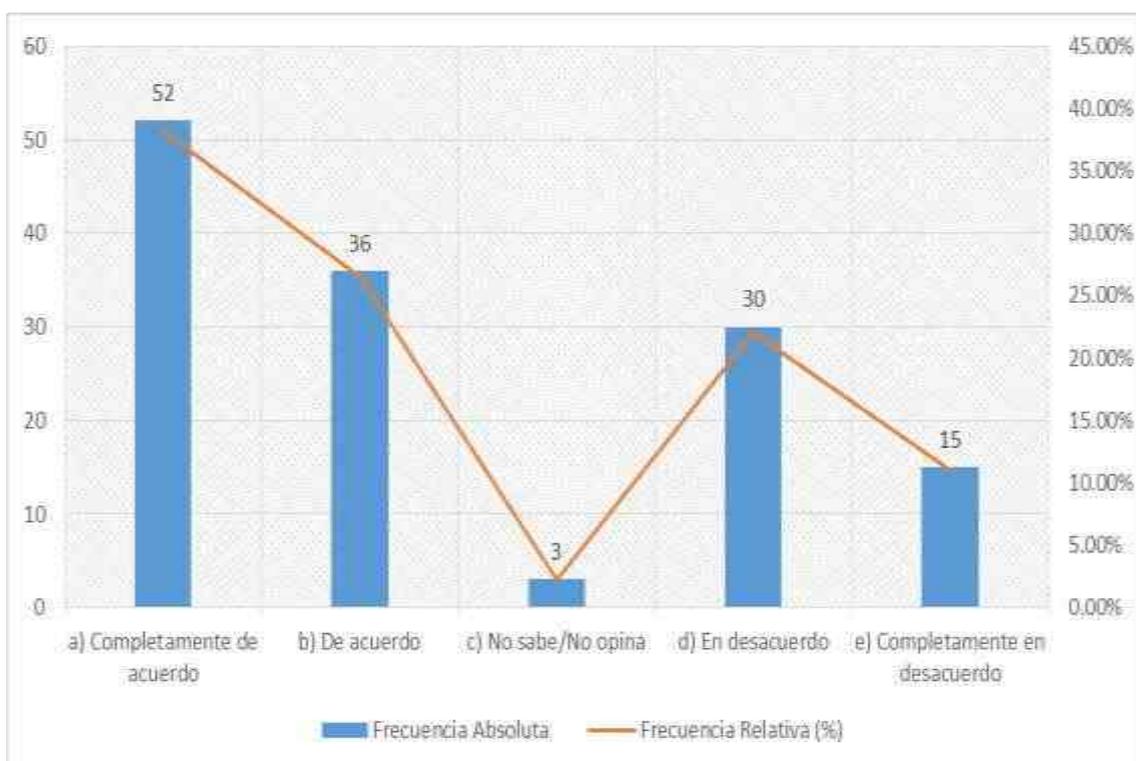


Figura 9 Influencia de la evaluación de créditos en la morosidad de los créditos.
Fuente: elaboración propia.

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 38.24% señalan que están completamente de acuerdo al consideran que la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora, el 26.47% están de acuerdo, el 22.06% están en desacuerdo, el 11.03% están completamente en desacuerdo y el 2.21% no sabe/no opinan.

10 ¿Usted considera que el otorgamiento de los créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Tabla 10 Influencia del otorgamiento de los créditos en la morosidad de los créditos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Completamente de acuerdo	29	29	21.32%	21.32%
b) De acuerdo	41	70	30.15%	51.47%
c) No sabe/No opina	9	79	6.62%	58.09%
d) En desacuerdo	36	115	26.47%	84.56%
e) Completamente en desacuerdo	21	136	15.44%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

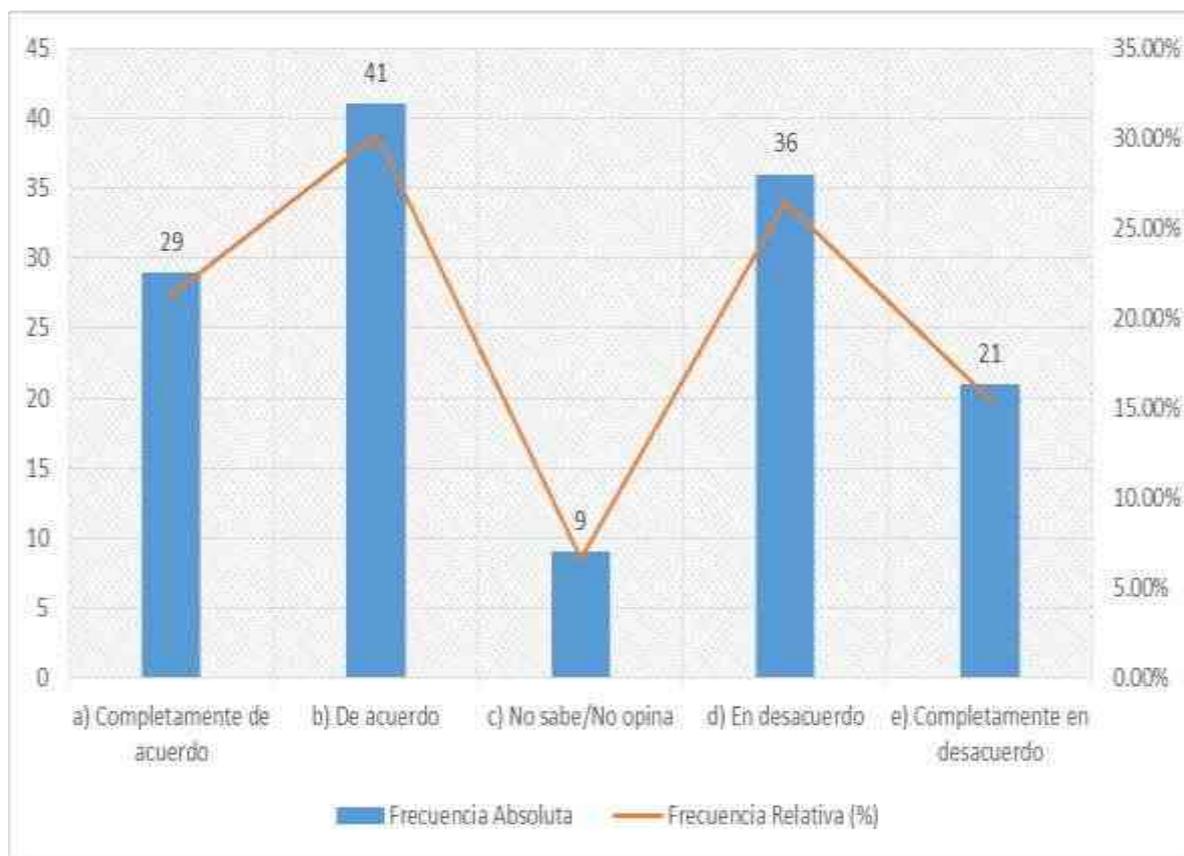


Figura 10 *Influencia del otorgamiento de los créditos en la morosidad de los créditos*

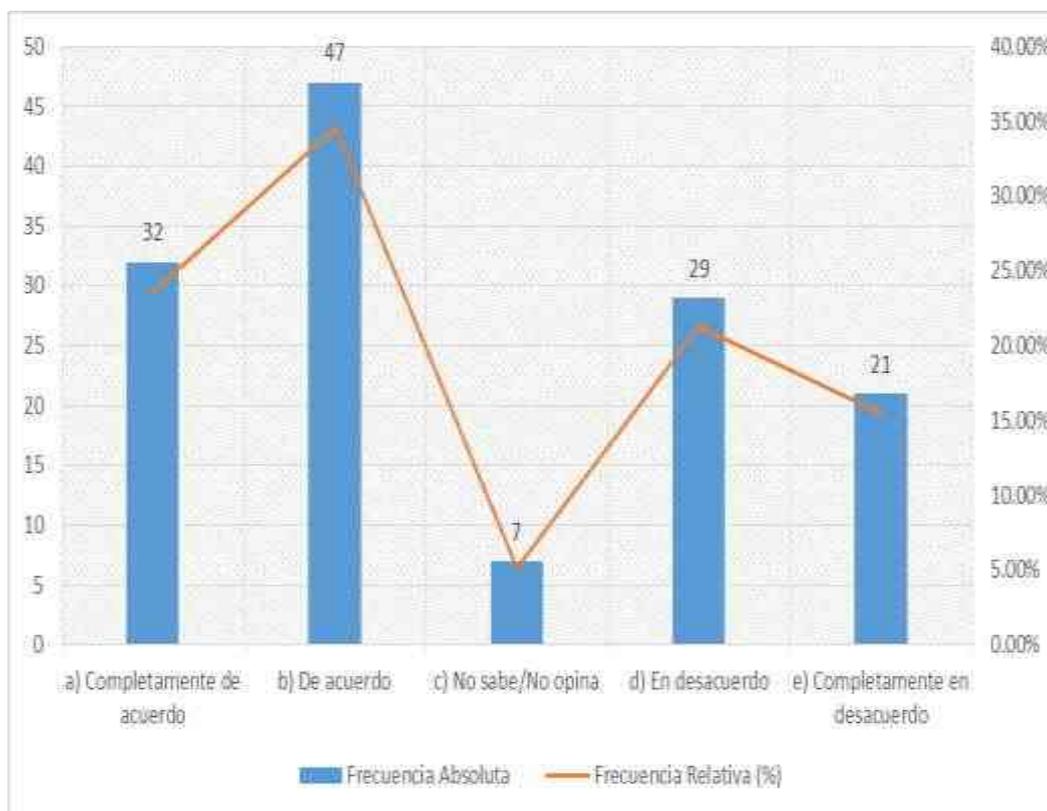
Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 30.15% señalan que están de acuerdo al considerar que el otorgamiento de los créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora, el 26.47% están en desacuerdo, el 21.32% están completamente de acuerdo, el 15.44% están completamente en desacuerdo y el 6.62% no sabe/no opinan.

11 ¿Usted considera que la recuperación de los créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Tabla 11 Influencia de la recuperación de los créditos en la morosidad de los créditos

	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa (%)	Frecuencia Relativa Acumulada (%)
a) Completamente de acuerdo	32	32	23.53%	23.53%
b) De acuerdo	47	79	34.56%	58.09%
c) No sabe/No opina	7	86	5.15%	63.24%
d) En desacuerdo	29	115	21.32%	84.56%
e) Completamente en desacuerdo	21	136	15.44%	100.00%
	136		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

**Figura 11 Influencia de la recuperación de los créditos en la morosidad de los créditos**

Resultado: De la tabulación de las respuestas obtenidas, se puede establecer que el 34.56% señalan que están de acuerdo al considerar que la recuperación de los créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora, el 23.53% están completamente de acuerdo, el 21.32% están en desacuerdo, el 15.44% están completamente en desacuerdo y el 5.15% no sabe/no opinan.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Contrastación de la hipótesis general:

H0: El riesgo crediticio no influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

Ha: El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

Tabla 12. *Contrastación de la hipótesis general*

	Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	Chi - Cuadrada
a) Completamente de acuerdo	35	28	1.75
b) De acuerdo	49	28	15.75
c) No sabe/No opina	2	24	20.17
d) En desacuerdo	33	28	0.89
e) Completamente en desacuerdo	17	28	4.32
	136		42.88

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión. A la luz de los resultados considerando la prueba no paramétrica de la Chi-Cuadrada, podemos observar un valor de 42.88 y el valor crítico (en tablas) es de 9.48, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad. Concretamos que cae a la derecha del valor crítico, por lo tanto, las dos variables están firmemente relacionadas, con 0.80 factor de

correlación, aceptando la hipótesis alternativa H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , quedando confirmado lo siguiente: El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

Contrastación de la hipótesis específica: 1

H_0 : El riesgo crediticio no influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación de créditos.

H_a : El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación de créditos.

Tabla 13. *Contrastación de la hipótesis específica: 1*

	Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	Chi - Cuadrada
a) Completamente de acuerdo	52	28	20.57
b) De acuerdo	36	28	2.29
c) No sabe/No opina	3	24	18.38
d) En desacuerdo	30	28	0.14
e) Completamente en desacuerdo	15	28	6.04
	136		47.41

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión. A la luz de los resultados considerando la prueba no paramétrica de la Chi-Cuadrada, podemos observar un valor de 47.41 y el valor crítico (en tablas) es de 9.48, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad. Concretamos que cae a la derecha del valor crítico, por lo tanto, las dos variables están firmemente relacionadas, con un 0.71 factor

de correlación, aceptando la hipótesis alternativa H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , quedando confirmado lo siguiente: El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación de créditos.

Contrastación de la hipótesis específica: 2

H_0 : El riesgo crediticio no influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto al otorgamiento de los créditos.

H_a : El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto al otorgamiento de los créditos.

Tabla 14. *Contrastación de la hipótesis específica: 2*

	Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	Chi - Cuadrada
a) Completamente de acuerdo	29	28	0.04
b) De acuerdo	41	28	6.04
c) No sabe/No opina	9	24	9.38
d) En desacuerdo	36	28	2.29
e) Completamente en desacuerdo	21	28	1.75
	136		19.48

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión. A la luz de los resultados considerando la prueba no paramétrica de la Chi-Cuadrada, podemos observar un valor de 19.48 y el valor crítico (en tablas) es de 9.48, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad. Concretamos que cae a la derecha del

valor crítico, por lo tanto, las dos variables están firmemente relacionadas, con un 0.80 factor de correlación, aceptando la hipótesis alternativa H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , quedando confirmado lo siguiente: El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto al otorgamiento de los créditos.

Contrastación de la hipótesis específica: 3

H_0 : El riesgo crediticio no influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

H_a : El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

Tabla 15. *Contrastación de la hipótesis específica: 3*

	Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	Chi - Cuadrada
a) Completamente de acuerdo	32	28	0.57
b) De acuerdo	47	28	12.89
c) No sabe/No opina	7	24	12.04
d) En desacuerdo	29	28	0.04
e) Completamente en desacuerdo	21	28	1.75
	136		27.29

Nota. Fuente: elaboración propia

Discusión. A la luz de los resultados considerando la prueba no paramétrica de la Chi-Cuadrada, podemos observar un valor de 27.29 y el valor crítico (en tablas) es de 9.48, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad. Concretamos que cae a la derecha del valor crítico, por lo tanto, las dos variables están firmemente relacionadas, con un 0.77 grados de correlación, aceptando la hipótesis alternativa H_a y se rechaza la hipótesis nula H_0 , quedando confirmado lo siguiente: El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

5.2. Conclusiones

El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la evaluación de créditos.

El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto al otorgamiento de los créditos.

El riesgo crediticio si influye en la morosidad de los créditos en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, respecto a la recuperación de los créditos.

5.3. Recomendaciones

El riesgo crediticio en las empresas comerciales son muy altos, considerando el mercado local, regional y nacional, por lo tanto, es recomendable la implementación de políticas agresivas para su manejo, la capacitación de todo el personal de la empresa, en la atención al cliente para mantener la cordialidad y efectividad en las comunicaciones reflejándose en la evaluación crediticia, y al área de créditos en evaluación, selección y recuperación de créditos, que permitan trabajar como equipo disminuyendo los riesgos de morosidad de los clientes.

Los créditos comprenden una dinámica especial de ventas; iniciado el requerimiento se recomienda una efectiva evaluación del crédito, por personas que tengan la experiencia y el equipo suficiente para hacer visitas de campo y cruces de información con el propósito de disminuir riesgos en cobranzas, por lo que las políticas de evaluación de créditos deben ser rígidas.

Después de evaluar los créditos, se recomienda seguir los pasos necesarios para cumplir con lo establecido en las políticas crediticias de la empresa.

Para la recuperación de los créditos en el menor tiempo posible y mantener una buena rotación se recomienda establecer políticas de beneficios por pronto pago o pago puntual, esto se logra con la implementación de fuertes Tecnología de Información que generen referencias históricas para el manejo de estos incentivos.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1 Bibliografía

- Aguilar, G. &. (2004). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Lima: Editorial Universitario. Lima: Editorial Universitario.
- Calderón, R. (2014). *Tesis - La Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Del Carpio Aparicio, J. (2015). *Niveles de Morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.* . Chimbote.: Universidad del Santa.
- Elizondo, A. (2004). *Medición Integral del riesgo de crédito.* . México: Limusa.
- Emery, D., F. J. (2008). *Administración Financiera.* . México: Pearson Educación.
- Enguidanos, A. (2008). *Diccionario de contabilidad, Auditoría y control de gestión*. Madrid: Ecobook.
- Ettinnger, R. (2001). *Créditos y cobranzas* . México: CECSA.
- Gitman, L. (2007). *Principios de la administración Financiera*. Madrid: Editorial Pearson Educación.
- Laime, M. (2009). *Tesis - Análisis del Riesgo de Crédito en comercial Benavides año 2009*. Colombia: Universidad de Cuenca.
- Lizarzaburu, E. &. (2016). *Evolución del Sistema Financiero Peruano y su reputación bajo el índice Merco.* Lima: Suma de negocios.

Loor, G. (2014). *Modelo de Crédito- Cobranza y gestión financiera en la empresa Renagroinc*. Ecuador : Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Villacorta, U. y. (2014). *Tesis . Las Políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar EIL . Trujillo.:* Universidad Nacional de Trujillo.

Anexo 01

Instrumento para la toma de datos

1 ¿El departamento/área de créditos tiene un manual de procedimientos relacionado a los créditos?

Sí

No

No sabe/no opina

2 ¿Ud. considera que el uso apropiado del manual de procedimientos de créditos permitirá una adecuada gestión del otorgamiento de créditos asimismo su recuperación?

Sí

No

No sabe/no opina

3 ¿Se encuentran bien definidas las funciones de los responsables del otorgamiento de créditos?

Sí

No

No sabe/no opina

4 ¿En qué grado, la ausencia de un comité evaluador de créditos influye en la recuperación de créditos?

Alto

Medio

Bajo

5 ¿Considera usted que la morosidad es producto de la mala evaluación de los créditos?

Sí

No

No sabe/no opina

6 ¿Ud. considera que la morosidad de los créditos afecta la rentabilidad de las empresas comerciales?

Sí

No

No sabe/no opina

7 ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

Sí

No

No sabe/no opina

8 ¿Usted considera que el riesgo crediticio influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

9 ¿Usted considera que la evaluación de créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

10 ¿Usted considera que el otorgamiento de los créditos influye en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En Desacuerdo

Completamente en desacuerdo

11 ¿Usted considera que la recuperación de los créditos influyen en la morosidad de los créditos en la empresa comercializadora?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

No sabe/no opina

En Desacuerdo

Completamente en desacuerdo