



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**RIESGO DE CREDITOS FINANCIEROS
EN INVERSIONES PEPE CAR`S S.A.C CHICLAYO 2017**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor(es):

Silva Guevara Gloria

Asesor:

Mg. Portella vejerano Huber Arnaldo

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel-Perú

2019

**RIESGO DE CREDITOS FINANCIEROS EN
INVERSIONES PEPE CAR`S S.A.C CHICLAYO 2017.**

Autor(es):

Silva Guevara Gloria

RESUMEN

La presente investigación está orientada a determinar “Riesgo de créditos financieros en Inversiones Pepe Car`s SAC Chiclayo 2017”, tuvo como objetivo general determinar el riesgo de créditos financieros en inversiones Pepe Car`s S.A.C Chiclayo 2017, basados en la teoría del riesgo crediticio. Asimismo, el tipo de investigación cuantitativa, debido a que los datos son producto de mediciones (cantidades), con diseño pre - experimental con un enfoque descriptivo. se aplicó técnica como es el caso de la encuesta teniendo una población y muestra de 15 trabajadores, el cual haciendo uso de programas como es el caso de Excel y el programa estadístico SPSS se pudo llegar a concluir como la influencia del riesgo de créditos financieros en la que permitió un incremento en las ventas, mediante estrategias que permitan abordar los riesgos que se dé al momento de otorgar un crédito por la adquisición de un vehículo. Además, En tal sentido la investigación nos permitió establecer la relación de nuestras variables: Riesgo crediticio, lo cual nos llevó a plantearnos el siguiente problema: ¿Cuál es la influencia del riesgo de créditos financieros para Inversiones Pepe Car`S s? a.c2017?

Palabras claves: Riesgo de créditos.

ABSTRACT

The present investigation is oriented to determine "Risk of financial credits for the improvement of Investments Pepe Car`s SAC Chiclayo 2017", had like general objective to determine the risk of financial credits for the improvement of investments Pepe Car's SAC Chiclayo 2017, based on the credit risk theory. Also, the type of quantitative research, because the data are the product of measurements (quantities), with a pre - experimental design with a descriptive approach. technique was applied as is the case of the survey having a population and sample of 15 workers, which making use of programs such as Excel and the statistical program SPSS could be concluded as the influence of the risk of financial credits in which allowed an increase in sales, through strategies to address the risks that occur at the time of granting a credit for the acquisition of a vehicle. In addition, in this sense, the research allowed us to establish the relationship of our variables: Credit risk, which led us to consider the following problem: What is the influence of financial credit risk for the improvement of Inversiones Pepe Car's, S.A.C 2017?

Keywords: Credit risk.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	7
1.1.	Realidad Problemática	7
1.2.	Trabajos Previos	8
1.3.	Teorías Relacionadas al tema	10
1.4.	Formulación del Problema	15
1.5.	Justificación e Importancia del estudio	15
1.6.	Hipótesis.....	16
1.7.	Objetivos	16
1.8.	Limitaciones	16
II.	MATERIAL Y MÉTODOS	17
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación	17
2.2.	Población y muestra.....	18
2.3.	Variables y operacionalización.....	18
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5.	Procedimientos de análisis de datos.....	20
III.	RESULTADOS	22
3.1.	Tablas y Figuras	22
IV.	Discusión.....	36
V.	CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES	38
VI.	REFERENCIAS	39
	ANEXOS	41
	ANEXO 01. Instrumento de Variable Independiente.....	46

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I.INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las instituciones crediticias financieras deben establecer esquemas eficientes de control del riesgo de crédito a las que se exponen en el desarrollo del establecimiento comercial. Es aquí donde nacen las entidades micro financieras que aun teniendo políticas de crédito muy marcadas gozan con una serie de facilidades al cliente con muchas opciones tales como: créditos, compra de un vehículo, compra de locales, fideicomisos, apoyándose al crecimiento e induciéndote al camino de la formalidad.

En el ámbito internacional, la información es preocupante debido que el volumen de préstamos otorgados para comprar un vehiculo en Estados unidos a personas con pobre historial de Crédito va en aumento.

El hecho que sean concedidos a personas con pobres antecedentes de credito hace que las firmas financieras les cobren tasas de intereses muy altas para los estandares estadounidenses, que pueden llegar a pagar hasta el 30 % anual. lo que por supuesto aumenta el riesgos que estas personas, muchas veces de bajo recursos, no puedan pagar las cuotas.(BBC, 2016).

En el ámbito nacional, Toda institución de crédito lleva expresamente una incertidumbre del riesgo. Los intermediarios financieros buscan el máximo rendimiento evitando el menor riesgo posible.

El nivel de riesgo aumenta cuando la institución trabaja con recursos de ahorros de los clientes, con vencimientos ineludibles y con responsabilidad social ante el estado y la comunidad. Club ensayos (2012).

En el ámbito local, Las empresas de la ciudad de Chiclayo, existen muchas instituciones financieras cada una con diferentes políticas y dirigidas a diferentes rubros. La Empresa INVERSIONES PEPE CAR`S S.A.C. se dedica a la intermediación financiera, los asesores comerciales captan clientes para hacerles una evaluación para posteriormente asignarles un crédito para la venta. por lo que llevó a la siguiente pregunta: Cuál es la influencia del riesgo de créditos financieros para Inversiones Pepe Car's, S.A.C 2017, recalcando que mencionada

empresa desarrolla actividades que son poco controladas incrementado o desarrollando los riesgos.

1.2. Trabajos Previos

Para el presente proyecto de investigación se tomó diversas fuentes de estudio:

Internacional

López (2016), en su investigación titulada: "El riesgo de crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobreendeudamiento", en la ciudad Guayaquil, Ecuador, concluye la importancia y la incidencia que los créditos de consumo tienen sobre las personas y el núcleo familiar, es primordial que las instituciones financieras consideren para sus análisis de crecimiento en este segmento, los impactos sociológicos que tendría una sobreoferta de créditos que inducirían al sobreendeudamiento de las personas. El riesgo de crédito tiene una variable principal que es el nivel de deuda de los prestamistas de créditos de consumo, y/o aspirantes a este tipo de créditos; es decir, a mayor nivel de endeudamiento el riesgo de crédito aumenta, y a menor nivel de deuda el riesgo de crédito disminuye.

La investigación titulada: "Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena", año 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador Facultad de ciencias administrativas de la carrera de contabilidad y auditoría, responsable CHongo (2017), tuvo como objetivo reducir la morosidad de los clientes dentro de la entidad financiera. proponiendo políticas, realizando diagnósticos sobre los procedimientos con la finalidad de reducir el riesgo crediticio financiero. La muestra comprendió de 10 socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito. Con la finalidad de manejar con eficiencia todos los recursos económicos, socio-cultural y político dentro del entorno de la Cooperativa.

Trujillo (2014), en su investigación titulada: "Plan para disminuir el Riesgo crediticio de Morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito "Tulcán" agencia El Ángel". Universidad Central del Ecuador Facultad de ciencias administrativas de la carrera de contabilidad y auditoría, la presente investigación tiene como objetivo establecer procedimientos y acciones

para analizar factores de riesgos que puedan afectar la cartera crediticio, el diseño de investigación es descriptivo con propuesta con una muestra conformado por los estados financieros de la empresa, los cuales fueron recolectados con una guía de análisis documental, Finalmente para reducir los riesgos crediticios financieros es elaborar un plan para disminuir la morosidad y de esta manera salvaguardar el patrimonio de institución financiera.

Nivel Nacional

Tafur (2017), en su investigación titulada: "El control del Riesgo Crediticio y su incidencia en la incidencia Financiera de las empresas procesadoras de Té en Lima Metropolitana", (Tesis de postgrado). Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú. La presente investigación tiene por objetivo contribuir con un adecuado control en el riesgo crediticio, afianzado en un modelo de gestión financiera. tiene un diseño de investigación transaccional correlacional de tipo de investigación aplicada como instrumento se usó un cuestionario de preguntas a 14 personas al azar en dos ocasiones, se concluyó la importancia de tener políticas de credito para mitigar los potenciales riesgos crediticios.

Quintanilla (2016), en su investigación titulada: "Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016", (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo central determinar la influencia que tiene la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la entidad Financiera, con una muestra de estudio de 5 trabajadores del area de credito, tiene un diseño de investigación de tipo no experimental como instrumento una guía de análisis documental. Finalmente se llegó a recomendar desarrollar una adecuada gestión de riesgos crediticios ya que el financiamiento para Activos e Inversiones son productos con mayor índice de morosidad.

Nivel Local

Díaz (2018), en su investigación Titulada: “Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán”. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo disminuir la morosidad mediante estrategias que buscan de una manera eficiente mejorar la calidad del crédito e identificar los riesgos que se encuentra en el sistema. La muestra tomada fue de 200 socios que pertenecen a la Cooperativa, el diseño de investigación es no experimental y como instrumento uso de cuestionario y guía de observación. Finalmente se ha de proponer estrategias que permitirá minimizar el riesgo de morosidad mediante normas rígidas de crédito para prestatarios en cuanto a la evaluación de créditos a los socios.

Llatas (2017), en su investigación Titulada: “Riesgo crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017”. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo central determinar "Riesgo crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017". La muestra se obtuvo del sistema de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo mediante reportes de resultados del año 2017, el tipo de investigación es cuantitativa, el diseño de investigación es no experimental con un enfoque descriptivo correlacional, método deductivo como instrumento se utilizó la guía de análisis documental y el coeficiente correlacional de Pearson. Finalmente se recomienda que haga énfasis en capacitaciones al personal de manera constante en el área de créditos.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Riesgo crediticio

Emery, Finnerty, & Stowe (2008) "Es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada." (p.411)

Elizondo (2012) "El riesgo crediticio puede ser visto desde dos puntos de vista: del lado de los activos financieros, ya que la tenencia de un instrumento de deuda, esta expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticio, los cuales presentan una exposicion en lo que se refiere al riesgo de incumplimiento" (p.45)

Riesgo

(Bessis, 2002)"Los riesgos son incertidumbres cuyo resultado son variaciones adversas de la rentabilidad o en pérdidas"(p.11).

Peña(2002) "Riesgo es la variación potencial en el valor económico de una cartera de inversiones"(p.7).

Riesgos Financieros

Trigo (2009)Señala que los agentes que componen un sistema económico deben tomar decisiones sobre el gasto que realizan en bienes de inversión y de consumo, los cuales dependen de diversas naturaleza.

los principales riesgos financieros a los que estan expuestas las entidades financieras son los de mercado, de crédito, de liquidez y operativo. Además, las entidades financieras pueden estar expuestas a otros riesgos financieros entre los que destacan el riesgo legal y el riesgo de insolvencia(Trigo, 2009).

Tipos de Riesgos de las Entidades Financieras:

A continuación, se enumera una lista no limitativa de los diversos tipos de riesgos a que está expuesta una empresa:

Riesgo de Crédito.

Según Redacción el Tiempo(2004), Es la probabilidad de obtener pérdidas con ocasión del deterioro de la situación financiera de la entidad a la cual se realiza un préstamo, se otorga un aval o con la cual se realice una operación que implique un préstamo actual o potencial. Ejemplo de dicho riesgo son los préstamos convencionales, los avales y garantías, la expedición

de pólizas de cumplimiento aun cuando el pago de la prima se realice de contado, la expedición de cartas de crédito o aceptaciones financieras.

Riesgo Estratégico.

La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.

Riesgo de Liquidez.

La posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descargos de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

Riesgo de Mercado

Es el riesgo de que una o más variables relevantes para la entidad financiera, cuyo valor depende de los mercados financieros, evolucionen de forma adversa a las expectativas de esta. (Trigo, 2009).

Riesgo de Tipos de Interés:

Es el riesgo de que una variación en los tipos de interés provoque pérdidas en las operaciones financieras que realiza la entidad financiera (Trigo, 2009).

Según Trigo (2009). Estas pérdidas se producen principalmente por las tres razones siguientes:

1. La influencia que tiene una variación de los tipos de interés en el tanto medio efectivo de coste de las fuentes de financiación empleadas por la entidad, en el tanto medio efectivo de rentabilidad de las inversiones realizadas por la misma o en ambos.

2. La variación de los tipos de interés afecta al valor de mercado de los activos financieros.

3. La existencia de una relación directa entre el valor que presentan los tipos de interés y el resultado que la entidad financiera obtiene de la operación financiera. Éste es el caso de los activos financieros derivados en los que el activo subyacente es un tipo de interés.

Riesgo Cambiario o Riesgo Divisa:

El riesgo de tipo de cambio afecta a las entidades financieras que operan en mercados financieros internacionales empleando fuentes de financiación y realizando inversiones denominadas en monedas distintas a su moneda nacional (Trigo, 2009).

Riesgo de Liquidez:

Según Trigo (2009) Es el riesgo de que una falta de liquidez neta ocasione pérdidas a la entidad financiera. Dicha falta de liquidez puede deberse a problemas en la estructura económica o en la financiera, por lo que se distingue entre riesgo de liquidez de la estructura económica y de la financiera, respectivamente (p.27).

Riesgo de Mercado (en sentido estricto):

En acepción restringida, es el riesgo de mercado que hace referencia al cambio en el valor de instrumentos financieros como acciones, bonos, derivados, etc.

Riesgo Operacional.

Según Trigo (2009), Es el riesgo de que la entidad financiera que opera en un determinado sector experimente pérdidas como consecuencia de un suceso que no puede calificarse como riesgo de mercado, de crédito o de liquidez.

Según Trigo (2009), previene de elementos internos y externos:

Riesgo operativo interno o de fallo operativo Es el riesgo de que una entidad financiera que opera en un área de negocio llevando a cabo una determinada estrategia empresarial experimente pérdidas producidas como consecuencia de fallos en el personal, los procesos, las técnicas o la tecnología que utiliza en el desarrollo de su actividad

Riesgo operativo externo o estratégico Es el riesgo de que la entidad financiera experimente pérdidas como consecuencia de la puesta en práctica de una estrategia empresarial que es inadecuada para responder a factores externos que escapan de su control tales como, por

ejemplo, la actuación de la competencia, las catástrofes naturales y los factores legales, políticos o sociales.

Otros riesgos financieros

Riesgo legal.

Según Trigo (2009), Las operaciones se documentan en contratos que conllevan derechos y obligaciones para las partes que los suscriben. El riesgo legal es el riesgo de que una entidad financiera experimente pérdidas como consecuencia de la falta de claridad en dichos contratos o de la imposibilidad de cumplimiento de los mismos.

Condiciones de del contrato de crédito:

Las situaciones que dan lugar al riesgo legal son diversas. Una de ellas se produce cuando la entidad financiera obtiene ganancias de una determinada operación que son de una cuantía elevada y el deudor argumenta trabas de tipo legal con el objeto de no cumplir con las obligaciones establecidas en el contrato(Trigo,2009).

Requisitos legales:

La exposición al riesgo legal es mayor en aquellas entidades financieras que operan en mercados financieros no organizados, caracterizados porque no existen ni contratos estandarizados ni cámara de compensación, y en los que las condiciones de la operación se fijan de mutuo acuerdo entre las partes que suscriben el contrato (Trigo,2009).

Riesgo de insolvencia de la entidad financiera:

Según Trigo (2009), Es el riesgo de que los recursos financieros que la entidad financiera tiene en su estructura financiera no sean suficientes para absorber las pérdidas asociadas a los riesgos financieros a los que queda expuesta en el desarrollo de su actividad.

Riesgo de Solvencia:

"Es la probabilidad de incurrir en pérdidas con ocasión del deterioro de la situación financiera de la entidad con la cual se realizan negocios. Esos negocios pueden ser la apertura y depósito en cuenta corriente o ahorros en una entidad financiera, un préstamo, un aval, entre otros"(Redacción el Tiempo,2004).

Crédito y Riesgo de Crédito

Según Trigo (2009), Un crédito es, en sentido amplio, una cesión temporal de un bien económico con la esperanza de recuperarlo en un momento futuro.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del riesgo de créditos financieros para la mejora de Inversiones Pepe Car's, SAC 2017?

1.5. Justificación e Importancia del estudio

En el contexto general de la investigación, el riesgo crediticio es indispensable en la gestión de las entidades que efectúan intermediaciones financieras, que no es razonablemente inspeccionado, ocasionando graves perjuicios a la organización, a los socios y a la población, debiéndose enfocar en el proceso de otorgación de créditos y su segmentación.

El mercado del Sistema Financiero en el que se desenvuelve Inversiones Pepe Car's S.A.C, está conformado por personas naturales como jurídicas, que tienen dificultad para acceder al sistema financiero tradicional (Bancos). Estas agrupaciones se dan por: microempresas urbanas, rurales y pequeñas empresas; aquellas personas naturales que por sus condiciones económicas generalmente no han logrado disponer de una vivienda propia.

Una fortaleza para Inversiones Pepe Car's S.A.C. es que los clientes lo prefieren, porque le proporciona el financiamiento requerido a la brevedad posible, sin muchos trámites administrativos sin embargo la empresa crediticia al no contar con un análisis profundo del record crediticio del cliente se ve en algunos casos con el incremento de la cartera de cuentas por cobrar, lo que dificulta tener la rentabilidad esperada.

El índice de morosidad de Inversiones Pepe Car's S.A.C. es alta (30%), la solución al problema de la morosidad y recupero de las operaciones crediticias no es la rigidez ante los préstamos sino un plan coherente y eficaz de políticas y lineamientos que sean capaces de minimizar el riesgo crediticio y en consecuencia los índices de morosidad.

1.6. Hipótesis

Hi: El riesgo crediticio financiero es eficiente en la empresa Inversiones Inversiones Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017.

Ho: riesgo crediticio financiero no es eficiente en la empresa Inversiones Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar el riesgo de créditos financieros de inversiones Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017.

Objetivo Específico

Identificar los tipos y factores de riesgo de los créditos financieros otorgados por inversiones pepe Car's S.A.C.

Validar la encuesta de riesgos crediticios financieros de Inversiones Pepe Car's S.A.C.

1.8. Limitaciones

Faltó de autorización por parte del contador de la empresa para brindar la información lo cual complicó conocer con rapidez la situación de la empresa. El gerente, contador, no disponían de mucho tiempo para efectuarle las consultas y/o entrevistas ya que por sus agendas de trabajo apretadas.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

II.MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

ELIZONDO (2012) Riesgo crediticio se da cuando las contrapartes son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones asumidas de manera contractual. Abarca tanto el riesgo de incumplimiento que es la valuación objetiva de la probabilidad que una de las partes no cumpla con lo establecido.

2.3.2. Operacionalización

Fuente y elaboración: Propia

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumentos
Riesgo Crediticio	Riesgo de Liquidez	Capacidad de pago. Record de créditos.	
	Riesgo de Instrumento o Legal	Condiciones del contrato de crédito. Requisitos legales.	Encuesta / cuestionario
	Riesgo de Solvencia	Análisis de crédito. Respaldo financiero.	

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Entrevista:

La define como un medio esencial, útil en la captura de la información recogida y no debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (Alvira, 2011, p.14)

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario:

Es un conjunto de preguntas respecto a los riesgos crediticios financieros a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Bernal, 2010)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para la recolección de datos se hará uso del cuestionario el cual se aplicará a los trabajadores de la misma empresa, para determinar la confiabilidad del instrumento a utilizar para la recolección de datos. Se solicitó el permiso a la empresa de Inversiones Pepe Car's S.A.C, considerando la hora pertinente para la aplicación de los cuestionarios, dado que la empresa indicó una hora prudente. Se puede agregar que se considera la aplicación se hizo en un día por la cantidad de la muestra.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Análisis e interpretación de los resultados

3.1.1. Capacidad de Pago

Tabla 1

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Quando se solicita un crédito ¿Se analiza la capacidad de pago del cliente?	0	0.0%	1	6.7%	1	6.7%	4	26.7%	9	60.0%
¿Existe una regla para verificar la capacidad de pago del cliente?	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	6	40.0%	7	46.7%
La verificación de la capacidad de pago de un cliente ¿Le otorga a usted seguridad en el otorgamiento de crédito?	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	1	6.7%	12	80.0%
¿La empresa cuenta con algún plan en caso de que el cliente incumpla con el pago?	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%	2	13.3%	10	66.7%
¿Conoce y calcula la capacidad de pago del cliente para evitar problemas financieros?	0	0.0%	1	6.7%	2	13.3%	4	26.7%	8	53.3%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017

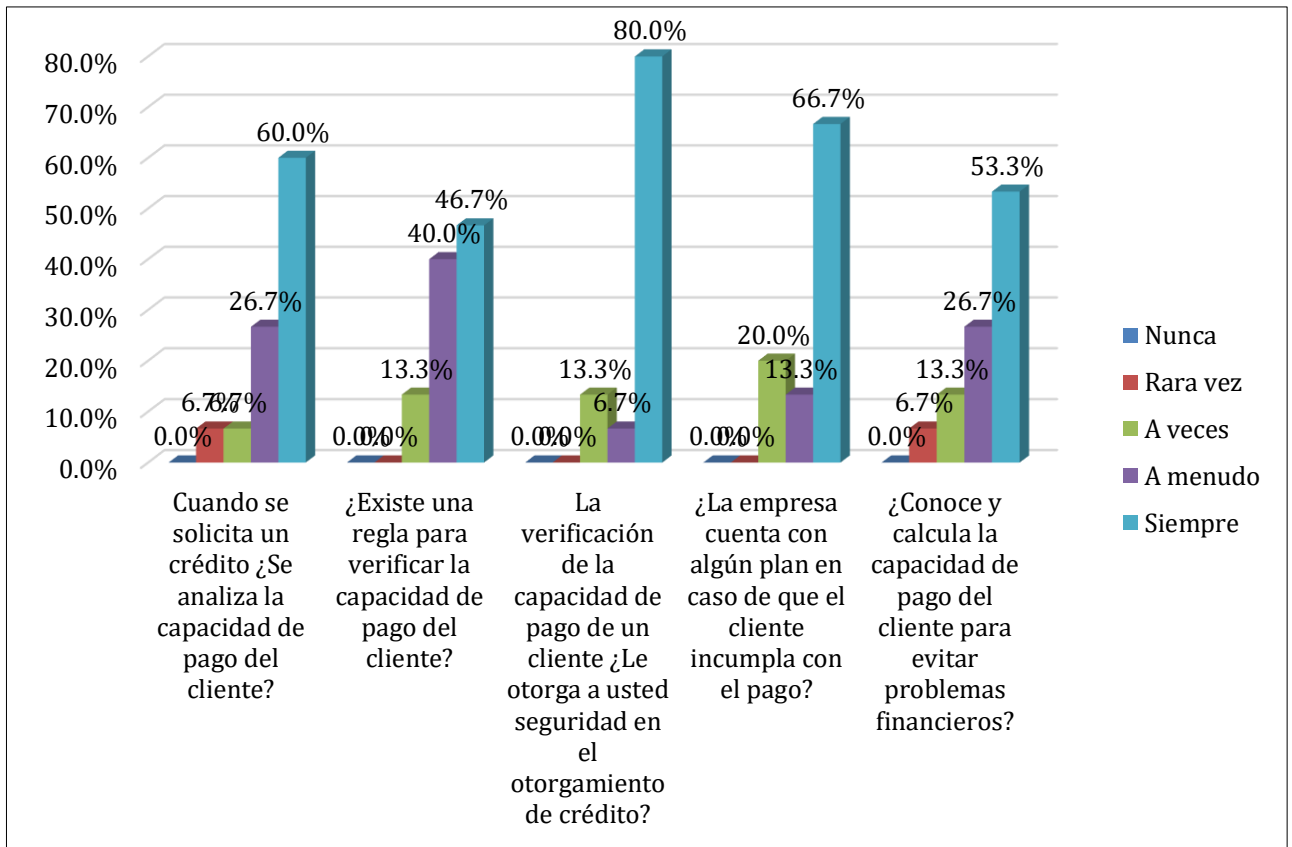


Figura 1. Capacidad de pago.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

Como se puede apreciar, en la tabla y figura mostrada, respecto al indicador **Capacidad de Pago**, el 80% de los trabajadores encuestados refieren que la verificación de la capacidad de pago de un cliente Siempre le otorga la seguridad en el momento de otorgar un crédito; si bien es cierto es un porcentaje bastante alto, existe un 13.3% de encuestados que manifiestan que A veces esta verificación le otorga seguridad, pues hay casos en que el cliente, a pesar de tener una buena capacidad de pago incumple la cancelación de sus cuotas en las fechas indicadas. **Asimismo**, el 66.7% de los encuestados refiere que la empresa Siempre cuenta con algún plan en caso de que el cliente incumpla con el pago; es decir, la empresa cuenta con políticas como Cuota mínima, en caso de que el cliente no pueda pagar la totalidad de la cuota; un Aval o garante que pueda garantizar el cumplimiento del contrato contraído con la empresa, entre otros. **Apreciamos** también que, el 60% de los encuestados Siempre analizan la capacidad de pago del cliente cuando se solicita un crédito, ya que esta

es una forma de garantizar el cumplimiento del contrato por parte del cliente; existe también un porcentaje considerable de encuestados (26.7%) que manifiestan que este análisis lo realizan A menudo, ya que con la documentación presentada por los clientes es suficiente para el otorgamiento del crédito. **Respecto** al conocimiento y cálculo de capacidad de pago del cliente para evitar problemas financieros, el 53.3% de los encuestados Siempre realizan esta acción, toda vez que es una forma de garantizar la presencia de posibles problemas financieros; los que A menudo conocen y realizan este cálculo suman el 26.7%. **Podemos** visualizar también que, el 46.7% de los encuestados refieren que Siempre existen reglas en la empresa para verificar la capacidad de pago del cliente, seguido de un 40% que manifiestan que esto se da A menudo; ello debido a que la verificación de pago del cliente es decisiva al momento de otorgar un crédito. **Como se puede apreciar** en los resultados de este indicador, los trabajadores y la empresa toman muy en serio la capacidad de pago del cliente, ya que este es un factor determinante en la otorgación o no de un crédito.

Tabla 2

Récord de créditos.

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿Usted verifica el récord crediticio del futuro cliente en el sistema financiero?	12	80.0%	2	13.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
¿Tiene mucho que ver el récord crediticio del cliente para obtener el crédito con la empresa?	4	26.7%	9	60.0%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%
¿Verifica usted el récord crediticio del cliente?	11	73.3%	4	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
¿La empresa toma en cuenta el score en el buró de crédito del cliente?	11	73.3%	4	26.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
¿Considera usted: la decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes históricos o presentes?	6	40.0%	4	26.7%	3	20.0%	1	6.7%	1	6.7%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017

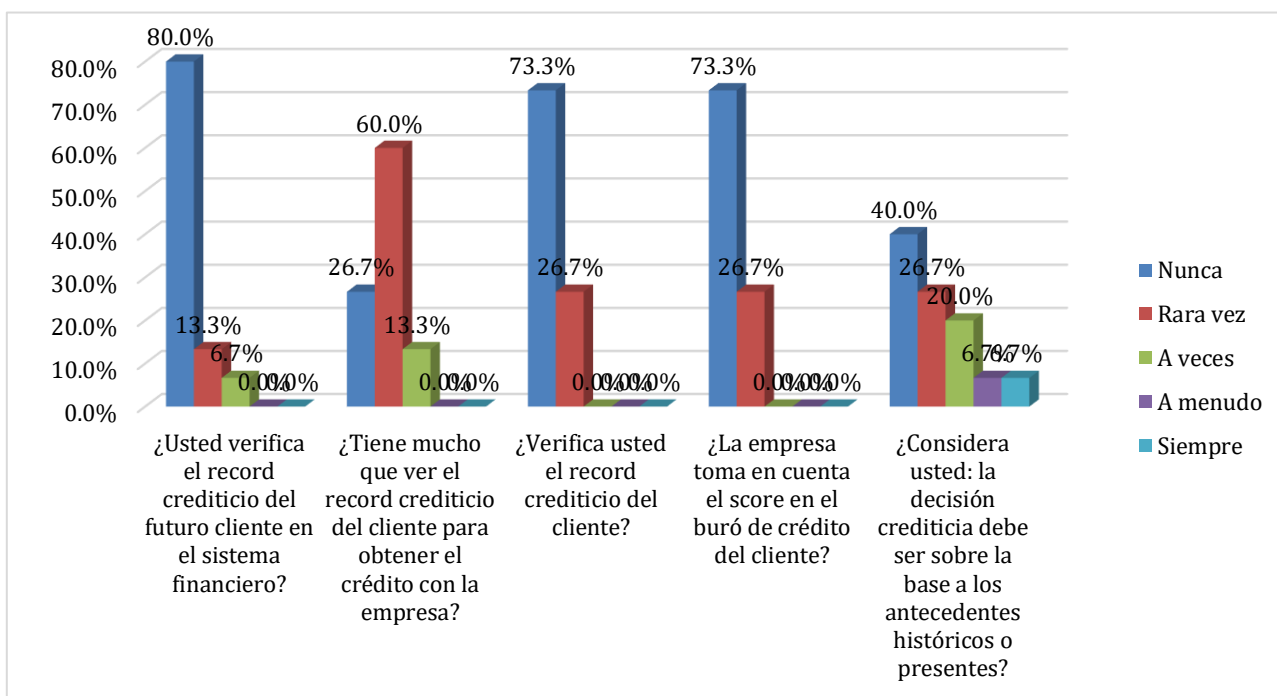


Figura 2. Récord de créditos.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

En la tabla y figura 2, concerniente al indicador Récord de Créditos, el 80% de los trabajadores encuestados refieren que Nunca verifican el récord crediticio del futuro cliente en el sistema financiero, los que Rara vez verifican suman el 13.3%; es decir, no en una obligación o prioridad de los trabajadores verificar el récord crediticio de los futuros clientes en el sistema financiero. **En cuanto** a la verificación del récord crediticio de los ya clientes de la empresa, el 73.3% de los encuestados refiere que Nunca hace tal verificación, mientras que solo el 26.7% Rara vez lo verifica; es decir, como ya son clientes de la empresa, no ven la necesidad de verificar el récord crediticio del cliente. **Encontramos** también que, el 73.3% de los encuestados manifiestan que la empresa Nunca toma en cuenta el score del cliente en el buró de crédito; mientras que el 26.7% refiere que la empresa Rara vez lo toma en cuenta; resultados concordantes con el reactivo anterior. **Respecto** a la influencia del récord crediticio del cliente para poder obtener un crédito con la empresa, el 60% de los encuestados manifiestan Rara vez influye este récord al momento de obtener un crédito con la empresa; los que manifiestan que Nunca influye el récord crediticio suman el 26.7%; notándose que el

récord crediticio no tiene mucho que ver para obtener el crédito con la empresa. **Podemos** visualizar también que, el 40% de los encuestados refieren que la decisión crediticia Nunca debe ser sobre la base de los antecedentes históricos o presentes, seguido de un 26.7% que manifiestan que Rara vez la base de estos antecedentes deciden la otorgación del crédito; los que manifiestan que estos antecedentes A veces influyen suman el 20%. **En este indicador**, los trabajadores manifiestan que el Récord de créditos de los clientes no es un factor determinante para la obtención del crédito del cliente por parte de la empresa.

Tabla 3

Condiciones del contrato de crédito.

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
¿Existe alguna característica principal para un contrato de crédito?	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%	4	26.7%	8	53.3%
¿Aparte del contrato que ustedes emiten, solicitan otros documentos legales?	4	26.7%	0	0.0%	4	26.7%	3	20.0%	4	26.7%
¿Usted cree que esas características pueden variar para evitar el riesgo crediticio?	0	0.0%	0	0.0%	8	53.3%	0	0.0%	7	46.7%
¿Se realiza toda clase de informes sobre las actividades, con la finalidad de tener un registro sobre los datos de los clientes?	1	6.7%	0	0.0%	2	13.3%	4	26.7%	8	53.3%
¿Es posible que el cliente solicite la devolución del dinero en caso de que quisiera deshacerse del contrato?	0	0.0%	5	33.3%	5	33.3%	1	6.7%	4	26.7%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

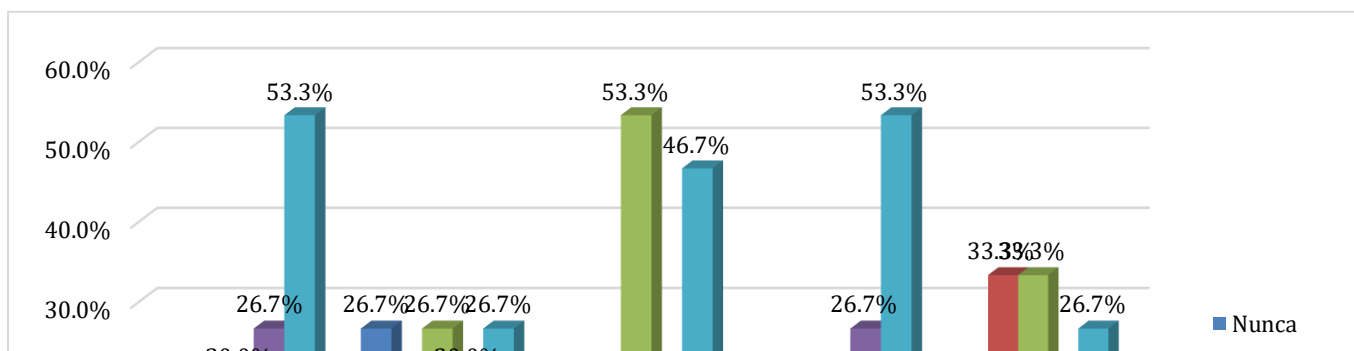


Figura 3. Condiciones del contrato de crédito.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

La tabla y figura 3, referente al indicador Condiciones del contrato de créditos, el 53.3% de los trabajadores encuestados refieren que Siempre existe una característica principal para la otorgación de un contrato de crédito, mientras que los que manifiestan que Rara vez existe esta característica suman el 26.7%; es decir, siempre hay algo que determina la firma de un contrato de crédito. **En cuanto** a la realización de toda clase de informes sobre las actividades con la finalidad de tener un registro sobre los datos del cliente, el 53.3% de los encuestados refieren que esta actividad Siempre se da, seguido del 26.7% que manifiesta que esta actividad se da A menudo, no podemos pasar por alto que hay un 6.7% que manifiesta que la realización de estos informes Nunca se realiza; a pesar de este pequeño porcentaje, podemos apreciar que el registro de los datos del cliente a través de Informes resulta una actividad que se realiza con el fin de tener una base de datos de los clientes para una posterior generación de reportes u otro fin en bien de la empresa. **Encontramos** también que, el 53.3% de los encuestados manifiestan que A veces las características que determinan la suscripción de un contrato de crédito de parte de la empresa con el cliente, puede variar con el fin de evitar el riesgo crediticio; sin embargo, existe un 46.7% de encuestados que refieren que Siempre pueden variar estas características. **Respecto** a la posibilidad de que el cliente

solicite la devolución del dinero en caso de que quisiera deshacerse del contrato, el 33.3% de los encuestados refieren que esta situación Rara vez se produce, en igual porcentaje están los que manifiestan que A veces se presenta esta situación; los que refieren que estos casos Siempre se dan suman el 26.7%; esta situación se produce generalmente cuando el cliente no puede continuar con el cumplimiento del contrato por diversos motivos, situación que conoce la empresa, es por ello que existen cláusulas especiales dentro del contrato de crédito que no perjudiquen ni a la empresa, ni al cliente. **Podemos** visualizar también que, el 26.7% de los encuestados refieren que, aparte del contrato que la empresa emite, Siempre se solicitan documentos legales adicionales que garanticen el cumplimiento del contrato por parte del cliente; los que manifiestan que esto se da solo A veces alcanzan el mismo porcentaje; mientras que los que refieren que Nunca se solicitan documentos legales adicionales también suman el 26.7%. **En este indicador**, los trabajadores manifiestan que la empresa toma las medidas preventivas para no salir perjudicada al momento de la suscripción de un contrato de crédito.

Tabla 4

Requisitos legales.

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
La empresa además de tener analizada la información del cliente ¿También mantiene actualizada su información?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	20.0%	12	80.0%
¿La empresa hace uso de tecnología para un mejor registro de información?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	13	86.7%
¿Se solicita una edad mínima para acceder el crédito vehicular en la empresa?	2	13.3%	1	6.7%	1	6.7%	2	13.3%	9	60.0%
¿Se suministra información con la finalidad de que estos puedan cumplir con los objetivos de la empresa?	0	0.0%	2	13.3%	2	13.3%	2	13.3%	9	60.0%
¿Se evalúa la información del cliente con la finalidad de tener una buena toma de decisiones al momento de otorgarles el crédito?	0	0.0%	1	6.7%	3	20.0%	1	6.7%	10	66.7%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

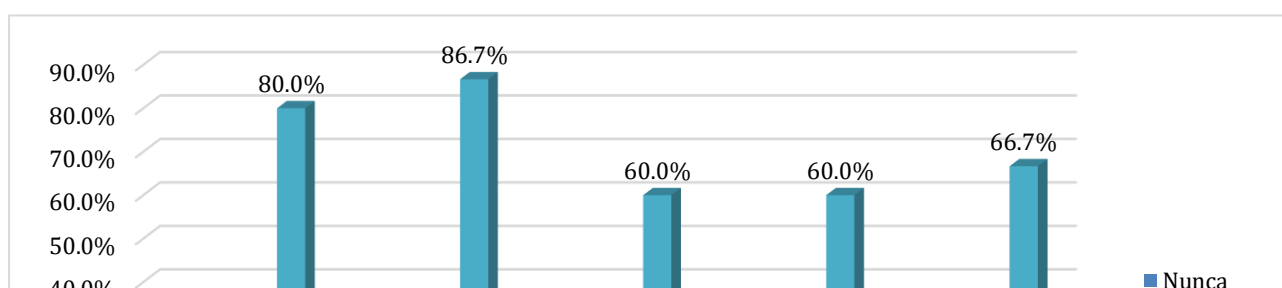


Figura 4. Requisitos legales.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

La tabla y figura 4, concerniente al indicador Requisitos legales, los valores más altos se presentan en el reactivo 16, donde el 86.7% de los trabajadores encuestados refieren que la empresa Siempre hace uso de la tecnología para un mejor registro de información; solo el 13.3% manifiesta que A menudo la empresa hace uso de la tecnología. **En cuanto** a la información actualizada de los clientes por parte de la empresa, el 80% de los trabajadores encuestados refieren que la empresa Siempre mantiene actualizada la información del cliente; mientras que el 20% manifiesta que la información A menudo se mantiene actualizada. La información actualizada de los clientes es muy importante para todo tipo de empresa, ya que es considerado como un activo, por lo que la empresa no descuida este activo. **Encontramos** también que, el 66.7% de los encuestados manifiestan que Siempre se evalúa la información del cliente con la finalidad de tener una buena decisión al momento de otorgarle un crédito; aunque existe un 20% que afirma que esta evaluación A veces se lleva a cabo. Como se manifestó líneas atrás, la información es muy importante para toda empresa, ya que de ella se procede a la toma de decisiones en todos los niveles. **Respecto** a la edad mínima de los clientes para tener acceso a un crédito vehicular, el 60% refiere que, además de las características que deben poseer los clientes para la obtención del crédito vehicular, Siempre

se solicita una edad mínima para la acceder a dicho crédito. La edad es muy importante para determinar si se procede al crédito o no, ya que no se puede otorgar un crédito vehicular a personas muy jóvenes ni a personas de avanzada edad. **Podemos** visualizar también que, el 60% de los encuestados refieren que, Siempre se suministra información con la finalidad de que se pueda cumplir con los objetivos de la empresa; con un 13.3% están los que manifiestan que Rara vez se suministra esta información, los que manifiestan que A veces se suministra tal información y los que afirman que A menudo la empresa suministra la información. **En este indicador**, los trabajadores manifiestan que los requisitos legales son de gran importancia para la suscripción de un crédito vehicular.

Tabla 5
Análisis de crédito

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
¿La gerencia realiza una supervisión y seguimiento de los riesgos de crédito?	0	0.0%	1	6.7%	2	13.3%	7	46.7%	5	33.3%
¿Se realiza un monitoreo continuo por parte de la empresa?	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	8	53.3%	6	40.0%
¿Toman en cuenta antecedentes del cliente a la hora de realizar un análisis de crédito?	6	40.0%	7	46.7%	0	0.0%	1	6.7%	1	6.7%
¿Cuenta con alguna base para el análisis de crédito?	0	0.0%	3	20.0%	6	40.0%	2	13.3%	4	26.7%
¿Existe una capacidad de autonomía para aprobar un crédito?	1	6.7%	2	13.3%	3	20.0%	2	13.3%	7	46.7%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

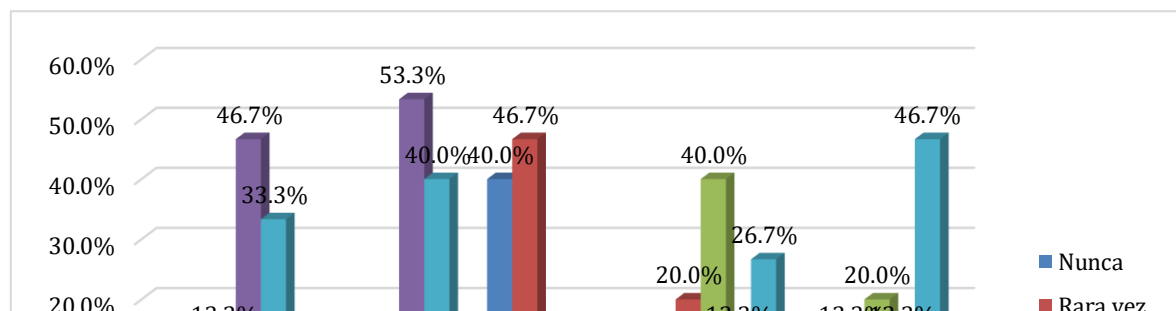


Figura 5. Análisis de crédito.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

La tabla y figura 5, que trata sobre el indicador Análisis de crédito, el 53.3% de los encuestados refiere que A menudo la empresa realiza un monitoreo continuo, seguido del 40% de los que manifiestan que este monitoreo Siempre se ejecuta. Es decir, la empresa no descuida a los clientes con los cuales se ha suscrito un contrato. **En cuanto** a la supervisión y seguimiento de los riesgos de créditos por parte de la gerencia, el 46.7% refiere que A menudo la empresa realiza tal supervisión, seguido del 33.3% de los encuestados que manifiestan que Siempre se da este seguimiento. **Encontramos** también que, el 46.7% de los encuestados manifiestan que Rara vez se toma en cuenta los antecedentes del cliente a la hora de realizar un análisis de crédito; los que manifiestan que Nunca se toman en cuenta estos antecedentes suman el 40%. Esto a razón de que los antecedentes no son una característica importante al momento de la otorgación de un crédito vehicular. La empresa se centra en la situación actual del cliente. **Respecto** a la capacidad de autonomía para aprobar un crédito, el 46.7% de los trabajadores encuestados refieren que Siempre tienen autonomía para dicha otorgación, seguido de un 20% quienes refieren que solo A veces tienen autonomía para aprobar créditos; mientras que el 13.3% refiere que A menudo tienen dicha autonomía. Esta capacidad de decisión que otorga la empresa a los es un arma de doble filo, ya que, si los clientes no cumplen con el contrato pactado, los trabajadores también resultan perjudicados.

Podemos visualizar también que, el 40% de los encuestados refieren que solo A veces cuentan alguna base para el análisis de los créditos; los que manifiestan que Siempre cuentan con alguna base suman el 26.7%; mientras que los que afirman que Rara vez disponen de una base para el análisis de créditos suman el 20%. Toda empresa debe contar con una para para el análisis de créditos, ya que esta base servirá de gran ayuda al momento del otorgamiento de un crédito vehicular. **En este indicador**, los trabajadores refieren que existen características o situaciones en las que solo en algunas ocasiones se da el análisis de los créditos.

Tabla 6
Respaldo financiero

Reactivo	Nunca		Rara vez		A veces		A menudo		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cuando se realiza el análisis de créditos ¿Solicitan respaldo financiero?	11	73.3%	3	20.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
Además del respaldo financiero ¿Solicitan ustedes respaldo de un activo?	12	80.0%	3	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
¿Usted cree que la empresa mejore su rentabilidad gracias al financiamiento?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	100.0%
¿Considera que al elaborar una propuesta de mejora de la rentabilidad de la empresa tenga un efecto positivo sobre los recursos propios de la empresa?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	14	93.3%
¿Considera que al elaborar una propuesta de mejora de la rentabilidad se podrá tener un mayor rendimiento?	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

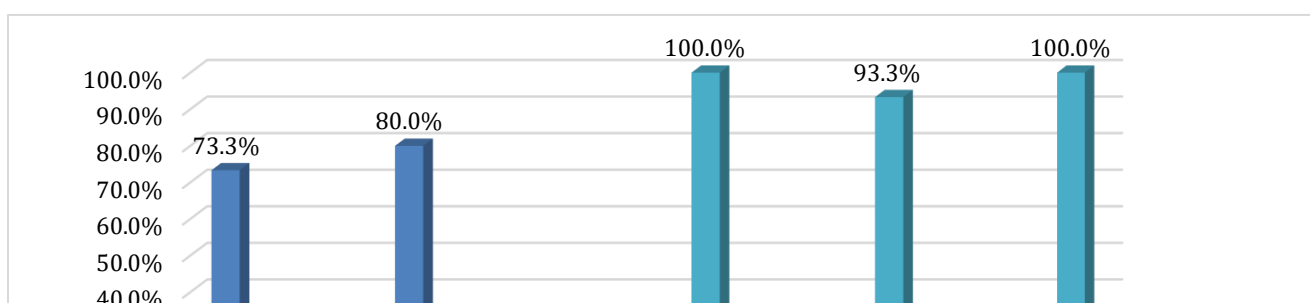


Figura 6. Respaldo financiero.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa PEPE CAR`S SAC-CHICLAYO 2017.

Interpretación:

La tabla y figura 6, referente al indicador Respaldo financiero, en el reactivo 28, (¿Usted cree que la empresa mejore su rentabilidad gracias al financiamiento?), la respuesta por parte de los trabajadores encuestados de la empresa Inversiones PEPE CAR`S SAC fue categórica (100%) al manifestar que la empresa Siempre mejorará su rentabilidad gracias al financiamiento. **En cuanto** a la elaboración de una propuesta de mejora de la rentabilidad por medio de la cual se obtendrá un mayor rendimiento, la totalidad de los encuestados afirman que Siempre se podrá tener un mayor rendimiento con la elaboración de una propuesta de mejora. **Encontramos** también que, el 93.3% de los encuestados manifiestan que Siempre la elaboración de una propuesta mejorará la rentabilidad de la empresa, lo cual tendrá un efecto positivo sobre los recursos propios de la empresa. **Respecto** a un respaldo de un activo por parte del cliente, además del respaldo financiero, el 80% de los trabajadores encuestados manifiestan que Nunca se solicita este respaldo; seguido de un 20% de los encuestados que refieren que Rara vez se solicita el respaldo de un activo para garantizar el otorgamiento del crédito vehicular. Podemos visualizar también que, el 73.3% de los

encuestados refieren que solo Nunca se solicita respaldo financiero a los clientes al momento de realizar un análisis de créditos; los que manifiestan que esta acción solo se efectúa Rara vez suman el 20%. Es decir, el respaldo financiero no es un factor determinante al momento de otorgar un crédito vehicular. En este indicador, se puede apreciar que el respaldo financiero no influye en la toma de decisiones al momento de efectuar un crédito, ya que la empresa toma otras medidas preventivas al momento de la suscripción de un contrato vehicular.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. Discusión

Los resultados encontrados nos han permitido valorar las opiniones y respuestas de nuestros entrevistados. Asimismo, se observa la importancia obtenida para la solución de la problemática de la empresa.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 1: Identificar cuáles son los factores que influyen en el riesgo crediticio en Inversiones Pepe Car's, S.A.C 2017.

Otro factor fundamental que se ha analizado de acuerdo a las respuestas de los encuestados es del otorgamiento de crédito a los clientes debido a que es difícil de conocer con detalle a quien le están otorgando el crédito lo que conlleva a conocer su calidad moral y su capacidad de pago, también se observa que a pesar de que conocen las herramientas para evaluar el crédito no aplican de manera correcta. Lo que en definitiva generó que el riesgo crediticio se incrementará. Ante estas falencias suscitadas en la entidad, Ríos (2018), que resalta que un crédito será reportado en la central de riesgo con el monto que adeuda y el tipo de crédito que tiene; pero lo más importante es la calificación que le asigna la entidad financiera.

Discusión de resultados con respecto al objetivo específico 2: validar la encuesta de riesgos crediticios financieros para la mejora de inversiones pepe car's s.a.c Chiclayo 2017

Podemos observar que el récord crediticio de los ya clientes de la empresa, el 73.3% de los encuestados refiere que nunca hace tal verificación, mientras que solo el 26.7% Rara vez lo verifica; es decir, como ya son clientes de la empresa, no ven la necesidad de verificar el récord crediticio del cliente. siempre está presente en el momento del otorgamiento de un crédito, a veces ese crédito no es recuperado, lo cual deberá provisionarse y por ende castigarse lo que conlleva a que la caja se vea afectada. Los trabajadores manifiestan que el Récord de créditos de los clientes no es un factor determinante para la obtención del crédito del cliente por parte de la empresa.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES

V.CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1.Las causas del riesgo crediticio como la falta de políticas de crédito y la falta de capacitación a los asesores de crédito son las principales causas que afectan a la morosidad de la empresa, esto debido a que es el paso principal para la apertura de crédito y su efecto se ve al momento de hacer los pagos en las fechas indicadas.

2. Las causas internas de riesgo crediticio son posibles de ajustarlas, estudiarlas, con el fin de que no causen dificultades a los clientes y por lo contrario sean beneficiosas a la Empresa.

3. La capacidad de pago de los clientes debe ser medida en base a cifras históricas para un adecuado control en la morosidad, asimismo debe tomar en cuenta el riesgo al momento de evaluar la capacidad de pago.

5.2. Recomendaciones

1. Debería existir un área de gestión de riesgos, para que este más pendiente de las dificultades que se presentan, así como la capacitación constante al personal de dicha área de crédito vehicular y hacer evaluación mensual de los procedimientos desarrollados por el personal de los procesos de gestión de riesgos crediticios financieros.

2. Tener algún plan de contingencia para causas de riesgo no predecibles para que a futuro ayude a prevenir y saber enfrentar algún tipo de riesgo que pueda darse en la empresa.

3. Establecer apropiadamente la capacidad de pago de cada cliente en función de su record histórico de pagos de los últimos 12 meses, que permita a la empresa tener una baja morosidad.

VI.REFERENCIAS

20 Minutos;. (2017, 05 26). El tipo de interés medio para financiar un coche cuadruplica el de las hipotecas. *20 Minutos* .

BBC. (2016, SEPTIEMBRE 01). *¿Son los préstamos para comprar auto en Estados Unidos una nueva bomba de tiempo para la economía mundial?* Retrieved from BBC:
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-37238975>

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (3 ed ed.). Bogota: Bogotá Pearson Educación S.A.

Bessis, J. (2002). *Risk Management in Banking* (second edition ed.). Jhon Wiley and sons.

Castañeda, E. y. (2013). *Sánchez, J y Torres, C. (2012) en su investigación en Chiclayo, y Titulada: "Propuesta de gestión del riesgo crediticio para mejorar la rentabilidad de MI BANCO S.A Chiclayo – 2012"*. . Trujillo.

CHongo Yumbo, I. B. (2017). *Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena.* (Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador, Napo, ciudad de Tena).

Cubas Tineo, K. R., & Davila Mondragon, G. E. (2015). *Incidencia del Riesgo crediticio en la Rentabilidad de la caja municipal de ahorro y credito Piura s.a.c. sucursal chiclayo.* Piura.

Díaz Rimarachin, G. B., & Juárez Sánchez, Y. I. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el indice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tumán.* Pimentel .

Domínguez, I. (2015). Evolución de la teoría sobre el análisis y gestión de la liquidez empresarial. *Cofin Habana*, 9 (1), 66-80.

ELIZONDO, A. (2012). *Medición integral del riesgo de crédito.* Centro Mexico D.F: Editorial Limusa. S.A de C.V. Grupo Noriega Editores.

Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2008). *Administración Financiera* . Mexico: Pearson Educación.

ensayos, C. (2012, 10 13). *Riesgos crediticios.* Retrieved 03 09, 2018, from Club ensayos:
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Riesgo-Crediticio/347319.html>

Gestión;. (2016, 11 23). Es mejor comprar un auto al contado o con crédito vehicular. *Gestión* .

Hernández R, Fernández, C y Baptista P. (2014). *Metodología de Investigación.* México, México: McGrawHill.

Hernández R, Fernández, C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación.* México, México: McGrawHill.

Hernandez Siamperi, R., Fernandez Collado, C., Baptista, L., & P, M. d. (2010). *Métodología de la Investigación*. México : McGRAW - HILL / INTERAMERICANOS EDITORES, S.A.DE C.V.

Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Llatas Rojas, E. (2017). *Riesgo crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la CMAC Trujillo Agencia Cutervo 2017*. Chiclayo.

López Ronquillo, M. J. (2016). *El Riesgo de Crédito en la cartera de consumo y su relación con el sobre endeudamiento*. Guayaquil - Ecuador.

Martinez, M. (2013). *Gestion de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Credito y Morosidad.(Tesis de Grado)*. Universidad de Valladolid, Soria, España. Valladolid - España. Paz, E., & Taza, Y. (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la empresa y Yossev EIRL del distrito del Callao durante el período 2012*. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades.

Peña, J. I. (2002). *Gestión de riesgos financieros de mercado y crédito*. Madrid: Financial Times. Prentice Hall - 203pp.

Redacción el Tiempo. (2004, julio 07). *Los riesgos en el sistema financiero*. Retrieved from El tiempo: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1564227>

Ríos, M. (2018, Agosto 23). *Historial crediticio: ¿cómo lo califican las entidades financieras?* Retrieved from Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-crediticio-califican-entidades-financieras-242353>

Samaniego, R. (2016). *Análisis del flujo de efectivo y la liquidez de la empresa Plandane S.A. del Cantón El Guabo*. Machala: Universidad técnica de Machala.

SIMÓN, G. (2016, JULIO 12). *Créditos de alto riesgo para autos inundan el mercado*. Retrieved from univision: <https://www.univision.com/noticias/autos/creditos-de-alto-riesgo-para-autos-inundan-el-mercado>

Tafur Alegría, E. E. (2017). *El Control del Riesgo Crediticio y su incidencia en la Gestión Financiera de las empresas procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014 - 2016*. Lima Metropolitana.

Trigo Martínez, E. (2009). *Analisis y medición del riesgo de crédito en Carteras de activos financieros liquidados emitidos por empresas*. Málaga.

Trujillo Calero, G. E. (2014). *Plan para disminuir el riesgo crediticio de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito "Tulcan" agencia el Ángel*. Quito, D.M.

Valencia, J. (2017). *Control de caja y bancos y su incidencia en la liquidez de la empresa Macromar SA. Paita 2015-2016*. Piura: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 01. Instrumento de Variable Independiente

CUESTIONARIO

Encuesta Realizada a los trabajadores de la Empresa Inversiones Pepe Car's SAC 2017.

El instrumento consta de 30 preguntas que tiene como objetivo medir la variable independiente y la situación de la empresa objeto de estudio

INSTRUCCIÓN:

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por ésta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con un (x) la alternativa que usted cree que es la correcta.

1. Variable Riesgo Crediticio

1.1. Riesgo de Liquidez

1.1.1. Capacidad de Pago

1. Cuando se solicita un crédito ¿se analiza la capacidad de pago del cliente?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A
- b)
- c) menudo e) Siempre

2. ¿Existe una regla para verificar la capacidad de pago del cliente?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
3. La verificación de la capacidad de pago de un cliente ¿le otorga a usted seguridad en el otorgamiento de crédito?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
4. ¿La empresa cuenta con algún plan en caso de que el cliente incumpla con el pago?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
5. ¿Conoce y calcula la capacidad de pago del cliente para evitar problemas financieros?
a) a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

1.1.2. Record de Créditos

6. ¿Usted verifica el record crediticio del futuro cliente en el sistema financiero?
a) Nunca b) Rara vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
7. ¿Tiene mucho que ver el record crediticio del cliente para obtener el crédito con la empresa?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
8. ¿Verifica usted el record crediticio del futuro cliente?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
9. ¿La empresa toma en cuenta el score en el buró de crédito del cliente?
a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
10. Considera usted ¿La decisión crediticia debe ser sobre la base a los antecedentes

históricos o presentes?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

1.2. Riesgo de Liquidez

1.2.1. Condiciones del Contrato de Crédito

11. ¿Existe alguna característica principal para un contrato de crédito?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

12. ¿Aparte del contrato que ustedes emiten, solicitan otros documentos legales?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

13. ¿Usted cree que esas características pueden variar para evitar el riesgo crediticio?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

14. ¿Se realiza toda clase de informes sobre las actividades, con la finalidad de tener un registro sobre los datos de los clientes?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

15. ¿Es posible que el cliente solicite la devolución del dinero en caso de que quisiera deshacerse del contrato?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

1.2.2. Requisitos Legales

16. ¿La empresa además de tener analizada la información del cliente, también mantiene actualizada su información?

- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

17. ¿La empresa hace uso de la tecnología para un mejor registro de información?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
18. ¿Solicita una edad mínima para acceder al crédito vehicular en la empresa?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
19. ¿Se suministra información con la finalidad de que estos puedan cumplir con los objetivos de la empresa?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
20. ¿Se evalúa la información del cliente con la finalidad de tener una buena toma de decisiones al momento de otorgarles el crédito?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

1.3. Riesgo de Solvencia

1.3.1. Análisis de Crédito

21. ¿La gerencia realiza una supervisión y seguimiento de los riesgos de crédito?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
22. ¿Se realiza un monitoreo continuo por parte de la empresa?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
23. ¿Toman en cuenta los antecedentes del cliente a la hora de realizar un análisis de crédito?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre
24. ¿Cuenta con alguna base para el análisis de crédito?
- a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

25. ¿Existe una capacidad de autonomía para aprobar un crédito?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

26. Cuando se realiza el análisis de créditos ¿solicitan respaldo financiero?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

Respaldo Financiero

27. Además del respaldo financiero ¿solicitan ustedes respaldo de un activo?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

28. ¿Usted cree que la empresa mejore su rentabilidad gracias al financiamiento?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

29. ¿Considera que al elaborar una propuesta de mejora de la rentabilidad de la empresa tenga un efecto positivo sobre los recursos propios de la empresa?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

30. ¿Considera que al elaborar una propuesta de mejora de la rentabilidad se podrá tener un mayor rendimiento?

a) Nunca b) Rara Vez c) A veces d) A menudo e) Siempre

OBJETIVOS	PROBLEMA	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Objetivo general: Determinar el riesgo de créditos financieros en inversiones Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017.</p> <p>Objetivos específicos Identificar los tipos y factores de riesgo de los créditos financieros otorgados por inversiones pepe Car's S.A.C. Validar la encuesta de riesgos crediticios financieros en Inversiones Pepe Car's S.A.C.</p>	<p>¿Cuál es la influencia del riesgo de créditos financieros en Inversiones Pepe Car's, SAC 2017?</p>	<p>Riesgo Crediticio</p>	<p>Riesgo liquidez</p> <p>Riesgo Instrumento o legal</p> <p>Riesgo de solvencia</p>	<p>Capacidad de Pago Record de Crédito</p> <p>Condiciones de Crédito Requisitos Legales</p> <p>Análisis de Crédito Requisitos Legales</p>
<p>DISEÑO</p>	<p>POBLACION</p>	<p>MUESTRA</p>		
<p>Pre- experimental</p>	<p>Acervo documental y 15 trabajadores de la empresa Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017.</p>	<p>Acervo documental y 15 trabajadores Pepe Car's S.A.C Chiclayo 2017</p>		

