UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

## TESIS

# ANÁLISIS EN LOS PRÈSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019

## PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

**Autores:**
**Bach. Maza Cunyarache Diana Norelia**
**https://orcid.org/0000-0002-7995-512X**
**Bach. Mena Chávez Maribel**
**https://orcid.org/0000-0003-0668-8144**

**Asesor:**
**Mg. Suárez Santa Cruz Liliana Del Carmen**
**https://orcid.org/0000-0003-2560-7768**

**Línea de Investigación:**
**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**
**2022**

**Aprobación del Jurado**

**Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019**

APROBADO POR:

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia

Presidente del Jurado

Mg. Zevallos Aquino Rocío Liliana

secretario del Jurado

Mg. Cachay Sánchez Lupe del Carmen

Vocal

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, el creador de todo por su amor y comprensión y por los días que siempre nos da para iluminar mi sendero.
A mi familia por el inmenso apoyo y comprensión por estar conmigo en todo momento de mi vida orientándome diariamente para ser mejor persona y llegar a mi objetivo y lograr mis metas académicas.

Diana Norelia

Dedico esta tesis a Dios por guiar mi camino, darme la fortaleza necesaria, a mi familia que fueron piezas fundamentales en el transcurso de mi vida académica por estar allí en aquellos momentos más difíciles y ser mi apoyo incondicional.

Maribel

**Agradecimiento**

Nuestra gratitud a todas aquellas personas que nos apoyaron de manera incondicional sin esperar nada a cambio.

En especial a nuestras familias por ser nuestra fuente de inspiración que han hecho posible este gran paso en nuestra vida profesional prácticamente ellos son los autores de este logro.

A nuestra docente de investigación por su paciencia y orientación en cada clase dada, estuvo ahí siendo nuestra guía académica, muchas gracias maestra Liliana del Carmen Suárez Santa cruz nos has demostrado que con perseverancia, esfuerzo y dedicación podemos alcanzar nuestros objetivos.

A nuestra institución USS por acogernos en sus aulas y permitirnos ser parte de esa gran familia “gracias totales”.

Los autores

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019. Se hizo uso de la metodología con enfoque cuantitativa, alcance descriptivo – propositivo y diseño no experimental, la población estuvo conformada por 18 colaboradores de la empresa Elektra de los cuales se consideró como muestra a 12 colaboradores.

En el recojo de información se aplicó la técnica del análisis documental, la entrevista y la encuesta con sus respectivos instrumentos como son: La guía documental, guía de entrevista y el cuestionario tipo escala de Likert, estos instrumentos estuvieron validados por dos expertos conocedores del tema en mención; para poder determinar el grado de confiabilidad se recurrió al programa spss alfa de Cronbach.
Según los resultados se determinó que existen una serie de ineficiencias en cuanto al otorgamiento de los préstamos, producto de la mala evaluación al cliente, la carencia de políticas crediticias y el no seguir los protocolos debidos desencadenan un gran índice de morosidad.

Llegando así mismo a concluir que el análisis en los préstamos otorgados beneficia de manera positiva a la entidad, dado que se pudo evidenciar la problemática existente y de esta manera contribuir a subsanar errores cometidos mediante propuestas, cuyo efecto se verán reflejados en un buen otorgamiento del crédito que como resultado van a conllevar a la recuperación de la empresa Elektra.



**Palabras clave:** Préstamos otorgados, morosidad, gestores de crédito, desembolso dinerario.

## Abstract

The aim of this research was to determine the effect of the analysis on loans granted to reduce delinquency rate at Elektra S.A. Chiclayo, 2019. The methodology was used a quantitative approach, with descriptive – purpose scope and non – experimental design, the population consisted of 18 employees from the Elektra company, of which 12 were considered as a sample.

Fort he collection of information, strategies such as the documentary analysis technique, the interview and the survey were applied, with their respective data collection instruments, such as: the document guide, the interview guide and the Likert scale questionnaire, which were validated by two experts on the subject in question. And to determine the degree of reliability was through Sron Cronbach's Alpha.

According to the results of the research, it was determined that a number of inefficiencies in terms of granting loans, a producto of poor assessment to the client, lack of credit policies and failure to follow protocols due trigger a large delinquency rate.

Likewise, concluding that the analysis of the loans granted benefits the entity in a positive way, since the existing problem could be evidenced and thus contribute to correcting errors made through proposals, the effect of wich Will be reflected in a good granting of the loan. Credit that as a result Will lead to the recovery of the Elektra company.



**Key words:** Loans granted, delinquency rate, credit managers, monetary disbursement.

## Índice de contenidos

**Aprobación del Jurado** ..... ii

**Dedicatoria** ..... iii

**Agradecimiento** ..... iv

**Resumen** ..... v

**Abstract** ..... vi

**Índice de contenidos** ..... vii

**Índice de tablas** ..... ix

**Índice de figuras** ..... x

**I. INTRODUCCIÓN** ..... 11

1.1 Realidad problemática ..... 11

1.2. Antecedentes de estudio ..... 14

1.3. Teorías relacionadas al tema ..... 19

1.4. Formulación del problema ..... 26

1.5. Justificación e importancia del estudio ..... 27

1.6. Objetivos ..... 27

**II. MATERIAL Y MÈTODO** ..... 28

2.1. Tipo y diseño de investigación ..... 28

2.1.1. Tipo ..... 28

2.1.2. Diseño ..... 28

2.2. Población y muestra ..... 29

2.2.1. Población..... 29

2.2.2. Muestra..... 29

2.2.3. Muestreo ..... 30

2.3 Variables y Operacionalización..... 30

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .. 33

2.5 Procedimientos de análisis de datos..... 36

2.6. Criterios éticos..... 37

2.7. criterio de rigor científico ..... 38

**III. RESULTADOS .....39**

3.1. Resultados en tablas y figuras..... 39

3.2. Discusión de resultados..... 56

3.3. Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita) ..... 599

**IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....699**

4.1. Conclusiones ..... 699

4.2. Recomendaciones ..... 60

**REFERENCIAS .....711**

**ANEXOS.....811**

## Índice de tablas

Tabla 1. *Muestra*……19
Tabla 2. *Operacionalización de la variable préstamos*…… .21
Tabla 3. *Operacionalización de la variable morosidad*…… .22
Tabla 4. *Resumen de procesamiento de casos*…….. 25
Tabla 5. *Estadísticas de fiabilidad*……. 25
Tabla 6. *Cuadro comparativo de los préstamos otorgados año 2017 - 2019*……. 29
Tabla 7. *Cuestionario de entrevista realizado al Gerente de la empresa Elektra*…30
Tabla 8. *Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según sus condiciones*…… 31
Tabla 9. *Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente*……..33
Tabla 10. *Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses*…….34
Tabla 11. *Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso*……35
Tabla 12. *Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago*……...36
Tabla 13. *Usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente*……38
Tabla 14. *Considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza*……39
Tabla15. *Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza*……40
Tabla 16. *Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago*……41
Tabla 17. *Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo*……43
Tabla 18. *Cuadro comparativo de la morosidad en Elektra año 2017 – 2019*…….44

## Índice de figuras

*Figura 1*. Monto de los préstamos otorgados durante los últimos tres años……29
*Figura 2*. Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según sus condiciones……32
*Figura 3*. Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente……33
*Figura 4*. Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses……34
*Figura 5*. Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso……36
*Figura 6*. Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago……..37
*Figura 7*. Usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente……38
*Figura 8*. Considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza……39
*Figura 9*. Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza……40
*Figura 10*. Usted considera que a través de llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago……...42
*Figura 11*. Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo…..43
*Figura 12*. Monto de la morosidad durante los últimos tres años……..44
*Figura 13*. Flujograma del proceso de la evaluación crediticia en Elektra S.A……..52
*Figura 14*. Plan de actividades y procedimiento protocolo……53
*Figura 15*. Plan de acción preventivo para la recuperación de los créditos…….55
*Figura 16*. Afiche alusivo a la promoción de los créditos……..……56
*Figura 17*. Proceso gráfico del plan de acción preventivo……..57
*Figura 18*. Presupuesto de la propuesta……58
*Figura 19*. Cronograma de actividades……..58

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad problemática

### *Internacional*

El Cronista (27 de mayo 2019), menciona en su artículo que este problema se genera por el mal control de indicadores al momento de entregar un préstamo, lo cual es una de las debilidades que un banco puede tener. Por ejemplo, hoy en día la tasa de interés más alto del mundo es Argentina. Este país presenta un porcentaje de morosidad del 45%. Según los datos de la Reparadora de Créditos, en Argentina han logrado descender en un 80% el impago de sus deudas. El promedio de los clientes argentinos debe casi $118,000 por consecuencia de préstamos personales o tarjetas otorgadas, pero el ingreso no desborda los $26,000. Los clientes, por su parte, se ven afligidos por la falta de información al realizar un préstamo y por el posible endeudamiento que pueden tener si no llegan a cumplir con lo pactado, pues este aumento de los préstamos en mora en la región está relacionado con la desaceleración económica.

Conexionesan (13 de diciembre 2016), Hace mención que en mayo de 2016 la Asociación de Bancos reportó una morosidad de 2.77%, pero en las empresas pequeñas, esta tasa logró alcanzar un 9.31%, y en su mayoría de los créditos la tendencia tuvo cierta similitud, excepto los créditos de consumo mantuvieron su estabilidad cerca de 3.54%.La falta de cumplimiento en los pagos no solo origina una serie de dificultades para la calificación crediticia del cliente moroso, sino que además surgen efectos negativos que recaen en la entidad que otorga el préstamo y abarca a todo el sistema financiero si esta conducta se incrementa de manera considerable o se convierte en una tendencia.

El Universo (21 de setiembre 2018), Menciona que hasta 1970 el sistema financiero de Panamá prácticamente era igual al ecuatoriano, contaba con 23 bancos, hoy Panamá cuenta con 74 bancos privados en su mayoría extranjeros, es por eso que al tener un sistema abierto al mundo la economía panameña no

necesita de su ahorro interno para otorgar créditos puesto que aprovecha la captación de ahorros del resto del mundo. Panamá es un mercado por lo regular más pequeño que el ecuatoriano cuenta con 4 millones de habitantes en comparación a Ecuador que cuenta con 16,6 millones y prácticamente triplica la cuantía de depósitos en comparación al Ecuador que llega solo a $ 28,575 millones que representa el 27,7% del PBI en cambio la cartera de crédito panameña llega a 26,657 millones es decir el 25,8%, notándose así que el sistema panameño supera al país en mención.

***Nacional***

Gestiòn (25 de marzo 2019), Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú el diario Gestión en su informe señala que el nivel promedio de la mora en el año 2018 llegó a un 3,14%, aventajando el ratio de la morosidad bancaria del año 2017 que tuvo un 3.04%.El Perú es un país con un caso muy peculiar, de acuerdo a un estudio hecho se dice que actualmente cerca de un 41% de adultos entre 18 y 70 años es cliente de alguna institución financiera, según el estudio efectuado por el Banco Mundial en el 2014, de 10 peruanos solo dos tienen una cuenta bancaria y los informes de Asbanc señalan que en el tercer trimestre del 2017 el 35.93% de peruanos pertenecía al sistema financiero.

Boletin Mensual (10 de febrero 2019), Hace mención que la morosidad de los créditos bancarios se situó en un 3.04% en enero del 2019 notándose un crecimiento porcentual de 0.09 en relación al mes de diciembre del 2018, en la tasa anual la variación fue negativa de -0.09% a pesar de un avance leve en cierto indicador, además cabe mencionar que se encuentra por debajo del promedio de los últimos doce meses el cual era del 3.11%.También entre los tipos de créditos se nota un declinación de la morosidad en los préstamos de consumo observándose que este indicador llegó a 2.98% en enero pasado y se notó una caída porcentual de 0.76%.

El Comercio (07 de agosto 2018), Señala que el incumplimiento de pago continua en ascenso en las medianas y pequeñas empresas locales, si bien es cierto se dice que el proceso de recuperación de la economía ha empezado a notarse, pero en lo que respecta a los créditos empresariales todavía se nota la ausencia en ciertos sectores donde la falta de cumplimiento en los pagos continúa en ascenso. Las últimas cifras reveladas por los bancos a la SBS y AFP la morosidad de los créditos cedidos a las empresas fue de 5,1% al cerrar el primer semestre del año, obteniendo la tasa más alta de atrasos en los últimos cinco años, llegando a superar la tasa de incumplimientos en algunos sectores empresariales como es el caso de las medianas empresas 11% y las pequeñas empresas 15,5%, representando ambos más de la tercera parte de las colocaciones empresariales de la banca.

***Regional***

El economista (11 de junio 2018), señala que lo créditos otorgados en la región Lambayeque a las MYPE sumaron s/1,449.5 millones, notándose un aumento de 7,3%, dichos créditos congregaron un 25,3% del total de colocaciones en esta región es decir un monto de s/5,726.1 millones, un 8% más que el año 2016.Los créditos de consumo representaron un 26,4% es decir s/1,513 millones y los créditos a las medianas empresas el 21,6% que suman los S/ 1,236.9 millones, La Banca Múltiple concentró el 51,1% de los créditos otorgados a las mypes, las Cajas Municipales el 33,1%, la tasa de morosidad en la región Lambayeque pasó de 3,3% en el 2012 a 5,7% en diciembre del 2017, con respecto a las instituciones financieras se notó una tasa más alta de morosidad 6,1% seguida por las entidades financieras con un 5,4% y las Cajas Municipales 4,8%.

Gestiòn (21 de agosto 2019), Menciona que la región Lambayeque lidera el otorgamiento de créditos con un 17%, Piura11%, Cajamarca 8%, Ancash 7% Y Huánuco 6%, en los primeros meses Agrobanco desembolso una cantidad de s/55 millones, beneficiando de esta manera a 8,049 pequeños productores agropecuarios entregando de esta manera 63% más créditos en comparación al año anterior siendo de esta manera Lambayeque uno de los departamentos con

mayor participación para recibir estos créditos gracias a las estratégicas alianzas con 18 asociaciones, juntas de usuario de riego y cooperativas agropecuarias se logra hacer posible este desembolso.

***Institucional***

La entidad financiera Banco Azteca del Perú S. A. del grupo ELEKTRA, identificada con N.º de RUC 20517476405, con dirección en la AV Balta 176-179, Chiclayo-Lambayeque, dedicada a la actividad comercial y financiero visualiza un principal problema que aqueja a la empresa, la morosidad con respecto al atraso, los clientes no se encuentran al día en sus pagos generando no solo problemas para la calificación crediticia sino también para las entidades financieras.

Las posibles causas que conllevan a esta problemática son: No existe una estricta evaluación en cuanto al otorgamiento de créditos por parte de los colaboradores al momento de otorgar los préstamos al cliente, los créditos son otorgados a tasas muy altas y también a los imprevistos económicos que suelen suceder, motivo por el cual conlleva al retraso o incumplimiento de los pagos.

Según la revista SEMANAeconòmica (2016), de todos los bancos del sistema, Banco Azteca tiene el mayor % de sus clientes (aquellos con una probabilidad de entre 10 % y 90% de no pagar sus deudas). Este banco es seguido por el BCP, que mantiene un 36% de clientes con score “negativo”. El resto de clientes del Banco Azteca (17.3%) son en su mayoría “iniciados”, es decir tienen recién una primera experiencia bancaria de deuda. Esto se refleja en el nivel de morosidad bancaria que es el más alto de todo el sistema y se mantiene en 10.54% a agosto, según data de la SBS.

## 1.2. Antecedentes de estudio

***Internacional***

En Ecuador; la tesis relacionada al "*Análisis de la gestión de cobranzas para la recuperación de carteras en el Banco*", tuvo como objetivo "plantear una propuesta en cuanto a evaluación de crédito para la recuperación de la cartera", hicieron uso del tipo de investigación comparativa documental y de campo llegaron a concluir que un factor principal por lo que los clientes caen en mora se debe a los factores internos y externos siendo estos la mala evaluación de un crédito y la carencia de plaza de un trabajo para ello se propuso estrategias que intervengan de manera directa minimizando el riesgo crediticio (Zambrano y Guerra, 2018).

Los tesistas presentan una propuesta de una recuperación rápida del efectivo que contribuya a minimizar el riesgo crediticio en el Banco ante los factores de riesgo encontrados en la que la institución debe buscar llegar a un acuerdo mutuo a fin de hacer efectivo los cobros y que tengan en conocimiento que no solo se trata del pago de un recargo en caso de entrar en mora, sino que la puntualidad de sus pagos debe premiar con un aumento en el límite de crédito.

En Chile; la investigación de título "*La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile",* tuvo como objeto "determinar si los Bancos son proclives o no al Riesgo de Crédito", se utilizó el método de Datos de panel donde se parte de un modelo econométrico, según resultados obtenidos se pudo reafirmar que la morosidad afecta de manera negativa a la rentabilidad bancaria, en resumen agregan que un óptimo manejo de las contingencias y el buen desempeño de la cartera morosa ocasiona beneficios mayores asegurando rentabilidades fructíferas (Vidal, 2017).

Según el tesista señala que las consecuencias de la morosidad recaen en la rentabilidad de una entidad y puede llegar a ser perjudicial si no se toma las debidas correcciones en cuanto al otorgamiento de los créditos convirtiéndose muchas veces en un dolor de cabeza para las instituciones financieras.

En España; la tesis doctoral "*Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur*", cuyo objetivo de la investigación fue "la

evaluación económica del ámbito en el que actúan los bancos de los países del Mercosur". Cuyo diseño de investigación fue descriptivo para ello hizo uso de un estudio explorativo - bibliográfico para posteriormente realizar el estudio descriptivo, proponiendo la evaluación de los factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en aquellos países del Mercosur en su totalidad y su relación existente entre la rentabilidad y estos factores, con un modelo que hace uso de variables hechas con datos eminentemente contables (Rodríguez, 2015).

Estas investigaciones dan paso a formular propuestas constructivas en donde los usuarios tengan conocimiento referente a la rentabilidad de cada banco en lo cual ayudaría a que estas entidades sean menos propensos a contraer mayores riesgos al momento de distribuir un crédito y por consiguiente identificar aquellos factores que influyen, este tipo de investigaciones a futuro ayudan de cierta forma a comprender adicionalmente y poner en claro el tema en mención es más sirve como referencia para el diseño de estrategias bancarias para así disminuir el porcentaje de morosidad que puede haber a nivel mundial.

***Nacional***

En Cusco; la investigación de titulo "*Evaluación crediticia y morosidad en clientes de MIBANCO, oficina principal Cusco 2019"* tuvo como objetivo principal "determinar el grado de relación existente entre la evaluación crediticia y la morosidad de los clientes de MIBANCO", hicieron uso de la metodología con enfoque cuantitativo, con alcance correlacional de diseño no experimental con corte transeccional, su población de estudio fueron los gestores de crédito de la agencia cuyos resultados arrojaron que a mejor o mayor evaluación crediticia se obtendrá menos morosidad (Pérez y Pérez, 2019).

Suele ser imprescindible poner en práctica estrategias y políticas que se sujeten a la necesidad de las instituciones para una mejora en los procesos al otorgar créditos, al mismo tiempo permitirá una gestión efectiva de la recuperación de cartera con seguimientos para recuperar el capital perdido en las instituciones financieras.

En Lima; la tesis relacionada a "*La Identificación de los factores externos y su influencia en Los Índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos eléctricos: Estudio De Caso, 2016*", su finalidad primordial fue "identificar aquellos factores externos que suelen afectar el índice de morosidad en una entidad dedicada a la venta de productos eléctricos", hizo uso de la metodología de tipo descriptivo explicativo con enfoque cuantitativo obteniendo como resultado que los factores externos que estilan afectar los índices de morosidad son el capital, los términos de pago , el monto del crédito que se le otorga al cliente y el sector en que se analiza (Morales y Vargas, 2017).

Existe un sin número de factores externos que fomentan e incrementan los índices de morosidad esto se debe a la carencia en la implementación de pagos por ello se hace imprescindible estudiar a profundidad estos factores para ver la manera como solucionar la problemática en función a una correcta evaluación a cerca de buenos hábitos de pago y condiciones.

En Huancayo; la tesis referida" *A la gestión del riesgo crediticio y el índice de la mora en mi Banco – Agencia Chupaca - 2018"* tuvo la finalidad de precisar cuál es la relación de la gestión del riesgo crediticio con el índice de la mora en mi banco, el tipo y diseño de metodología empleada fue correlacional - no experimental, su población y muestra fueron los asesores de crédito de dicha agencia e hicieron uso de la encuesta como técnica, emplearon el cuestionario de instrumento y concluyeron que no solo un apropiado plan o administración del riesgo crediticio conlleva a la obtención de resultados óptimos referentes al nivel de morosidad (Condor y Taipe, 2019).

Se puede decir que no solo basta con tener un plan adecuado en cuanto a la gestión del riesgo crediticio para desacelerar aquellos índices de morosidad, sino que se requiere de una serie de políticas tanto en el otorgamiento de crédito como en las cobranzas es necesario incrementar el conocimiento administrativo sobre el tema, brindando una orientación adecuada al cliente y ser coherentes frente a los

demás y, por tanto, ser consecuentes con lo que hemos dicho.

***Regional***

En Chiclayo; el trabajo investigativo relacionado a la *"Morosidad en una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018".* Tuvo a fin Resolver aquellos factores microeconómicos que impulsan al cliente al atraso en sus pagos. Para lograrlo se usó la encuesta como técnica con su respectivo instrumento el cuestionario, su población y muestra fueron los clientes morosos de dicha entidad financiera, e hizo uso de la metodología de tipo descriptivo-explicativo cuyo alcance fue cuantitativo, de diseño no - experimental, obteniendo como resultados diversos indoles de factores que inducían al cliente al atraso en sus pagos (Chapoñan, 2018).

Cabe mencionar que no es fácil evitar un cliente moroso, pero podemos prevenirlos si ponemos en práctica ciertas estrategias y medidas correctivas para aprender a detectarlos o minimizar los efectos que puedan contraer dichos servicios Por ello, es importante tener toda la información centralizada en un mismo espacio, con datos que se actualicen siempre a tiempo real y permitan una correcta y exhaustiva evaluación del cliente.

En Chiclayo; la tesis relacionada " A las *estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015",*Tuvo la finalidad principal "determinar qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la disminución de la morosidad en la entidad financiera mencionada con anterioridad" uzó la metodología de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental cuantitativa, su población y muestra fueron los colaboradores y los clientes de la entidad ,hizo uso de la técnica de la encuesta y la observación concluyendo que la entidad financiera para obtener mejores resultados deberá optar necesariamente por implementar nuevas políticas de cobranza para aminorar la morosidad (Coronel, 2016).

Hace mención a implementar estrategias que incentiven al moroso o deudor a cumplir con su deuda, ya sea con, descuentos, promociones, extensión en los plazos que puedan ayudar a recuperar una parte del capital otorgado antes que los clientes se vuelvan más renuentes en sus deudas vencidas.

En Chiclayo; la investigación referida " Al *impacto de La morosidad de la agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del Banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo",* Tuvo el fin principal "corroborar el comportamiento de la mora y el nivel en que se relacionan estos resultados con la rentabilidad del banco Scotiabank" cuyo diseño investigativo fue descriptiva - no experimental , formaron parte de la población y la muestra los reportes y Estados Financieros de dicha empresa en mención, la técnica que utilizó fue el análisis documental con su instrumento la ficha documental, llegaron a concluir que existe una relación proporcional directa entre el nivel de mora de la agencia con el banco (Delgado y Chavesta, 2017).

A nuestro modo de ver, las deudas morosas generan un impacto negativo en las entidades prestatarias y por ende perjudican su rentabilidad por ello se deben mejorar en cierta forma la calidad de los créditos e implementar modelos de seguimiento, supervisión y monitoreo con ello ayudaremos a generar mayor rentabilidad.

## 1.3. Teorías relacionadas al tema

### *Préstamos*

Como señala Morales y Morales (2014), los préstamos vienen a ser parte de un ofrecimiento en el que el organismo financiero ofrece cierto monto dinerario a otra persona llamado "prestatario", operación en la que el deudor asume el compromiso pactado de devolver el monto más los intereses que suelan darse e intervienen dos elementos personales él acreedor y el deudor (p.13).

Un crédito al momento de concretar un contrato siempre estará representado por dos elementos los cuales a continuación mencionaremos:

- ✓ Acreedor: Persona o entidad financiera que ha cedido un crédito un tercero en cualquiera de sus modalidades ya sea dineraria o prendaria y espera recibir un pago por el servicio prestado.
- ✓ Deudor: Persona física que tiene a fin la obligación de devolver la deuda contraída bajo las condiciones pactadas con su acreedor.

***Características de los créditos personales***

El crecimiento ha aumentado en las últimas épocas, es resaltante indicar que las principales características del crédito personal que tendrían que tener cada cliente serian:

- ✓ Tipo de interés
- ✓ Porcentaje de apertura y suspensión (ya sea parcial o totalmente).
- ✓ Plazo de amortización (lapso de tiempo para devolver el dinero).
- ✓ Cantidad de la cuota del mes (influido por los impuestos y las tasas).

***Tipo de interés***

Lgual (2017), explica que la clase de interés es el costo que el organismo financiero cobrará por habernos prestado cierta suma de dinero solicitada. El tipo de interés del mercado siempre mide el coste de la oportunidad quiere decir que producen una demanda de dinero. Antes de tomar una decisión se debe, comparar distintas ofertas, La TAE es un cálculo, algo complicado, que implica el tipo de interés nominal y las comisiones que se pueden aplicar a un préstamo, tomando en consideración el lapso de tiempo de la operación. Este indicador es mucho más confiable que aquel coste real del préstamo. Pero si se analiza préstamos con un unico plazo amortizable es menester no solo fijarse en el tipo de interés nominal sino en la TEA más acertada, dado que ciertos créditos se presentan con una tasa de interés muy baja.

***Finalidad, importe y plazo***

Además formula que la finalidad a tener en cuenta al momento de solicitar un préstamo es la duración del préstamo y el tiempo que será cancelado puesto que la permanencia de un préstamo personal debe ser inferior a la vida del objeto financiado. Los organismos bancarios se detienen a contemplar las relaciones entre plan, coste y período del préstamo personal que vayamos a obtener.

En lo que respecta al plazo, lo primordial es que la duración del préstamo no debe superar la vida del objeto que se está pagando. Por eso mismo, no se recomienda solicitar préstamos largos para financiar cualquier actividad que satisfaga necesidades superfluas o eventualidades que no generan productividad alguna. Por lo cual al realizarse una prestación es aconsejable que nos sea mayor de dos años si el plazo se determina suplementario es decir complementario al pactado por ambas partes.

En referencia al monto del préstamo, el plazo y el tipo de interés van a ser factores determinantes de la cuota mensual que se valla a cancelar. Cuán mayor sea el plazo, menor será la cuota mensual, pero el coste total será aún más alta porque se estará pagando intereses durante mucho tiempo.

***Requisitos para los créditos personales***

Previamente al momento de la entrega del préstamo, la entidad financiera hará un estudio para corroborar si es que realmente somos capaces de asumir el compromiso de cumplir con nuestros futuros pagos. El prestatario debe ser sensato de que en un tiempo establecido tendrá que hacer la devolución del dinero prestado sumado a los intereses, comisiones y gastos. Se toma en cuenta requisitos como sus ingresos mensuales, compromisos de pago, también algunas deudas pendientes que pudiera haber, incluye saldos de las tarjetas de crédito, para determinar si es que va a ser capaz de cumplir con el pago de las cuotas mensuales sin dificultad alguna, el banco te realizará un historial crediticio donde analizarán tu capacidad de pago y estimarán si son aptos para recibir un crédito y qué monto podrán prestarte (Igual, 2017).

Estos requisitos principales para solicitar un préstamo son:

- ✓ DNI

- ✓ Presupuesto de proforma en base al préstamo.
- ✓ Ingresos recientes como las nóminas o la declaración de renta.
- ✓ Duplicado de contrato de trabajo.
- ✓ Similitud de nuestro patrimonio personal en la oportunidad de pedir el préstamo.

Además, se debe tener en cuenta que la garantía de un crédito personal es un mutuo acuerdo contractual que involucra a todos nuestros bienes presentes y futuros.

- ✓ Contrato de alquiler
- ✓ Recibos de pago ( luz)
- ✓ Recibos más recientes.

***Ventajas e inconvenientes***

Blanco (2018), formula que una de las principales ventajas de un crédito personal es que exigen pocas garantías o avales adicionales, algo que no ocurre en los créditos hipotecarios. De esta manera, la persona que necesita de un préstamo tiene mayores posibilidades de acceder a un crédito. Cabe precisar que su principal inconveniente es el mayor tipo de interés, lo que conlleva que el coste de la operación sea superior al de otros créditos. De esta manera el deudor debe hacer un análisis de todos estos aspectos para corroborar si le resulta más factible un crédito personal o debe analizar otras alternativas, como el leasing por lo cual su finalidad es reducir el endeudamiento y aumentar en la tesorería para mejorar en la estructura de la entidad reduciendo sus costes financieros.

***Tipos de préstamos***

Existen varios tipos de préstamos; personales, de consumo, hipotecarios y familiares; en esta oportunidad hablaremos de la diferencia entre los préstamos personales y de consumo; José y Ortíz (2018), Comentan que los préstamos personales financian cualquier tipo de bienes y servicios en cambio los de consumo financian bienes tangibles como automóviles, electrodomésticos y otros.

***Morosidad***

Duràn (2011), define a la morosidad de un crédito como una situación de falta de cumplimiento en los pagos e incumplimiento de los plazos contractuales o legales de una deuda ya sea dineraria o prendaria en la que el deudor no cumple con la fecha de pago pactado en las cláusulas establecidas por ambas partes, también cabe señalar que el tema de morosidad acarrea una serie de medidas legales que tienen que ver con el tipo de interés de la mora y la indemnización que debe asumir y pagar el deudor moroso por los costes de cobro que el prestamista ha incurrido.

El índice de la mora se mide como el cociente entre la cartera de crédito vencida y la cartera total de los créditos permitiendo de este modo calcular el peso de aquellos deudores que han caído en mora. Cuyo objeto principal es procurar analizar ciertos factores macroeconómicos que tienen una incidencia mayor en los niveles de la morosidad actual; que aclare de forma coherente las variables explicativas lo cual se considera que la morosidad nace automáticamente desde el primer día que se produce el impago de sus cuotas pactadas en el cronograma o factura, dividiéndose esta cartera morosa según los días de atraso en cartera fresca y cartera pesada.

***Sistemas de medición de la tasa de Morosidad***

Muñoz y Navarro (2015), señala que, para medir la tasa de morosidad de aquellos clientes pertenecientes a una cartera crediticia, lo ideal es dividir el trabajo en dos pasos:

- ✓ Se clasifica mediante una calificación cualitativa al cliente o tipo de cliente de mejor a peor o viceversa en base a una serie de características que identifican al cliente de acuerdo a la calidad de su riesgo.
- ✓ Se ordena al cliente según su probabilidad de entrar en mora, mediante cálculos probabilísticos se cuantifica el riesgo midiendo su probabilidad de entrada en mora o riesgo de mora.

***Efectos De La Morosidad Bancaria***

Según, Ferro (2020), el impacto de la morosidad bancaria resulta perjudicial tanto para los resultados de los bancos como para la economía en general, al mismo tiempo que estos efectos se resumen en cinco:

- ✓ Problemas de financiación adicional del activo circulante; donde el empresario que ha de vender al crédito a largos plazos de espera para el cobro se ve en la obligación de financiar su inversión con capitales propios y ajenos.
- ✓ Origen de una cadena de demoras continuas; en el proceso de aplazamiento y morosidad en los pagos que se refleja en la producción de un efecto de imitación de cartera.
- ✓ Pérdida de la confianza en el crédito mercantil; figura que se repite si el deudor no cumple con el pago.
- ✓ El incremento de precios; la posible morosidad y el retraso de los plazos de pago pueden repercutir en los costos añadidos adicionalmente en los precios.
- ✓ Incremento de los impagos que aumentan a medida que la brecha es mayor en cuanto al cumplimiento oportuno de la obligación del pago.

Cabe precisar también que a los deudores se les clasifica en cinco categorías:

- ✓ Normal: están al día con todos sus pagos cuyo atraso máximo es de 8 días.
- ✓ Con problemas potenciales: Se ha atrasado entre 9 a 30 días.
- ✓ Deficiente: Tiene atrasos entre 31 y 60 días.
- ✓ Dudoso: Atrasos entre 61 a 120 días.
- ✓ Perdida: Presenta atrasos más de 120 días.

***Cinco tipos de clientes morosos***

Pere (2014)**,** Manifiesta que en el mundo empresarial ha surgido una problemática lo cual es perjudicial para todas las personas que quieran ingresar al mundo financiero los cuales detallaremos a continuación:

- ✓ Morosos fortuitos: Desean pagar y tienen todo el propósito de hacerlo, pero no pueden. Suelen ser aquellas personas que no cuentan con que cumplir con sus pagos en los plazos pactados porque necesitan liquidez u otro medio de pago de forma eventual. Con este tipo de deudores, es factible extender los plazos, con la seguridad que ni bien tengan oportunidad van a cumplir con el deber de cancelar sus deudas, frente a este tipo de clientes es recomendable ampliar los plazos, de tal modo que puedan dar cumplimiento con sus pagos si se les otorga facilidades y se les da tiempo para cancelar en gran parte o toda la deuda.
- ✓ Morosos intencionales: Están en capacidad de pagar, pero no desean hacerlo. Este tipo de clientes se valen de la buena disposición de sus acreedores para demorar el pago el máximo tiempo posible.
- ✓ Morosos renuentes: Estos deudores no tienen ninguna preocupación por saber lo que deben pagar gastan la liquidez de la que disponen para otros ámbitos en lugar de dar prioridad a saldar sus deudas.
- ✓ Morosos circunstanciales: Cuentan con capacidad para cancelar las deudas, pero no quieren hacerlo. Sin embargo, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez resuelto el inconveniente.
- ✓ Morosos despreocupados: Pueden cancelar y disponen de los medios, pero no son sensatos de las deudas que tienen que pagar esto se debe a la falta de organización de su gestión administrativa, son aquellos deudores que desconocen que tienen un saldo pendiente por pagar. Probablemente tienen voluntad de pago, pero como son despreocupados descuidan sus obligaciones financieras.

***Seguimiento de clientes con cartera morosa***

En esta separata Anònimo (2016), nos comenta que los procesos de cobranza morosa tienen etapas que deben ser cumplidas para hacer efectiva la labor de cobranza, los buenos clientes cumplen con el pago de sus cuentas y resulta muy fácil tratar con ellos, otros caen en un punto intermedio en lo que resulta casos perdidos y resulta difícil recuperar el crédito para ello se entabla un proceso de cobranza que haga efectivo el retorno del dinero, estos pasos son:

- ✓ Cartas. - Al vencimiento de una cuenta que venció hace poco se hace necesario enviar recordatorios amistosos, si en caso no existiese respuesta alguna se enviaran una o más cartas, en un tono más exigente y severo.
- ✓ Llamadas telefónicas. - Después del primer par de cartas, se procede a llamar vía telefónica al cliente, si este tiene problemas financieros corre la posibilidad de llegar a un posible acuerdo.
- ✓ Visitas personales. -El gestor que hizo la venta está en capacidad de visitar al cliente para exhortar que paguen, a veces se suele utilizar a otros cobradores especiales.
- ✓ Agencias de cobranza. - La cuenta se puede ceder a una agencia de cobranza especialista en cobros de cuentas vencidas.
- ✓ Procedimientos legales. - Si la cuenta suele ser cuantiosa se emprende un juicio por la vía legal con el deudor.

***Plazos Del Sistema Financiero***

Ferro (2020), señalan que en el caso que un cliente se atrase 180 días con el pago de sus obligaciones, el acreedor hará su descargo a las centrales de riesgo de su país para prevenir a todo el mercado si el deudor no paga a tiempo se le pueden abrir procesos en su contra ante las autoridades pertinentes con esto se busca la cancelación total de la deuda ya sea con dinero propio del deudor o de su codeudor; además el costo de este proceso origina gastos adicionales al deudor y codeudor, frente las centrales de información financiera los deudores morosos son reportados negativamente. Este reporte obstaculiza el acceso al deudor a fuentes de financiamiento, los morosos son excluidos por cinco años del sistema financiero, lo que significa que no podrán acceder a un crédito en ninguna entidad financiera, bancaria o casas comerciales. Sólo si pagan la deuda podrán tener acceso a un préstamo tras una nueva evaluación de la entidad bancaria.

## 1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el análisis en los préstamos otorgados contribuirá a reducir la morosidad en Elektra Chiclayo, 2019?

## 1.5. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo investigativo se justifica porque se evidencia la morosidad de pago en los préstamos otorgados a los clientes y frente a este problema se planteará una solución, en primer lugar, es un tema actual que genera efectos “negativos”, en el grupo Elektra a partir de la investigación se va a analizar la realidad y se va hacer una serie de propuestas con respecto a cómo se resuelve esta situación, que podrían ser utilizadas en otras organizaciones que estén pasando por el mismo problema. Los resultados obtenidos podrían generalizarse y replicarse en otros ámbitos parecidos, además se va a proponer algunas medidas que podrían servir para recuperar la cartera de clientes morosos con lo cual la empresa se vería beneficiada a su recuperación.

Perspectivas teóricas: Los fundamentos teóricos en los que está basado el presente trabajo de investigación es porque sirve como un medio para analizar la problemática para luego proceder a plantear una solución que sirva como herramienta para mejorar la cartera de clientes morosos.

Perspectivas metodológicas: En cuanto a la perspectiva metodológica esta sigue los lineamientos básicos; desde la observación hasta la muestra de los resultados y debe ser sometida a la validez y confiabilidad, para lograr mejoras en la cartera de clientes morosos en la empresa Elektra S.A.

Perspectivas prácticas: Al analizar la realidad sobre la morosidad de los créditos otorgados y proponer soluciones se pretende mejorar la recuperar en gran parte la cartera morosa en la entidad Elektra S.A. Cuya finalidad que se busca es que la empresa se favorezca en cuanto al retorno de su dinero.

## 1.6. Objetivos

### *Objetivo general*

Determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019.

### *Objetivos específicos*

a) Analizar los préstamos otorgados en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019.
b) Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019.
c) Proponer políticas de crédito que contribuyan a disminuir el riesgo de la cartera morosa en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019.

# II. MATERIAL Y MÈTODO

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

### *2.1.1. Tipo*

***Enfoque de investigación: Cuantitativa.***

Pizarro (2012), Describe a la investigación cuantitativa como una ciencia que se sustenta en principios experimentales implicando la manipulación de aquella variable independiente y la conversión numérica de aquella variable dependiente en la que se le designa un dato numérico al fenómeno objeto de estudio.

***Alcance de investigación descriptivo – propositivo.***

Arias (2016), hace mención: Una investigación descriptiva se basa en representar ya sea un fenómeno, hecho, individuo o grupo, a fin de fundamentar su estructura o comportamiento". Es más, cabe mencionar que fue propositivo porque se realizó una propuesta ante la necesidad o vacío existente que se presentó en la problemática encontrada para dar solución al problema descrito (p.24).

### *2.1.2. Diseño*

***Diseño de investigación: No experimental.***

Además, Hernández et al. (2014), "Comentan que en el diseño no experimental la investigación se realiza sin manosear de manera intencional la variable independiente; sino se observan los hechos tal cual en su ámbito natural es decir situaciones reales para proceder analizarlos. En el presente trabajo se hizo uso del diseño de investigación no experimental ya que se observará situaciones existentes sin necesidad de influir o manipular la variable independiente.

## 2.2. Población y muestra

### *2.2.1. Población*

Martínez y Galán (2014), refiere que viene a ser un grupo de personas con ciertas caracterìsticas de quien se pretende recoger determinada informaciòn, cabe mencionar que la poblaciòn engloba en su conjunto aquellos elementos identificables que a travès de la investigaciòn se pretende conseguir un dato deseado. La población en este trabajo de investigación lo conformaron los 18 colaboradores de la entidad Elektra S.A. Chiclayo 2019.

### *2.2.2. Muestra*

Según el mismo autor hace referencia en relación a la muestra y menciona que esta viene a ser aquella parte significativa y representativa que se va a seleccionar a partir de un conjunto de la población que se ha tomado en estudio, dicho en otras palabras, esta representa una parte de la población en sí. La muestra de la investigación estuvo compuesta por el gerente, el supervisor y 10 personas que corresponde al personal que otorga los créditos en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019.

Tabla 1

*Muestra*

| CARGO | Nº |
|---|---|
| Gerente | 1 |
| Supervisor | 1 |
| Gestores de crédito | 10 |
| TOTAL | 12 |

Fuente: Elaboración propia

### *2.2.3. Muestreo*

Esteban y Molina (2014), menciona que el muestreo representa una de las actividades cruciales al momento de obtener informaciòn cuyo propòsito es fijar una muestra representativa de una poblaciòn real para asì hacer efectiva dicha investigaciòn en curso y sacar una conclusiòn general del resultado logrado.

Gonzales et al. (2017), refiere que El muestreo no probabilìstico es aquel en que la probabilidad o posibilidad de cada elemento de la poblaciòn de ser incluidos en la muestra es incierta, no existe la probabilidad asociada,los sujetos se seleccionan por voluntad propia del investigador y según el objetivo que se persigue . El muestreo a utilizar en el presente trabajo investigativo es el no probabilístico a criterio del investigador.

## 2.3 Variables y Operacionalización

***Variable independiente***

Dorantes (2018), Refiere que es una variable que antecede a una variable dependiente, sus valores dependen del investigador que las manipula, viene a ser la causa de dichos cambios en la variable dependiente. El presente trabajo tiene por variable independiente a los préstamos.

***Variable dependiente***

Dorantes menciona que Producto de la manipulación de la variable independiente, llevada a cabo en la investigación es el resultado que muestra un objeto o sujeto en estudio. Este trabajo de investigación tiene como variable dependiente a la: Morosidad.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable préstamos*

| Variable independiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems / parámetros | Técnicas e instrumentos de recolección de datos |
|---|---|---|---|---|---|
| **Préstamos** | "Desembolso dinerario donde el prestatario entrega una cierta cantidad de dinero al prestamista y este se compromete a pagarlo a una fecha determinada." (Morales y Morales, 2014,p.13) | Requisitos | Historial crediticio | 1. ¿Quiénes son los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente? | Análisis documental/guía documental |
| | | | | 2. ¿Para qué sirve un historial crediticio y en que beneficia? | |
| | | | Compromiso de pago | 3. ¿Se cuenta con políticas de crédito fehacientes y efectivas para que el cliente asuma su compromiso de pago? | |
| | | | | 4. ¿Qué opciones ofrece la empresa al cliente que no está asumiendo de manera puntual su compromiso de pago, es decir presenta atrasos en sus cuotas? | |
| | | tipos de Préstamos | Préstamo personal | 5. ¿Se realiza un exhaustivo seguimiento del préstamo otorgado para verificar que se haya destinado al propósito que se planteó en un inicio? | Entrevista/guía de entrevista |
| | | | | 6. ¿Para acceder a un crédito personal se requiere de una garantía especial? | |
| | | | Préstamo de consumo | 7. ¿Existe una política de crédito definida para otorgar un crédito de consumo? | |
| | | | | 8. ¿Qué problemática se ha suscitado en cuanto a los créditos de consumo? | |

Fuente: Lgual, D. (2017). https://books.google.com.pe/books?id=Zq8-DwAAQBAJ&pg=PT93&dq=caracteristicas+y+plazos.....

Tabla 3

*Operacionalización de la variable morosidad*

| Variable dependiente | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnicas e instrumentos de recolección de datos |
|---|---|---|---|---|---|
| **Morosidad** | "Retraso en los pagos pasada la fecha de vencimiento, con efecto negativo que con el paso del tiempo genera costes financieros suplementarios al tener que financiar los plazos de los saldos pendientes de cobro." (Brachfield, 2015,p.32) | Cartera Morosa | Cartera fresca | 1. ¿Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según a sus condiciones?<br>2. ¿Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente?<br>3. ¿Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses? | Análisis documental/guía documental |
| | | | Cartera pesada | 4. ¿Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso?<br>5. ¿Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago? | |
| | | Medios (Cobranza) | Notificaciones | 6. ¿usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente?<br>7. ¿considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza? | Encuesta/cuestionario tipo escala de Likert . |
| | | | Llamadas telefónicas | 8. ¿Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza?<br>9. ¿Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago?<br>10. ¿Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo? | |

Fuente: Duran (2011). https://books.google.com.pe/books?id=tOcAwAAQBAJ&pg=PA190&dq=diccionario+sobre+morosidad&hl=es&sa.....

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

### *Técnicas de recolección de datos*

Estas tècnicas son herramientas que nos van ayudar en el proceso investigativo al recojo de informaciòn de un determinado tema en estudio. En este trabajo de investigación las técnicas a utilizar son:

***Análisis documental.***

Baena (2014), “Sostiene que el análisis documental es la búsqueda e indagación en documentos sustentatorios para dar con una respuesta específica”. Se utilizará el análisis documental para la variable independiente cuyos instrumentos serán los documentos o documentos de los clientes morosos en el que se busca el recojo de la información con el fin de medir aquellas variables que surgen de una problemática a investigar de manera que se pueda determinar el antes y el después del problema.

***Entrevista.***

Navia (2015), Comenta que esta técnica se basa en una conversación en la que se formula preguntas y se escucha respuestas cuyo fin es obtener información valiosa para un fin o propósito específico. Se utilizará la técnica de la entrevista para la variable dependiente en la que se hará uso del instrumento la guía de entrevista con preguntas dirigidas aquel encargado de la sucursal de Elektra S.A., con la finalidad de obtener información necesaria en referencia al tema objeto de estudio.

***Encuesta.***

Segùn Lòpez y Fachelli (2015), definen a la encuesta como aquel método que se aplica a una poblaciòn objeto de estudio de manera anònima, a travès de un cuestionario debidamente estructurado en el que se busca el recojo de la informaciòn con el fin de medir aquellas variables que surgen de una problemàtica a investigar.

### *Instrumentos de recolección de datos*

#### *Guía documental.*

sirve como herramienta al análisis documental, utilizado para almacenar información pertinente y proporciona datos relevantes sobre el tema que se está investigando.

#### *Guía de entrevista.*

Hernández y Martínez (2014), Comentan que es aquel instrumento que sirve como herramienta de la entrevista, consta de una lista de posibles preguntas bien preparadas que se formulan al entrevistado en una secuencia definida y en un periodo de lapso muy corto, además busca asegurar que los aspectos más relevantes del estudio se analicen. En la guía de entrevista se formularon ocho preguntas abiertas al gerente para poder medir la variable préstamos.

#### *Cuestionario tipo escala de Likert.*

En un estudio de Palacios (2018, como se citó en Grosso, 2006) señala que el cuestionario tipo escala de likert es utilizado para el recojo de información, busca medir actitudes que contiene un conjunto de ítems redactados en forma de aseveraciones en el que se busca la reacción favorable o desfavorable del individuo encuestado (p.15). El cuestionario estuvo conformado por 10 preguntas cerradas para la variable morosidad que constan de ítems enumerados del uno al cuatro.

### *Validez*

Galindo (2020), refiere que validez hace alusiòn aquello que representa un valor o es capaz de lograr un propòsito y se considera vàlido si logra el control de un conjunto de variables extrañas, generalizando los resultados obtenidos. El instrumento fue ratificado por dos expertos profesionales especialistas en el tema que se ha tomado como estudio.

### *Confiabilidad*

Según Ñaupas et al. ( 2019), sostienen que un instrumento obtiene el grado de confiabilidad cuando se encuentra respaldado por conocimientos que son comprobables y han sido comprobados una y otra vez otorgando a la redacción científica solidez en sus resultados. Por ejemplo, si al mismo grupo de personas se aplica el mismo instrumento en situaciones parecidas este resultado siempre va a ser el mismo. La confiabilidad del instrumento se llegó a concretar mediante el uso del estadístico Alpha de Cronbach del software SPSS.

Variable dependiente: Morosidad

Tabla 4

*Resumen de procesamiento de casos*

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Casos | Válido | 12 | 100,0 |
| | Excluido[a] | 0 | ,0 |
| | Total | 12 | 100,0 |

Fuente. spss V25

Tabla 5

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---|---|
| ,978 | 10 |

Fuente spss V25

***Confidencialidad***

Zuluaga et al. (2019), Hacen mención que la confidencialidad y el anonimato es fundamental en un trabajo investigativo, esto implica ser muy rigurosos al momento de mencionar nombres o datos que involucren a los participantes, el acuerdo de confidencialidad se debe respetar**.** Se guardará total reserva de la información recolectada.

***Objetividad***

Muñoz (2015), Define a la objetividad como una cualidad de estar libre de sesgos personales, se relaciona con el grado en que dos observadores llegan a obtener los mismos resultados con independencia y es más reflejan la realidad de los hechos. El proyecto presenta información fehaciente, auténtica y singular.

***Originalidad***

Munèver (2011) “En su libro hace mención que la originalidad además de evocar lo inaugural o primigenio, provoca acciones o actitudes de carácter inédito”. El presente trabajo se caracterizará por ser propio sin recurrir a copias o plagios.

***Veracidad***

Peña y Ausìn (2019), Refieren que es la pretensión modesta en la que el investigador dice o muestra aquello que ha ocurrido sin tergiversar la información, la veracidad se refiere a una cabal aproximación sobre la averiguación y transmisión de los hechos. Mediante la comprobación y contrastación de la información.
Se mostrará información fidedigna y real constatando la veracidad de los hechos.

## 2.5 Procedimientos de análisis de datos

Los datos y la información recogida utilizada en la investigación son los documentos sustentatorios de clientes que están plasmados en la Data de dicha empresa, se hizo uso de programas computarizados como el Excel, Word y toda la información recopilada además se elaboró el cuestionario para poder aplicar la entrevista al encargado de la sucursal de Elektra S.A., para su posterior análisis e interpretación conforme al problema y objetivos planteados en este informe que demostraran los resultados obtenidos.

**Selección de la población y muestra**, la población y la muestra a considerar lo conforman todos los documentos sustentatorios de los que nos podamos agenciar y el encargado de la sucursal de la empresa Elektra S.A., en la

cual se hará uso de la entrevista con la finalidad de contar con la información necesaria y pertinente para el tema en estudio.

**Elección de las técnicas e instrumentos**, las técnicas empleadas para este trabajo investigativo son: El análisis documental y la entrevista con su instrumento la guía de entrevista la cual contiene 10 preguntas orientadas al tema en estudio.

**Verificación de la información**, se revisó la información de los datos recogidos en los instrumentos aplicados a la población y muestra seleccionada mediante la ficha documental, la guía de entrevista y el cuestionario tipo escala de Likert.

**Análisis de datos**, se analizó minuciosamente los datos extraídos para poder tener un dato exacto de la información que se pretende analizar con el fin de resolver la problemática encontrada.

## 2.6. Criterios éticos

En este trabajo investigativo se presentó información objetiva, además fue realizada con conocimiento instruido por profesionales de la misma entidad con suficiente experiencia en la investigación. Se ha tenido en cuenta el uso de bibliografía de otros autores con la finalidad de unificar y hacer relevante el tema a investigar.

***Respetar los derechos de autor***

La citación del contenido de los textos empleados en el presente trabajo de investigación fue netamente académico y se hizo uso de la información con la cita adecuada con el debido respeto que se merecen los autores.

***Veracidad de la información***

La información que se logró obtener se expondrá tal y como se observa en honor a la verdad pues este aspecto constituye un valor moral ético que como

profesionales debemos poner en práctica.

***Respetar la identidad***

El respeto a la identidad constituye un valor fundamental que debemos tomar en cuenta guardando el reservado secreto de la información y protección de la identidad de aquellas personas que nos proporcionan información esencial para el presente trabajo investigativo.

## 2.7. criterio de rigor científico

***Respetar las reglas de redacción (normas APA)***

El presente trabajo investigativo hizo uso de las normas APA ciñéndose al protocolo y a las reglas establecidas para que este sea considerado serio y respetable en el ámbito científico.

***Uso del método científico***

Para la realización de este proyecto se siguió un proceso en el que se aplicaron instrumentos de investigación científica que ayudaron a la resolución del problema donde se analizó estos resultados logrados y se determinó posibles conclusiones que permitieron llevar a cabo la solución al problema encontrado.

***Validación de los instrumentos***

Considerado un soporte fundamental en las investigaciones ya que revelan el modo en que se ajusta a la necesidad del informe de investigación, este trabajo fue validado por dos especialistas del tema con respecto a la variable dependiente e independiente.

***Objetividad***

Para cumplir con este criterio se hizo uso de la recolección de datos que permitieron plasmar la información de hechos reales y verídicos.

# III. RESULTADOS

## 3.1. Resultados en tablas y figuras

### *A. Análisis de los préstamos otorgados en la empresa Elektra*

Para el desarrollo del primer objetivo específico, se aplicó la técnica del análisis documental en el que se recurrió a la DATA de la empresa Elektra sede Chiclayo para extraer los saldos correspondientes a los periodos 2017 al 2019 donde se puede verificar los saldos de los préstamos otorgados en esos años, obteniéndose la siguiente información.

Tabla 6

*Cuadro comparativo de los préstamos otorgados año 2017- 2019*

| PRÉSTAMOS - ELEKTRA/BANCO AZTECA | | | |
|---|---|---|---|
| **GERENCIA** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Consumo | 194,014.52 | 220,612.61 | 203,132.47 |
| Personal | 639,618.53 | 768,232.34 | 792,842.40 |
| 5032 CHICLAYO | S/. 833,633.05 | S/. 988,844.95 | S/.995,974.85 |

Fuente: Data préstamos otorgados Elektra.

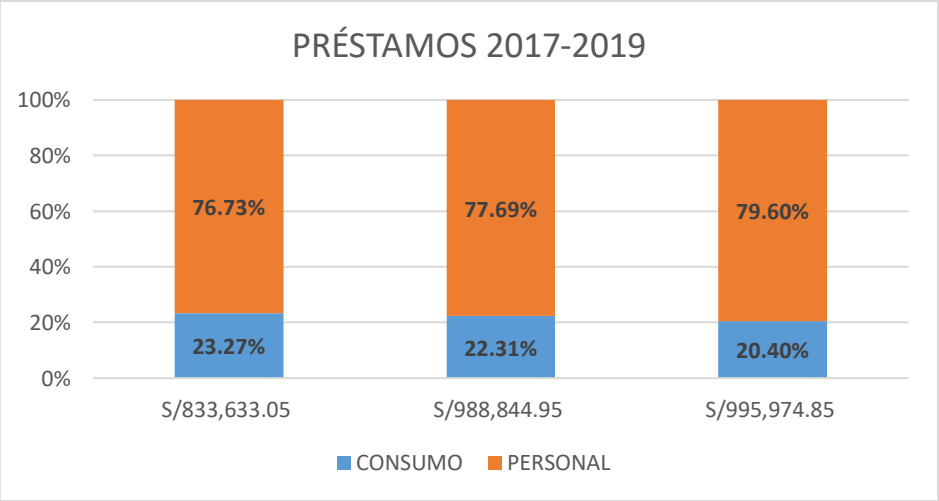


*Figura 1.* Monto de los préstamos otorgados durante los últimos tres años.

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado de la tabla seis y figura uno, se observa a detalle los montos de los préstamos correspondientes a los tres últimos años, según el análisis se otorgaron préstamos personales y de consumo donde los porcentajes de los préstamos personales superan a los porcentajes de los préstamos de consumo, esto quiere decir que los préstamos personales otorgados durante esos tres años en estudio son mayores a los de consumo.

***A. Análisis de los préstamos otorgados en la empresa Elektra***

Para el desarrollo del primer objetivo específico, además se empleó la técnica de la entrevista que estuvo orientada al gerente de la empresa Elektra.

Tabla 7

*Cuestionario de entrevista realizado al Gerente de la empresa Elektra*

| Nº | Preguntas de la entrevista | Respuestas |
|---|---|---|
| 1 | ¿Quiénes son los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente? | Los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente son los analistas de crédito. |
| 2 | ¿Para qué sirve el historial crediticio y en que beneficia? | El historial crediticio sirve para decidir si se otorga o no un crédito al cliente y beneficia a la empresa ya que mediante este se puede verificar el número de créditos que una persona tiene como hipotecas, tarjetas de crédito, con quien tiene créditos y el nivel de crédito que está manejando. |
| 3 | ¿Se cuenta con políticas de crédito fehacientes y efectivas para que el cliente asuma su compromiso de pago? | No se cuenta con políticas de crédito que permitan hacer efectiva la devolución de un préstamo y el cliente asume su compromiso de pago solo firmando un documento tipo carta en donde se compromete por escrito al pago en su totalidad de la deuda |
| 4 | ¿Qué opciones ofrece la empresa al cliente que no está asumiendo de manera puntual su compromiso de pago, es decir presenta atrasos en sus cuotas? | Cuando el cliente se atrasa en sus cuotas se le ofrece un refinanciamiento de su préstamo. |
| 5 | ¿Se realiza un exhaustivo seguimiento del préstamo otorgado para verificar que se haya destinado al propósito que se planteó en un inicio? | El seguimiento se realiza previo al otorgamiento del préstamo y posteriormente no se verifica; ya que los clientes en un inicio cumplen puntualmente con sus pagos. |
| 6 | ¿Para acceder a un crédito personal se requiere de una garantía especial? | No, no es necesario solo se recurre al historial crediticio y a su solvencia económica sustentada en documentos o comprobantes de pago. |
| 7 | ¿Qué formalidad se sigue para otorgar un crédito de consumo? | Se recurre a pedir el DNI del cliente y su recibo de luz para tener la información pertinente y poder proceder a otorgar el crédito del artefacto que solicite. |
| 8 | ¿Qué problemática se ha suscitado en cuanto a los créditos de consumo? | La problemática que se ha suscitado es que recurren algunas veces a devolver el artefacto aludiendo que presentaba fallas y otros simplemente no han cancelado ya que se otorgó solo con DNI. |

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Según se visualiza en las respuestas dadas por el Gerente de la Empresa Elektra se evidencia claramente que la responsabilidad en cuanto al otorgamiento de los créditos recae en los gestores de crédito ya que ellos son los que analizan el historial crediticio y dan el visto bueno de aprobar un préstamo, además no cuentan con políticas de crédito efectivas que hagan posible el retorno del dinero prestado dando nulo seguimiento a los préstamos otorgados es más optan por otorgar refinanciamientos haciendo de esta manera que el cliente incremente sus deudas dificultando aún más su compromiso de pago, son pocos los requisitos que piden es por eso que es factible acceder a un préstamo es más no exigen garantía alguna.

### *B. Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa*

Para desarrollar el segundo objetivo específico se consideró necesario aplicar las siguientes preguntas a 12 colaboradores de la empresa Elektra haciendo uso de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario tipo escala de Likert.

Tabla 8

*Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según sus condiciones*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 16,7 |
| | De acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

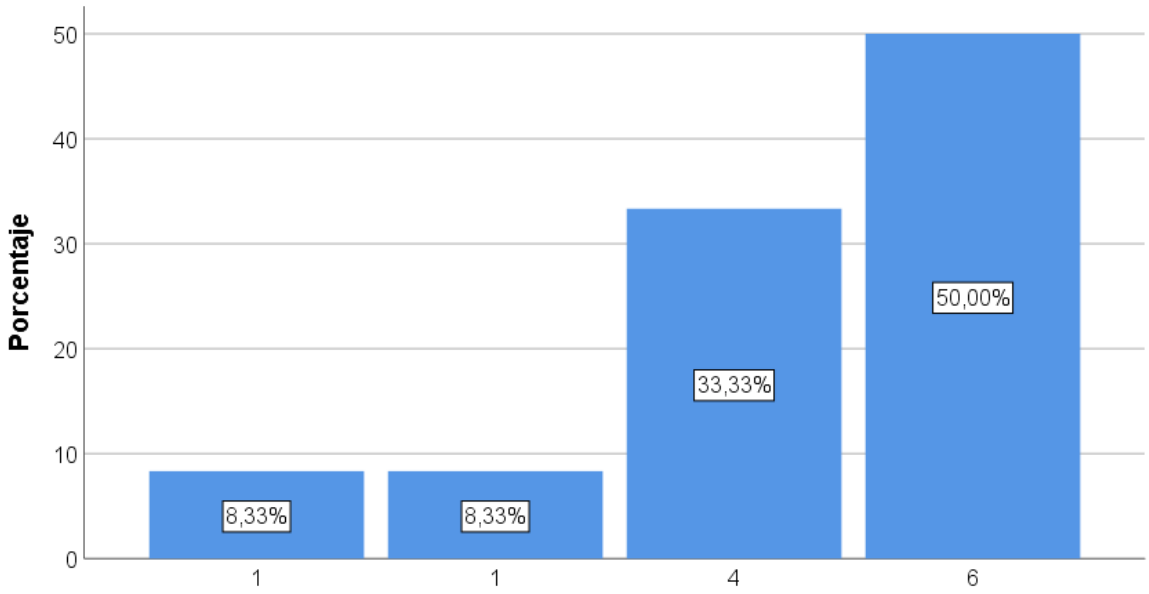


*Figura 2.* Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según sus condiciones

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado de la tabla ocho y figura dos, con respecto a la pregunta planteada, los datos muestran a detalle que del total de encuestados en su mayoría respondieron estar totalmente de acuerdo que a los clientes se les fraccione su deuda según sus condiciones y cuatro mencionaron estar de acuerdo dando a entender que de esta manera si se fraccionan las deudas se estaría dando mayores facilidades a los clientes morosos para que puedan cancelar en cierta parte sus deudas beneficiándose en este aspecto y además existe una posibilidad que la entidad pueda ser efectivo el retorno de su dinero.

Tabla 9

*Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | En desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 25,0 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 33,3 |
| | De acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

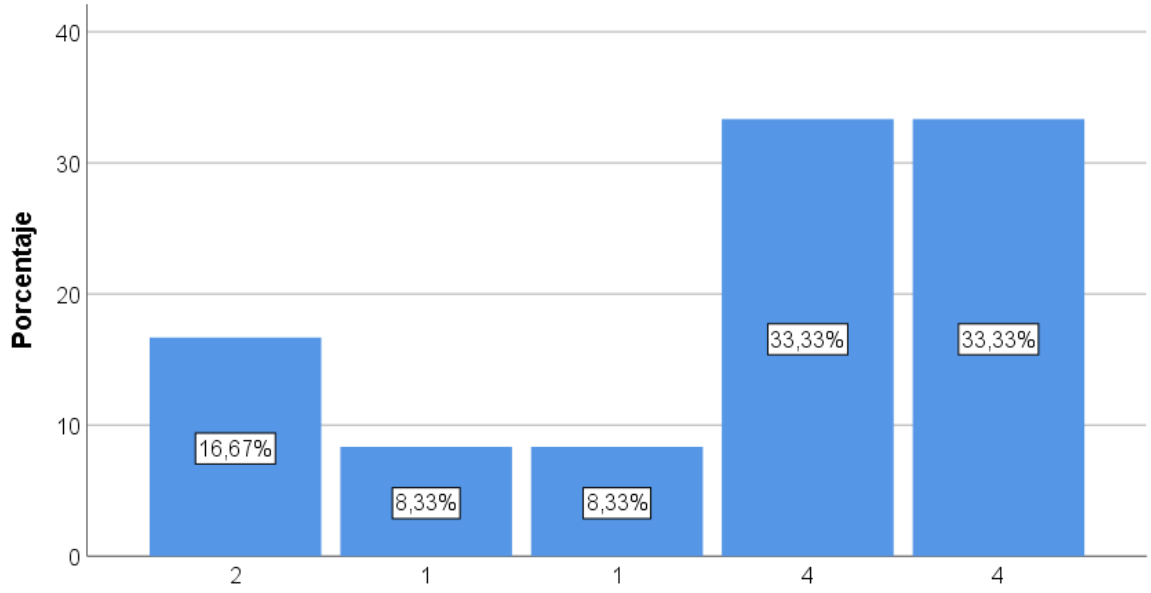


*Figura 3.* Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado de la tabla nueve y figura tres, cuatro de los 12 encuestados consideraron que estaban totalmente de acuerdo a que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente, cuatro contestaron que estaban de acuerdo, dos marcaron ni de acuerdo, ni en desacuerdo y uno menciono estar en desacuerdo, con esta respuesta en su

mayoría asertiva nos da a entender que si se divide a los clientes especificando ciertas características se va a tener un mejor control con respecto a la morosidad y a partir de ello se va a poder tomar mejores decisiones que beneficien positivamente a la empresa.

Tabla 10

*Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 25,0 |
| | De acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 58,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

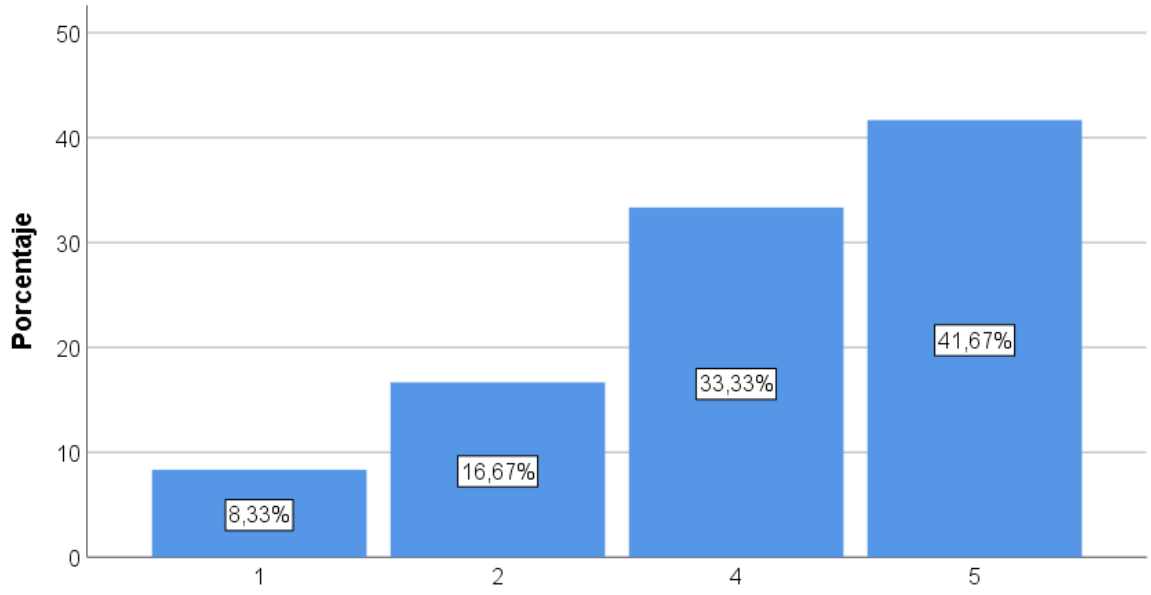


*Figura 4.* Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado de la tabla 10 y figura cuatro, como podemos ver la mayor parte de encuestados respondieron que estaban totalmente de acuerdo y de acuerdo a que solo se cobre el capital sin

intereses, dos de ellos respondieron ni de acuerdo, ni en desacuerdo y solo una persona respondió estar en desacuerdo respecto a esta pregunta ante estos resultados a la pregunta dada es preciso señalar que cuando se presentan estos casos de morosidad existen circunstancias que es mejor recuperar el capital dado a perderlo todo, dando esta alternativa de solución también hace factible en gran parte la recuperación de la deuda pues si bien es cierto la entidad no recupera en su totalidad lo esperado pero teniendo en cuenta las tasa excesivas de los créditos no perjudicaría su capital.

Tabla 11

*Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 33,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 50,0 |
| | De acuerdo | 3 | 25,0 | 25,0 | 75,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

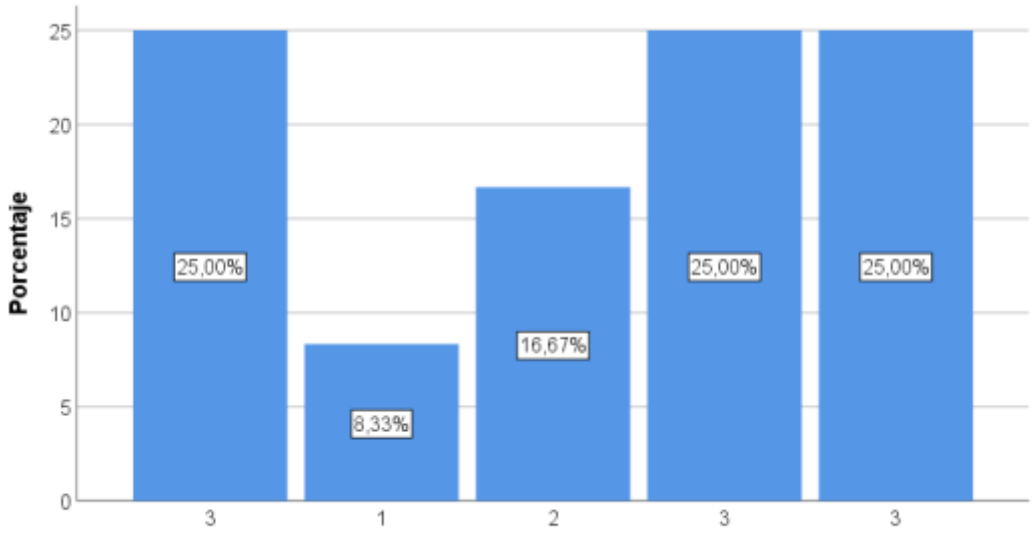

*Figura 5.* Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso

**Análisis e interpretación de datos:** En la tabla once y figura cinco como podemos ver existe una coincidencia en los encuestados ya que tres señalaron estar totalmente de acuerdo en que el índice de morosidad se debe a la falta de compromiso que tienen los clientes con la empresa, así mismo tres señalaron estar de acuerdo es más otros tres señalaron estar totalmente en desacuerdo, uno en desacuerdo pues creen que hay otros motivos que conlleva al cliente al atraso en sus cuotas, por último dos son indiferentes en su respuesta, según esto podemos notar que las circunstancias que conllevan al cliente atrasarse en sus cuotas se debe a una serie de falencias y dificultades que se les presenta en ese momento motivo por el cual no cumplen con sus pagos de manera oportuna.

Tabla 12

*Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 25,0 |
| | De acuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 66,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

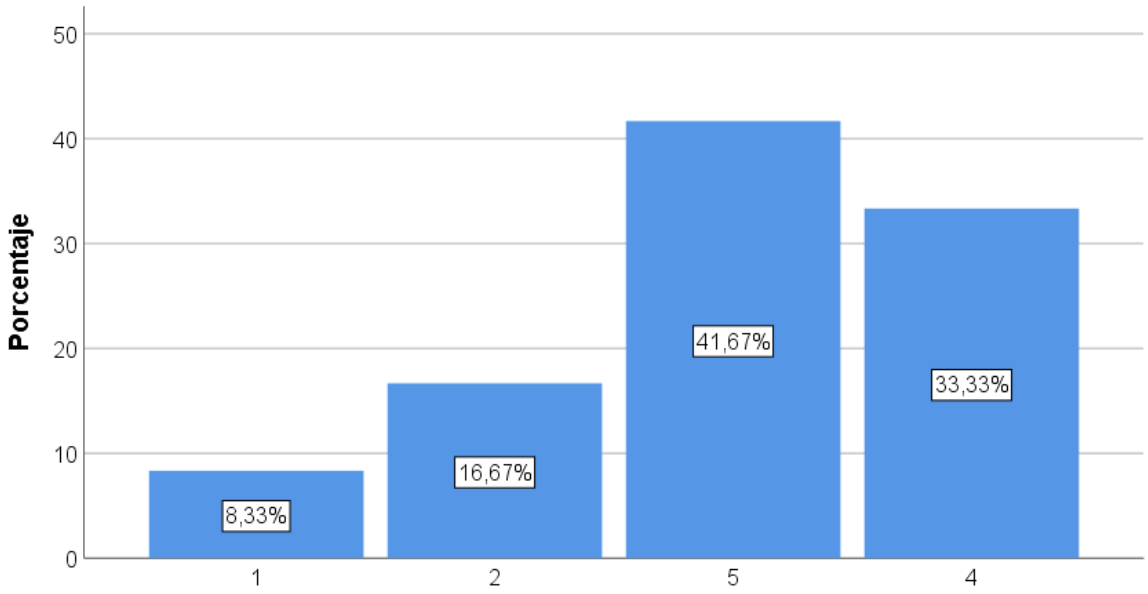


*Figura 6.* Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago

**Análisis e interpretación de datos:** En referencia a la tabla 12 y figura seis, la mayor parte de encuestados que en este caso vienen a ser cinco personas señalaron que si estaban de acuerdo que a través de las promociones el cliente va a tener voluntad de pago, cuatro dijeron estar totalmente de acuerdo, dos se abstienen de dar una respuesta concreta y uno no cree en esta afirmación, con respecto a las respuestas dadas podemos recalcar que esta propuesta puede ser factible para incentivar al cliente a tener una buena voluntad de pago con la entidad debido a que son diversos los factores porque se recae en la morosidad.

Tabla 13

*Usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | En desacuerdo | 4 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 75,0 |
| | De acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 91,7 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

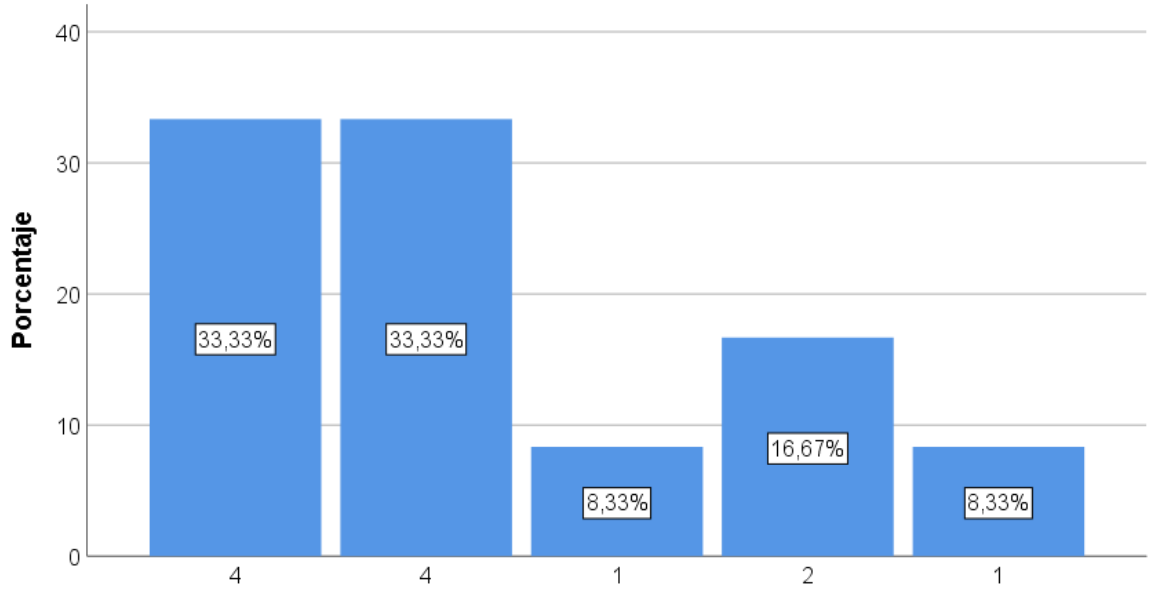


*Figura 7.* Usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado de la tabla 13 y figura siete, la mayor parte de encuestado que son cuatro para cada ítem respondieron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con respecto a esta pregunta planteada confirmando que en su mayoría los gestores de crédito no siguen los procedimientos protocolo con el cliente, reflejando de esta manera que no se está

siguiendo los protocolos debidos y es por este motivo que una de las causas que conlleva a esta problemática dada se ve reflejada en el otorgamiento de los préstamos trayendo como consecuencia el incremento de la morosidad.

*Tabla 14*
*Considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | En desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 25,0 |
| | De acuerdo | 3 | 25,0 | 25,0 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

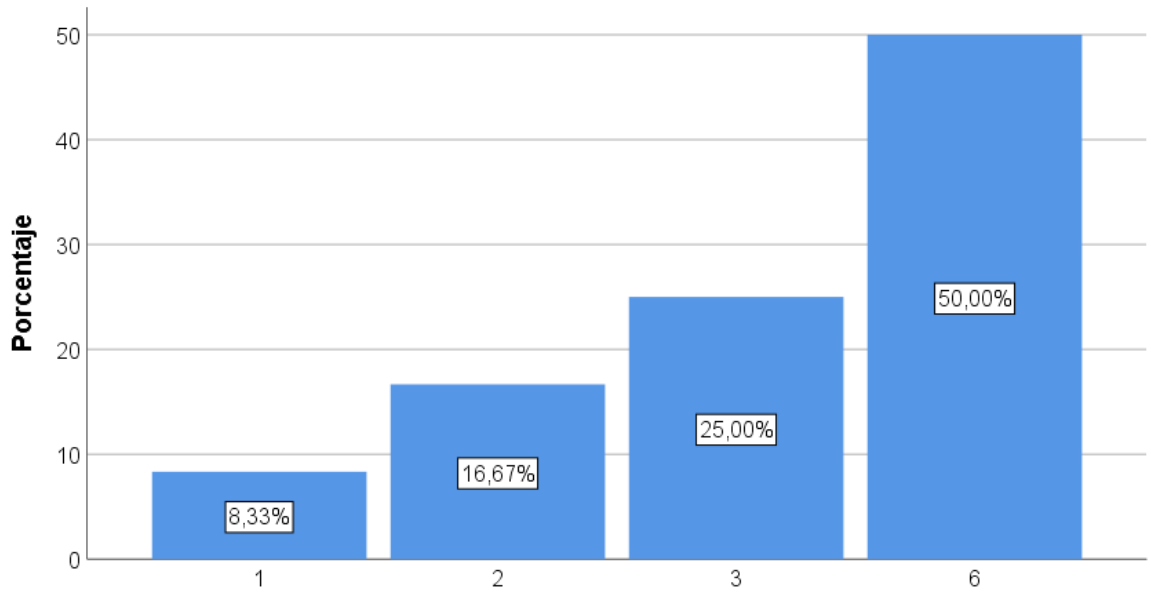


*Figura 8.* Considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza

**Análisis e interpretación de datos:** Con respecto a las respuestas dadas de la tabla 14 y figura ocho, seis de los encuestados mencionaron que están totalmente de acuerdo en que las notificaciones son un medio efectivo de cobranza,

tres respondieron de acuerdo, dos en desacuerdo y uno totalmente en desacuerdo esto da entender según los datos mostrados que las notificaciones si ayudan a solucionar en algo la problemática pero no es suficiente se necesita recurrir a otros medios más eficientes que hagan más factible el cobro.

Tabla 15

*Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | En desacuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 58,3 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 66,7 |
| | De acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 83,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

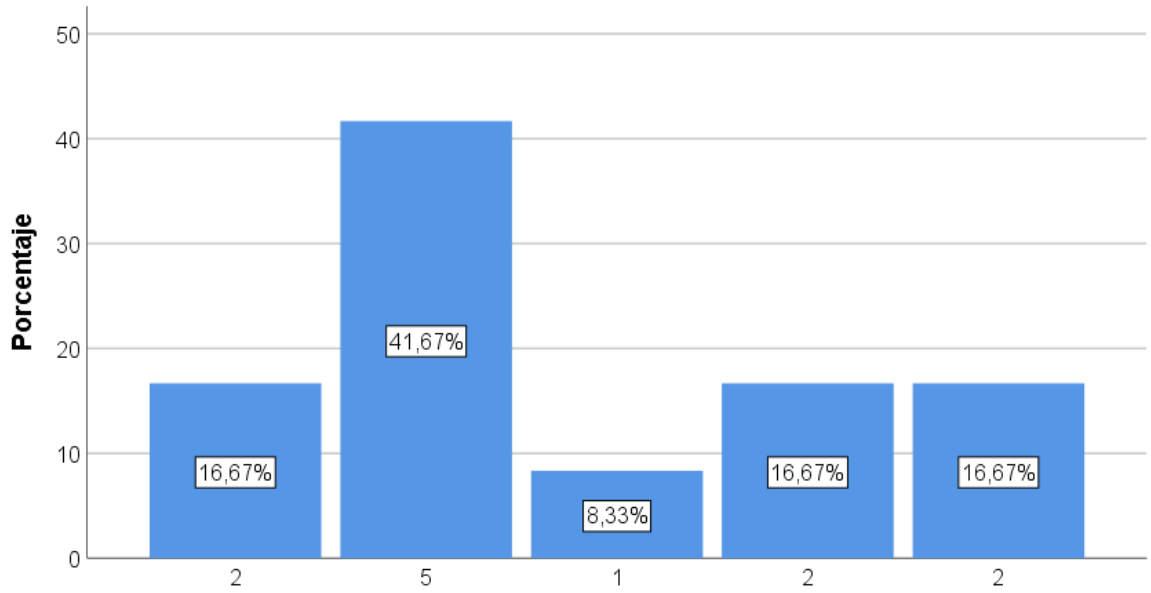


*Figura 9.* Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza

**Análisis e interpretación de datos:** En la tabla 15 y figura nueve, la mayor parte de encuestados respondieron estar en desacuerdo con la pregunta en mención, pudiéndose visualizar un empate en las respuestas con respecto a las tres alternativas siguientes y finalmente solo uno es indiferente en su respuesta a esta interrogante, según estos resultados podemos deducir que no existe una capacitación debida con respecto al personal de cobranza producto de ello también es que se evidencia deficiencias en cuanto a estos funcionarios que después de otorgado el crédito resultan ser piezas indispensables en la recuperación del dinero y la solución a la problemática dada.

Tabla 16

*Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| | En desacuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 50,0 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 1 | 8,3 | 8,3 | 58,3 |
| | De acuerdo | 3 | 25,0 | 25,0 | 83,3 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

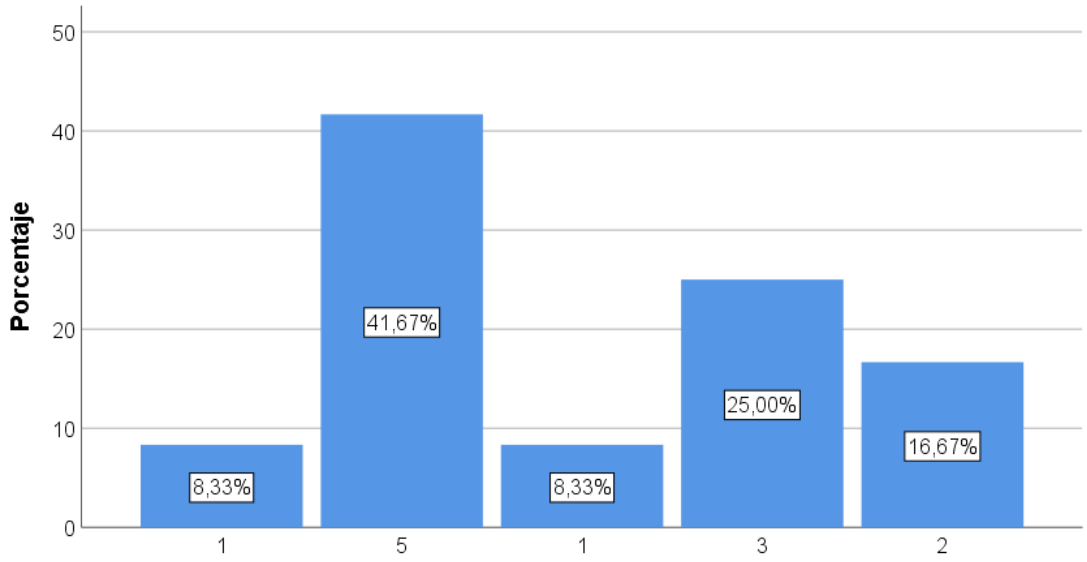


*Figura 10.* Usted considera que a través de llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago

**Análisis e interpretación de datos:** En el resultado que muestra la tabla 16 y figura 10, cinco personas respondieron diciendo que están en desacuerdo es decir que no creen que con las llamadas telefónicas se pueda llegar a un pacto de pago, tres marcaron estar de acuerdo, dos totalmente de acuerdo, uno no sabe ni opina y el último totalmente en desacuerdo de estos datos reflejados se deduce que las llamadas telefónicas no logran el efecto deseado pero si ayudan en cuanto a recordatorio a clientes que muchas veces olvidan sus fechas de pago con la entidad.

Tabla 17

*Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|---|
| Válido | En desacuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 5 | 41,7 | 41,7 | 83,3 |
| | De acuerdo | 2 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 12 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia

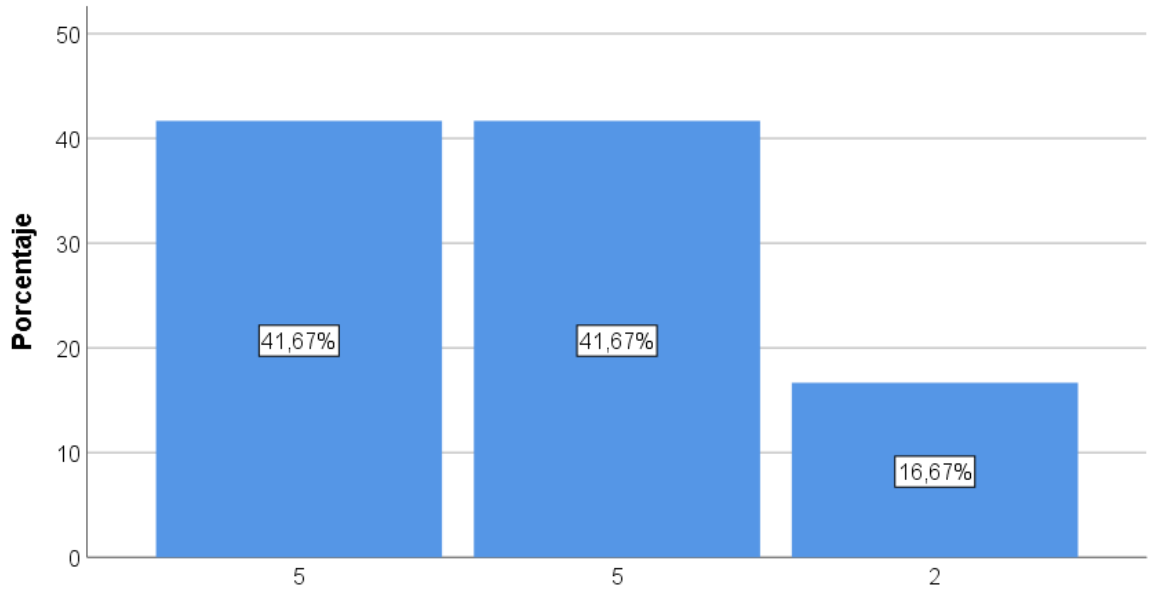


*Figura 11.* Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo

**Análisis e interpretación de datos:** Como podemos observar la tabla 17 y figura 11, detalla las respuestas dadas por los encuestados en la que cinco mencionan que están en desacuerdo que las llamadas telefónicas beneficiarán en algo, cinco no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo es decir son neutrales en su respuesta, por último dos si confirman estar de acuerdo con esta pregunta planteada, estas respuestas dadas surgen por el mismo motivo que no logran en su totalidad resarcir el daño pero si en un pequeño porcentaje ayudan de una u otra

manera pero se debe complementar con otras alternativas que ayuden a minimizar la morosidad.

***B. Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa***

Finalmente, para dar cumplimiento al segundo objetivo se usó el análisis documental que consistió en plasmar los montos de la cartera morosa de los tres últimos años de la empresa Elektra S.A. Chiclayo 2019 con el fin de evidenciar a mayor detalle y de forma objetiva y real los montos de la morosidad.

Tabla 18

*Cuadro comparativo de la morosidad en Elektra año 2017 - 2019*

| MOROSIDAD - ELEKTRA/BANCO AZTECA | | | |
|---|---|---|---|
| **GERENCIA** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Deficiente | 0.00 | 1,885.26 | 9,723.54 |
| Dudoso | 349,840.87 | 408,378.91 | 122,155.64 |
| 5032 CHICLAYO | S/ 349,840.87 | S/ 410,264.17 | S/ 131,879.18 |

Fuente: Data morosidad Elektra

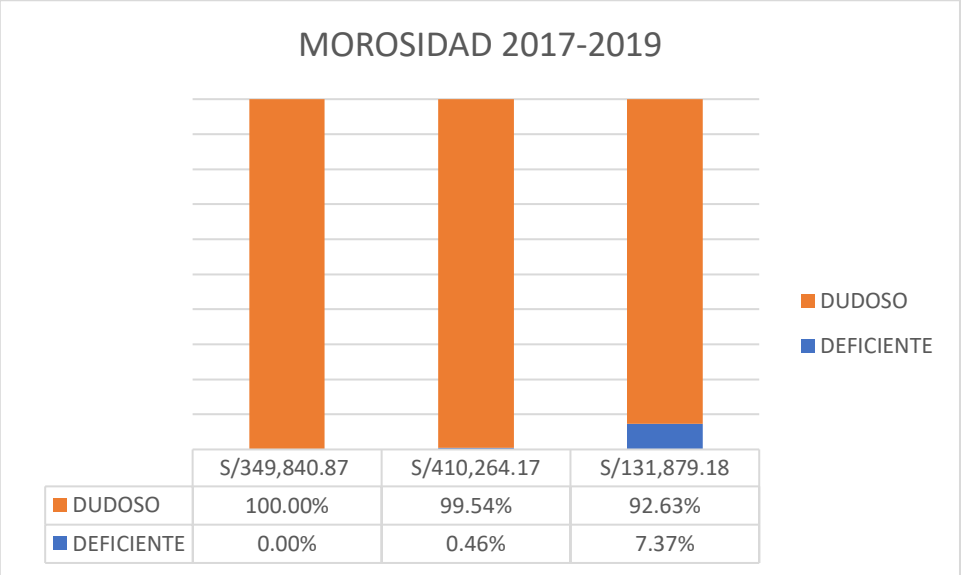


*Figura 12:* Monto de la morosidad durante los últimos tres años

**Análisis e interpretación de datos:** Al verificar los montos de la morosidad en la tabla 18 y figura 12 pudimos identificar la calificación de los clientes según sus días de atraso donde el mayor porcentaje se encuentra en calificación dudoso porque cuentan con atrasos entre 61 y 120 días, la calificación deficiente representa un porcentaje mínimo pues su atraso oscila entre 31 y 60 días. Los evaluadores no verificaron a cuánto asciende la mora, se otorgaron créditos sin evaluar a la persona sin ver si tenían un sustento para pagar los créditos; además los gestores para llegar a una meta si o si tenían que colocar los créditos para ganar un porcentaje, hubo mucho desfalco en la entidad  se entregaba préstamos a conocidos sin ninguna formalidad debida los gestores de crédito, que en ese momento trabajaban fueron despedidos producto de la problemática dada dentro de la institución y una vez fuera ellos cobraron parte de ese dinero para sí mismos a los clientes, es una de las causas por los que se puede deducir que por ello vemos un incremento considerable de morosidad.

***C. Propuestas crediticias que contribuyan a la disminución de la cartera morosa***

Para el desarrollo de este último objetivo hemos creído conveniente proponer políticas crediticias que contribuyan positivamente a recuperar la cartera morosa de la empresa Elektra que estarán enfocadas en los préstamos otorgados ya que es ahí donde se han encontrado las deficiencias dadas, tomando como base el desarrollo de nuestros objetivos específicos anteriores, mediante el uso de las técnicas aplicadas y sus respectivos instrumentos hemos podido llegar a identificar la problemática en mención y proponemos lo siguiente de manera teórica que a mayor detalle se aplicará en el capítulo 3.3 denominado “aporte práctico”.

- ✓ Dar seguimiento exhaustivo al cliente antes, durante y después del otorgamiento del préstamo.
- ✓ Establecer políticas de crédito que contribuyan a la formalidad debida en cuanto a papeleos.
- ✓ Capacitar a los gestores de crédito periódicamente en cuanto al otorgamiento de créditos para que evalúen debidamente al cliente.
- ✓ Hacer actividades que contribuyan a la socialización de los colaboradores y

sus jefes de manera que se sientan parte de ella para que así los responsables de los procesos de evaluación se sientan comprometidos y plenamente identificados con su empresa y estos créditos sean debidamente evaluados.

- ✓ Dejar que el cliente concluya con la totalidad del pago antes de volver a otorgarle otro préstamo y recargar su deuda.
- ✓ Establecer una fase preventiva en cuanto a la recuperación de los créditos e involucrando a todo el personal.
- ✓ Fraccionar la cartera de cobranza conforme a sus peculiaridades propias del cliente para asignarle a cada grupo de gestores.
- ✓ Capacitar al gestor de cobranzas en cuanto al manejo de objeciones que se puedan dar con los clientes deudores ya que de ello dependerá gran parte de la recuperación de la cartera morosa.

### 3.2. Discusión de resultados

El actual trabajo investigativo cuyo objetivo general fue determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019, según esta investigación el efecto va ser positivo y de mucha ayuda para la empresa pues gracias a este análisis en los préstamos se ha podido constatar que la entidad adolece de políticas de crédito en cuanto al otorgamiento de préstamos, no se cuenta con una formalidad debida en lo que respecta a papeleos y existe muchas facilidades en cuanto al otorgamiento de los mismos; para ello se ha visto necesario proponer nuevas políticas crediticias que contribuyan a minimizar el riesgo de la cartera morosa en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019.

Primer objetivo específico: Analizar los préstamos otorgados en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019, para el desarrollo de este primer objetivo se aplicó la técnica de la entrevista dirigida al gerente general que constó de 8 preguntas ,en cuyas respuestas se pudo evidenciar la falta de políticas crediticias en cuanto al otorgamiento de un préstamo al cliente, además se utilizó el análisis documental el cual se recurrió a la data de la empresa y se logró identificar los préstamos

personales y de consumo además se evidenció que los porcentajes de los préstamos personales son mayores a los de los préstamos de consumo durante esos tres años en estudio.

Al confrontar los resultados obtenidos con los resultados de la investigación de Zambrano y Guerra (2018), se deduce que se asemeja al trabajo de investigación pues también han hecho uso de la entrevista a los gestores de créditos y además busca proponer estrategias que se encaminen a minimizar el riesgo crediticio y con ello lograr la recuperación más efectiva de la cartera. Del mismo modo este resultado también se comparó con los resultados del trabajo investigativo de Pérez y Pérez (2019), donde concluye que existe un manejo inadecuado basado en una mala gestión y evaluación crediticia, ello conlleva al incremento de la cartera morosa donde los colaboradores de estas entidades pueden hacer muy poco para recuperar los créditos pues esto depende de las mejores decisiones que puedan tomar los altos funcionarios.

Segundo objetivo específico: Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019; para este objetivo se aplicó el análisis documental donde se constató la calificación de los clientes morosos según días de atraso donde el mayor porcentaje se encuentra en calificación dudoso y la cartera fresca representa un 0.05% en el año 2018 y 0.036% en el 2019 donde la mayor parte de la mora se encuentra en cartera pesada y la encuesta que estuvo dirigida a los gestores de crédito incluyendo al supervisor y al gerente de la empresa, obteniendo como resultado muchas ineficiencias motivo por el cual se puede constatar que la empresa cuenta con un alto nivel de morosidad lo cual requiere urgentemente políticas crediticias que contribuyan aminorar la morosidad de sus clientes y pueda haber un retorno eficiente del dinero prestado.

El resultado de este segundo objetivo se comparó con la investigación realizada por Chapoñan (2018), donde se asemeja al trabajo de investigación pues señala que el problema del alto índice de morosidad se debe a la mala evaluación que se está haciendo al cliente al otorgar un préstamo, estimando una capacidad

de pago más alta de lo real dando como resultado el sobreendeudamiento del cliente y por consiguiente la dificultad para cumplir con sus pagos. Además, Coronel (2016), concluye que el área encargada de la gestión de créditos debe estar correctamente capacitada para realizar una buena colocación del crédito al cliente es más se debe buscar la rápida recuperación de la cartera morosa para lograr una efectividad en el pago de los créditos otorgados, con estos detalles se puede concretar un grado de similitud con el trabajo de investigación.

Tercer objetivo específico: Proponer políticas de crédito que contribuyan a disminuir el riesgo de la cartera morosa en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019, para el logro de este objetivo se tomó como base el desarrollo de los objetivos específicos anteriores ya que estas propuestas van a contribuir a solucionar la problemática suscitada con respecto a la morosidad de la empresa y cabe precisar que Coronel (2016), también tiene un grado de similtud con este objetivo puesto que su trabajo está enfocado a proponer alternativas de solución en relación a la morosidad. Los instrumentos utilizados fueron validados por dos expertos conocedores del tema en estudio certificando la validez de los resultados obtenidos así mismo estas técnicas facultaron la realización del análisis de fiabilidad.

En el lapso del desarrollo de esta investigación las limitaciones que se dieron fue la dificultad que se nos presentó para encontrar a los expertos para que validen nuestros instrumentos motivo de la pandemia que se está viviendo en el país se nos difícil poder contactar con uno de ellos ya que no se podía hacer de manera presencial, pero se solucionó enviando la documentación de manera virtual, otra limitación suscitada fue que no podíamos hacer los resultado del alfa de Cronbach pero con el acceso a tutoriales en you tube se dio solución al problema y la última limitación fue que nuestras encuestas estaban dirigidas en un inicio a los clientes morosos pero se tuvo que hacer cambios y dirigirlas a los gestores de crédito, por el motivo de la pandemia del covid 19 no se nos hacia posible contar con este tipo de muestra.

Es más, cabe precisar que estos resultados traen aportes positivos y nuevos para el conocimiento de otros investigadores que opten por realizar trabajos relacionado a este tema y en cuanto a las entidades financieras de la región Lambayeque es muy beneficioso porque resuelve la problemática presentada en muchas de estas entidades ligadas a otorgar préstamos que muchas veces recae enfocándose en la difícil recuperación de los créditos conocido como la morosidad.

### 3.3. Aporte práctico (propuesta, si el caso lo amerita)

***Introducción***

En este trabajo de investigación se tomó como variable independiente a los préstamos en el cual se aplicó la técnica de la entrevista que consto de 8 preguntas abiertas dirigidas al encargado de la sucursal Elektra S.A. Teniendo en cuenta que los préstamos son muy importantes en la sociedad ya que permiten tener capacidad para adquirir algo o hacer cualquier tipo de inversión que uno necesite y al mismo tiempo la entidad siempre se va a ver beneficiada con el interés dado pues poseen una tendencia creciente a través del tiempo, pero también pueden verse perjudicados si no se lleva el análisis correcto corren el riesgo de incrementar la cartera morosa. La morosidad para toda entidad prestadora de dinero de un modo u otro afecta la rentabilidad de la mismas llegando incluso al cierre de sus sucursales.

***Generalidades***

La empresa remota sus orígenes al año 1906, (la fundación de Salinas y Rocha), cuenta con más de un siglo de colaborar al crecimiento de México. Pero sucede que, con la fundación de Elektra, en 1950, es donde se establece el origen para dar paso hoy al grupo Elektra bajo la dirección de Hugo salinas y Rocha, junto a una fábrica para manufacturar radio, después de dos años Hugo salinas y Rocha deja el negocio a Hugo salinas Price en 1957 e inicia sus actividades comerciales aperturando su primera tienda Elektra. La misma que llegó a Guatemala en 1997 expandiéndose a la provincia en el 2000 en la actualidad funcionan más de 7000 puntos de contacto en muchos países del mundo. En el año 1954 Elektra inicia un

nuevo proyecto para vender de puerta en puerta y otorgar créditos de consumo. En 1957 el grupo Elektra inició un programa de venta a precio de contrato fue cambiado en 1976, debido a una devaluación cambió de estrategia de la venta al crédito por la venta al contado.

Ricardo benjamín salinas pliego asumió la dirección del Grupo Salinas en 1987, tiempo después cotizó en la bolsa de valores de España y funda el sistema empresarial Azteca, junto al Banco Azteca. En 1989 Pedro Padilla Longoria se convirtió en director jurídico del Grupo Elektra, empezando su trabajo. Elektra realizó su primera oferta pública en el año 1993 en la bolsa de valores de México, después de un año ejecutó la lista de sus acciones en forma global Depositary Shares, en 1996 firma un contrato con Western Unión para efectuar servicios de transferencias electrónicas de dinero. Al año se dio inicio a las actividades en Latinoamérica bajo la denominación de Elektra.

En él año 2000 se celebró los 50 años de actividades, año en el cual Javier Sarro Cotrina se le designa como Director General del Banco Azteca e inició sus actividades en octubre con una apertura simultánea de más de 800 sucursales bancarias situadas dentro de las tiendas Elektra, Salinas y Rocha, y bodega de remates. El problema que aqueja a la entidad banco Elektra S.A. es el incremento de la morosidad ante la falta de políticas crediticias y una serie de ineficiencias al momento de otorgar los préstamos han conllevado a que la empresa actualmente presente esta problemática y se vea afectado de una manera u otra el capital de la entidad.

***Objetivo de la propuesta***

***Objetivo general.***

Esta propuesta tiene como objetivo general que se puedan elaborar propuestas crediticias que contribuyan a la recuperación de la cartera morosa.

***Objetivos específicos***

- ✓ Elaborar un flujograma que detalle el proceso de la evaluación crediticia
- ✓ Elaborar un plan de actividades y procedimiento protocolo a seguir por los gestores de crédito.
- ✓ Elaborar un plan de acción preventivo para la recuperación de los créditos

***Desarrollo de la propuesta***

***Plan de acción.***

Esta propuesta tiene como finalidad que se puedan elaborar propuestas crediticias que contribuyan de manera positiva a recuperar la cartera morosa de la empresa y así pueda cumplir con sus metas trazadas.

**Objetivo 1.** Elaborar un flujograma que detalle el proceso de la evaluación crediticia

Con la elaboración de este flujograma se busca que sirva de herramienta en la que se visualice a mayor detalle y de manera didáctica los pasos a seguir con respecto al otorgamiento de los préstamos además buscan la eficiencia, se cumpla la formalidad debida y permita la correcta evaluación crediticia siguiendo los lineamientos establecidos antes, durante y después de otorgado el crédito ya que la entidad no cuenta con un flujograma y por ello se ha creído conveniente elaborarlo para facilitar la comprensión de sus funcionarios.

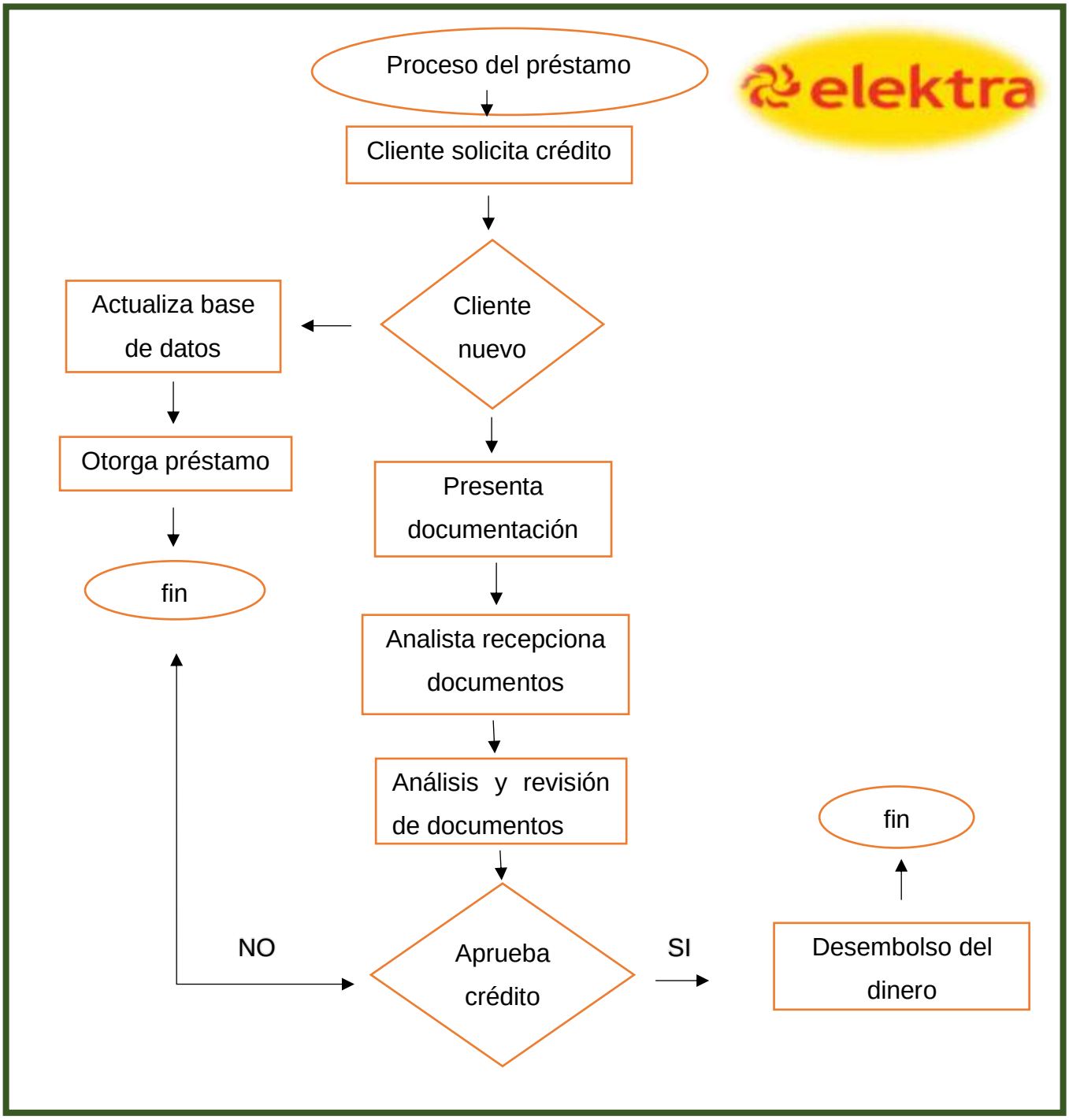


*Figura 13.* flujograma del proceso de la evaluación crediticia en Elektra S.A

**Objetivo 2.** Elaborar el plan de actividades y procedimiento protocolo a seguir por los gestores de crédito.

Este plan de actividades va a servir de guía para los gestores de crédito ya

que constará en físico de manera que se puedan ceñir a los protocolos establecidos y de este modo realizar un buen otorgamiento del préstamo y solucionar muchas deficiencias dadas en esta área.

| PLAN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO PROTOCOLO A SEGUIR POR LOS GESTORES DE CRÉDITO | | |
|---|---|---|
| **N.º** | **ACTIVIDAD** | **DETALLES** |
| 1 | Entrevistar | A los solicitantes de préstamos y llenar solicitud |
| 2 | Mantener estándares de ética | Ser diligente al brindar asistencia al cliente y actuar en virtud de la ética profesional |
| 3 | Promocionar los servicios | Explicar claramente al cliente los servicios de la institución financiera y determinar cual se ajusta mejor a las necesidades del cliente. |
| 4 | Solicitar documentación pertinente al cliente | Estos documentos son el recibo de agua, luz, boletas de pago y otros documentos sustentaríos para el crédito. |
| 5 | Recepción de documentos | El gestor de crédito recepcionará la documentación solicitada por su persona al cliente |
| 6 | Analizara y revisara la documentación | Hará un análisis riguroso en las centrales de riesgo como: Búsqueda en el historial crediticio, determinar factores internos y externos del cliente como su entorno, nivel de ingresos y actividades a las que se dedica. |
| 7 | Seguimiento exhaustivo al cliente | Hará visitas a domicilio y lugar de trabajo para constatar que la información que está dando el cliente es verdadera esto se realizará antes durante y después de otorgado el préstamo. |
| 8 | Remitir las solicitudes de líneas de crédito al gerente de agencia o jefe de crédito | Con la documentación debida e información real del cliente para su aprobación o negación del préstamo. |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | Realizar llamadas | A los clientes que se les haya aprobado un préstamo y a quienes estén en trámite de iniciar el proceso. |

*Figura 14.* Plan de actividades y procedimiento protocolo

**Objetivo 3.** Elaborar un plan de acción preventivo para la recuperación de los créditos en Elektra S.A.

Al elaborar este plan de acción se busca prevenir cualquier eventualidad de la morosidad antes de otorgar el crédito, haciendo un buen análisis y seguimiento al cliente se va a evitar correr el riesgo de haber hecho una mala evaluación crediticia y va a minimizar en gran parte el incremento de la mora.

| PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVO PARA LA RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS EN ELEKTRA S. A | |
|---|---|
| Promoción de los créditos | Explicar al cliente el valor y la importancia de la puntualidad al momento de otorgar un crédito y lo negativo que este resulta para su negocio en caso incurra en atraso |
| Confirmar ubicación del cliente | En estas visitas el gestor de crédito aprovechara para verificar su modo de vida del cliente tanto empresarial como personal, su entorno, si tiene problemas familiares, cuenta con un buen prestigio o no, esta es la oportunidad para conocer su negocio y domicilio, cuya información recogida será vital para una buena gestión del crédito. |
| Análisis cuantitativo y cualitativo | Etapa más importante de la prevención aquí se analizará la voluntad y capacidad de pago del cliente a partir de allí se determinará el monto y el plazo en el que se otorgará el crédito. |
| Seguimiento y recuperación | Una vez otorgado el crédito se procede a la supervisión del mismo es decir verificar el destino del dinero y de darse la posibilidad de que incurriera en atrasos poder determinar el motivo para a partir de ello proceder a manejar la situación de forma personalizada con capacidad de negociación positiva de tal modo que se pueda llegar a un acuerdo mutuo y se haga efectivo el pago. |

*Figura 15*. Plan de acción preventivo para la recuperación de los créditos

*Figura 16*. Afiche alusivo a la promoción de los créditos

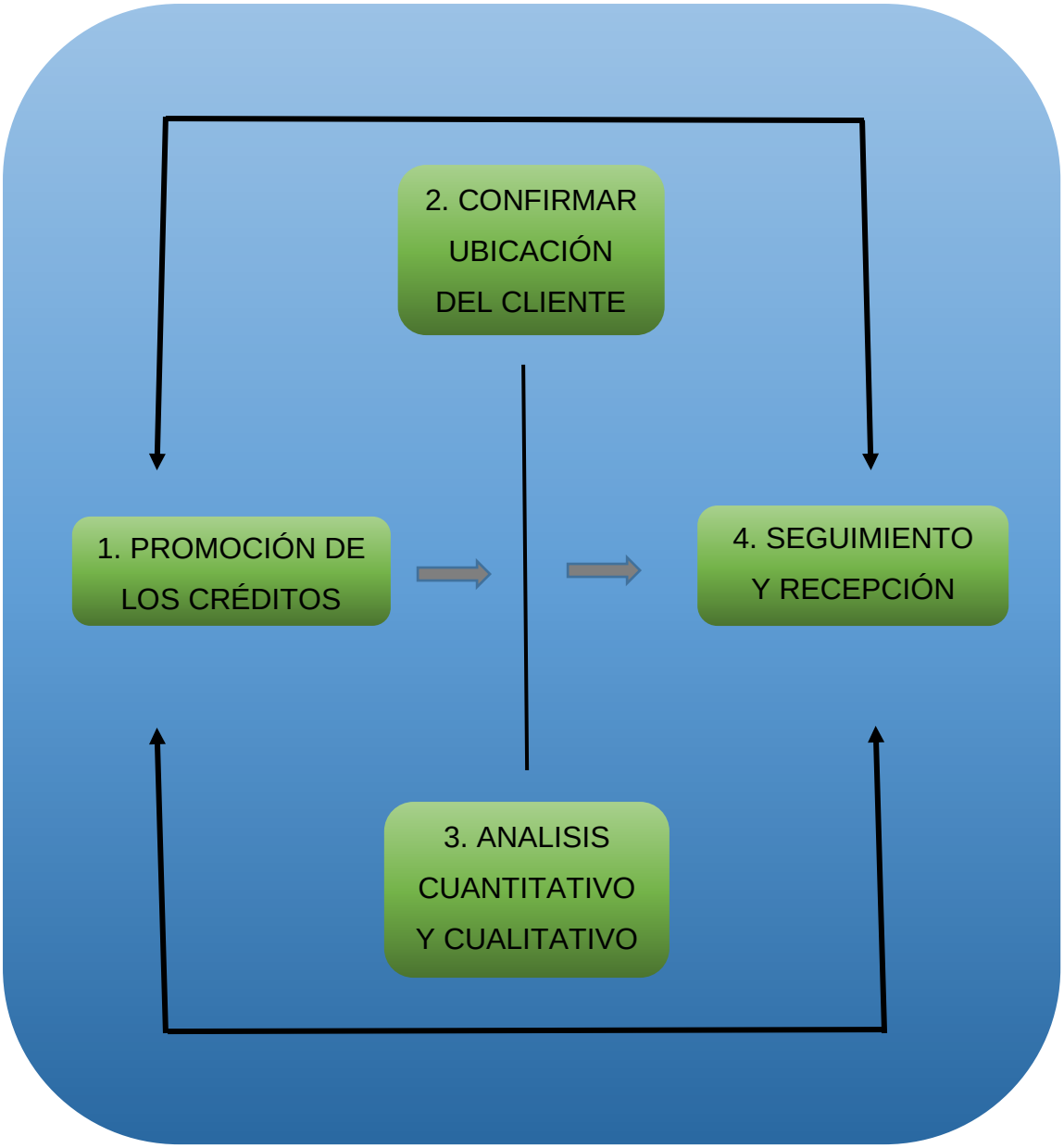


*Figura 17*. Proceso gráfico del plan de acción preventivo

***Presupuesto de la propuesta***

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD | C.U | C.TOTAL |
|---|---|---|---|
| **Gastos administrativos** | | | |
| USB | 01 | 35.00 | 35.00 |
| Útiles de escritorio | - | - | 10.00 |
| **Gastos operativos** | | | |
| Papel bond | 01 | 11.00 | 11.00 |
| Fotocopias | 20 | 0.10 | 2.00 |
| Impresiones | 5 | 0.20 | 1.00 |
| Total | | | 67.00 |

*Figura 18*. Presupuesto de la propuesta

***Cronograma de actividades***

| ACTIVIDADES | | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1 | Presentación de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Análisis de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Validación de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Organización de actividades | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Designación de funciones acordes a la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Análisis en la ejecución de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Puesta en marcha | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Revisión periódica de la propuesta | | | | | | | | | | | | | | | | |

*Figura 19*. Cronograma de actividades

# IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 4.1. Conclusiones

En el objetivo general; determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en le empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019; se llegó a concluir que ejerce un efecto positivo dado que al hacer un análisis exhaustivo de los préstamos otorgados se pudo evidenciar las deficiencias dadas en esta área y así poder contribuir a subsanar estos errores mediante propuestas cuyo efecto se va a ver reflejado en una buena colocación del crédito.

En el primer objetivo específico; analizar los préstamos otorgados en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019; al analizar esta variable se concluyó que los montos de los préstamos personales otorgados son mayores a los préstamos de consumo durante los años estudiados y que se otorgaron préstamos de manera desmesurada sin control alguno producto de una mala evaluación al cliente y por falta de políticas crediticias eficientes.

En el segundo objetivo; verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019; se concluyó que dichos años en estudio muestran montos considerables de morosidad producto de la colocación inoportuna de los créditos muchas veces sin sustento alguno lo que conllevó al incremento de la morosidad; además se pudo verificar la calificación de los clientes según sus días de atraso donde el mayor porcentaje se encuentra en calificación dudoso y la cartera fresca representa un 0.05% en el año 2018 y 0.036% en el 2019 donde la mayor parte de la morosidad se encuentra en cartera pesada.

En el tercer objetivo; proponer políticas de crédito que contribuyan a disminuir el riesgo la cartera morosa en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019; debido a esta problemática detectada se concluye proponer políticas crediticias que contribuyan a minimizar el riesgo de la cartera morosa y por consiguiente hacer más efectivo el retorno del dinero de la entidad Elektra.

## 4.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente encargado de la empresa Elektra realizar mejoras en las políticas crediticias en lo que respecta a la evaluación de los créditos, pues va a contribuir a minimizar el riesgo de la cartera morosa.

Se recomienda a los responsables de los procesos de evaluación realizar una adecuada evaluación al cliente para que de esta manera se pueda llegar a efectuar una buena colocación del crédito; hacer un seguimiento exhaustivo al cliente antes, durante y después de otorgado el crédito y del mismo modo corregir muchos vacíos que se están dando al momento de otorgar un préstamo.

Se recomienda a la empresa incidir en la recuperación de los créditos morosos con mayores días de atraso pues se encuentran en la cartera pesada y representan porcentajes considerables de 100% en el año 2017, 99.54% en el 2018 y 92.63% en el 2019 que son motivo de incertidumbre en cuanto al retorno del dinero.

Se recomienda a la entidad tomar en cuenta las propuestas planteadas ya que fueron hechas en base a la problemática dada puesto que contribuirán a mejorar las deficiencias encontradas en el análisis de los préstamos otorgados y por consiguiente reducirá el incremento de la morosidad siendo de gran provecho en este aspecto a la empresa.

Se recomienda a futuros estudiantes realizar investigaciones referentes a este tema y brindar nuevos aportes que beneficien y ayuden a minimizar de una manera a otra la problemática que día a día se enfrentan estas entidades del sistema financiero.

## REFERENCIAS


Anònimo (2015). Las cobranzas empresariales.Separata de finanzas II (págs.223-239).Lima.Ifb-certus.edu.pe.

Arias, F. G. (2016). Investigación descriptiva. En 6. Edición (Eds.), *El proyecto de investigaciòn* (pag.24). Caracas, Venezuela: EPISTEME,C.A.

Asbanc. (10 de febrero de 2019). Banca Peruana. *Boletin Mensual, 107*, 3. https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_FEBRERO_2019.pdf

Baena, G. M. (2014). Investigación documental. En J. E. Callejas (Eds.), *Metodología de la investigación* (pág. 12). https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dela+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHl9f39tLqAhUQLLkGHXQXBuoQ6AEwBHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false

Blanco, A. (2018). Préstamos personales y préstamos hipotecarios. En A. d. Valdenigrales (Eds.), *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual* (págs. 137-139). https://books.google.com.pe/books?id=Mff5CAAAQBAJ&pg=PA137&dq=creditos+personales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJzaqc38bqAhXRILkGHXvoDGoQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=creditos%20personales&f=false

Bobadilla, E. (25 de marzo de 2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. *Gestión*. https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/?ref=gesr

Brachfield,P.J. (2015). Los demás costes provocados por la morosidad y otros gastos adicionales. En I, & P. editorial (Eds.), vender a crédito y cobrar sin impagados (pag.32).

https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&pg=PT91&dq=tasa+de+morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0rNeGp5HpAhUHUt8KHQVEB-cQ6AEIYjAH#v=onepage&q=tasa%20de%20morosidad&f=false

Calderón, G. (21 de setiembre de 2018). Apertura financiera. *El universo*. https://www.eluniverso.com/opinion/2018/09/21/nota/6963077/apertura-financiera

Castillo, N. (07 de agosto de 2018). Morosidad de empresas en el Perú sube a niveles récord. *El Comercio*. https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-empresas-peru-sube-niveles-record-noticia-544175-noticia/?ref=ecr

Chapoñan, B. E. (2018). *Factores microeconòmicos de morosidad de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2018 [* tesis para optar el grado académico profesional de bachiller en administración, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5288/Chapo%c3%b1%c3%a1n%20Huam%c3%a1n%20Brenda%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Condor, K. W., y Taipe, J. Y. (2019). *Gestiòn del riesgo crediticio y el ìndice de morosidad en mi banco - Agencia Chupaca - 2018 [* tesis de titulo de licenciado en administración, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio UPLA. http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/897/T037_77019731_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coronel, L. (2016). *Estrategias De Cobranza Y Su Relacion Con La Morasidad En La Entidad Financiera Mi Banco- Jaen 2015* [ tesis de para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS . repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf;jsessionid=815795001D01BCB5

442F3C756EA45A01?sequence=1

Delgado, D., y Chavesta , M. (2017). *Impacto De La Morasidad De La Agencia C.C Real Plaza En La Rentabilidad Del Banco SCOTIABANK, Periodo 2010-2014, Chiclayo* [ tesis para optar el título de contador público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1024/1/TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaela.pdf.pdf

Dorantes, C. H. (2018). Tipos de variable. En U. Iberoamericana (Eds.), *El proyecto de investigaciòn en psicologìa* (págs. 41-42). https://books.google.com.pe/books?id=yKRdDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proyecto+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_yIrovdblAhVtp1kKHZpZAzIQuwUITjAF#v=onepage&q&f=false

Duràn, J. J. (2011). Morosidad. En Ecobook (Eds.), *Diccionario de finanzas* (pág. 190).https://books.google.com.pe/books?id=tOcAwAAQBAJ&pg=PA190&dq=diccionario+sobre+morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjjgI_528PpAhVgK7kGHWnbCOEQ6AEILjAB#v=onepage&q=diccionario%20sobre%20morosidad&f=false

el Economista América. (11 de 06 de 2018). Créditos a mypes en la Macro Región Norte aumentaron 9,5%. *el Economista América*. https://www.eleconomistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/9200473/06/18/Creditos-a-mypes-en-la-Macro-Region-Norte-aumentaron-95.html

Esteban, À., y Molina, A. (2014). Determinación del tamaño muestral. En A. d. Valdenigrales (Eds.), *Investigación de mercados* (págs. 135-138). https://books.google.com.pe/books?id=dKTIAgAAQBAJ&pg=PA135&dq=muestra+y+muestreo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio0MHqjJrlAhUR7awKHayOBO84RhC7BQhaMAc#v=onepage&q=muestra%20y%20muestreo&f=false

Ferro, J. M. (2020). Cobro de morosos, más allá del disfraz. En I. published (Eds.), *Cómo salir de un listado de morosos* (págs. 49-57). https://books.google.com.pe/books?id=FdPMDwAAQBAJ&pg=PA50&dq=las+centrales+de+riesgo+y+los+morosos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZt63qvc7qAhUzHbkGHSX8BbMQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=las%20centrales%20de%20riesgo%20y%20los%20morosos&f=false

Ferro, J. M. (2020). Introducción a la situación de cobros, impagados y morosidad en las empresas españolas. En I. published (Eds.), *Morosos, deudores y outsorcing* (págs. 5-6). https://books.google.com.pe/books?id=cSnKDwAAQBAJ&pg=PA6&dq=efectos+de+la+morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwionOOV5cPpAhXuErkGHVfaDFAQ6AEIPjAD#v=onepage&q=efectos%20de%20la%20morosidad&f=false

Galindo, H. (2020). La validez. En S. Área de innovación y desarrollo (Eds.), *Estadísticas para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos* (págs. 52-55). https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=editions:RXAlajfIbGEC&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj77L_xyr3lAhWwq1kKHeC5BxkQuwUIKzAA#v=onepage&q&f=false

Gonzales, F., Escoto, M., y Koral, J. (2017). Muestreo: tipos de muestreo. En E.E.CV. (Eds.), Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud (págs. 29-30). https://books.google.com.pe/books?id=c75ZDwAAQBAJ&pg=PR32&dq=muestreo+no+probabilistico+y+la+variable+dependiente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjo9ePrnOLqAhVIHLkGHVT_DlYQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=muestreo%20no%20probabilistico%20y%20la%20variable%20dependiente&f=false

Hernández, A., y Martínez, J. M. (2014). Investigación cualitativa en marketing sanitario. En A. d. Valdenigrales (Eds.), *Marketing sanitario: Evolución-Revolución* (págs. 99-100). https://books.google.com.pe/books?id=m-

zoAgAAQBAJ&pg=PA99&dq=la+investigacion+cualitativa+y+la+guia+de+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiMqIGng9PqAhUEKrkGHWO2DeA4ChDoATABegQIBhAC#v=onepage&q=la%20investigacion%20cualitativa%20y%20la%20guia%20de%20entrevis

Hernàndez, R., Fernàndez, C., Baptista, P. (2014). Diseños no experimentales. En S. D. McGRAW-HILL / Interamericana editores (Eds.), *Metodologìa de la investigaciòn* (pág. 152). https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

José, M., y Ortíz, A. (2018). Préstamos al consumo. En M. d. Educación (Eds.), *Finanzas personales: Planificación, control y gestión - página 80* (pág. 80). https://books.google.com.pe/books?id=wPVKDwAAQBAJ&pg=PA80&dq=prestamos+de+consumo+y+prestamos+personales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwim3vum-83qAhVKGLkGHUBnCmgQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=prestamos%20de%20consumo%20y%20prestamos%20personales&f=false

Lgual, D. (2017). Características de los préstamos personales. En P. Editorial (Eds.), *Productos y servicios bancarios* (págs. 31-33). https://books.google.com.pe/books?id=Zq8-DwAAQBAJ&pg=PT93&dq=caracteristicas+y+plazos+de+los+prestamos+personales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_lsaz9M3qAhWnDrkGHeLhDLIQ6AEwBHoECAYQAg#v=onepage&q=caracteristicas%20y%20plazos%20de%20los%20prestamos%20personales&f

Lòpez, P., y Fachelli, S. (2015). La encuesta. En U. A. Barcelona (Eds.), *Metodologìa de la investigaciòn social cuantitativa* (págs. 5-9). https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Manfredi, M. (27 de mayo de 2019). Crece la mora en tarjetas de crédito y los clientes refinancian saldos. *El Cronista*. https://www.cronista.com/amp/finanzasmercados/Crece-la-mora-en-

tarjetas-de-credito-y-los-clientes-refinancian-saldos-20190524-0050.html

Martínez, C., y Galán, A. (2014). Selección de la muestra. En E. UNED (Eds.), *Técnica e instrumentos de recogida y análisis de datos* (pág. 52). https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQx73w7dLqAhVuFjQIHXexCW4Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false

Masias, L. (21 de agosto de 2019). Agrobanco retoma otorgamiento de préstamos desembolsando más de S/ 55 millones a julio de 2019. *Gestiòn*. https://gestion.pe/economia/agrobanco-retoma-otorgamiento-de-prestamos-desembolsando-mas-de-s-55-millones-a-julio-de-2019-noticia/

Molina, A. d. (13 de diciembre de 2016). El impacto financiero del incremento de la morosidad bancaria. *Conexionesan, 1652*. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/el-impacto-financiero-del-incremento-de-la-morosidad-bancaria/

Morales, J. A., y Morales, A. (2014). Préstamos personales. En J. E. Callejas (Eds.), *Crédito y cobranza* (pág. 13). https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=morosidad+en+el+sistema+financiero+peruano+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9u4-y1MPpAhV0H7kGHUFjDrEQuwUIPzAC#v=onepage&q&f=false

Morales, M., y Vargas, N. (2017). *Identificar Los Factores Externos Y Su Influencia En Los índices De Morosidad En Una Empresa Comercializadora De Productos de Electricidad : Estudio De Caso, 2016* [ tesis para obtener el título profesional de licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Mel%c3%a9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Munèver, D. I. (2011). Autoría académica. En U.N.Colombia (Eds). *Pensando los saberes de género* (pág. 86). https://books.google.com.pe/books?id=2X2uDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=que+es+la+originalidad+en+un+trabajo+investigativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjoiInz-ZPpAhVkT98KHVDSDuoQ6AEISzAE#v=onepage&q=que%20es%20la%20originalidad%20en%20un%20trabajo%20investigativo&f=false

Muñoz, C. (2015). Características del conocimiento científico. En L. G. Iriarte (Eds.), *Metodología de la investigación* (pág. 59). https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+Escrito+por+Carlos+Mu%C3%B1oz+Rocha&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjU64vSidHqAhXSHLkGHUcFDREQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20

Muñoz, R., y Navarro, E. (2015). Sistema de medición de la tasa de morosidad. En Paraninfo (Eds.), *UF0525 - Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo* (pág. 94). https://books.google.com.pe/books?id=62sPCgAAQBAJ&pg=PA94&dq=medicion+de+la+morosidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjesZWV8sXpAhWhK7kGHTf1AygQ6AEILjAB#v=onepage&q=medicion%20de%20la%20morosidad&f=false

Navia, C. E. (2015). Introducciòn. En F. d. Humanas (Eds.), *La entrevista. Una herramienta esencial en psicología* (págs. 15-25). https://books.google.com.pe/books?id=Nxa_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+entrevista&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiD_7Xd99LqAhXjJLkGHXJ_DGkQ6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20entrevista&f=false

Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., Romero, H. E. (2019). Capacidad de redacción. En A. G. M (Eds.), *Metodología de la Investigación cuantitativa-*

*cualitativa y redacción de la tesis* (pág. 57). https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+cuantitativa-cualitativa+y+redacci%C3%B3n+de+la+tesis&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjC2Pr91KfpAhVhUt8KHdasAIQQ6AEIRjAD#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%

Palacios, N. (2018). El método. En U. d. Andes (Eds.), *La experiencia social de la educaciòn: Un estudio de tres instituciones* (pág. 15). https://books.google.com.pe/books?id=-9yiDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=instrumentos+de+recoleccion+de+datos+cuestionario+tipo+escala+de+likert&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjv4cfRraXpAhWkmeAKHR-4DmkQ6wEIKTAA#v=onepage&q=instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos%20cuesti

Peña, L., y Ausìn, T. (2019). La veracidad. En p. y. Valdés (Eds), *Los derechos positivos: Las demandas justas de acciones y prestaciones* (págs. 59-60). https://books.google.com.pe/books?id=PsPUUbZmHzsC&pg=PA59&dq=la+veracidad+en+un+proyecto+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY7LrcmJTpAhVihOAKHeo1B8cQ6AEIXDAH#v=onepage&q=la%20veracidad%20en%20un%20proyecto%20de%20investigacion&f=false

Pere, A. (2014). *Recobrar impagados y negociar con morosos.* (P. editorial, Eds.) https://books.google.com.pe/books?id=Rwh4oApneUAC&printsec=frontcover&dq=tipos+de+clientes+morosos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjS6Oqh_cXpAhUzIbkGHe5NB_04ChDoAQglMAA#v=onepage&q=tipos%20de%20clientes%20morosos&f=false

Pèrez, N. P., y Pèrez, M. (2019). *Evaluaciòn crediticia y morosidad en clientes de MIBANCO, oficina principal Cusco 2019.* [ tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio UANDINA.

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3319/1/Manuel_Nuria_Tesis_bachiller_2019.pdf

Pizarro, J. (2012). Características generales de la metodología cuantitativa. En G. Verlag (Eds.), *Educativa, Mètodos cuantitativos en la Planificaciòn y Evaluaciòn* (pág. 7). https://books.google.com.pe/books?id=Duyh-_kIWHwC&pg=PA5&dq=como+elaborar+una+tesis+metodo+cuantitativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh3KeHvq_pAhVDh-AKHQIAB_sQ6AEIbTAI#v=onepage&q=como%20elaborar%20una%20tesis%20metodo%20cuantitativo&f=false

Rodriguez, U. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur* [ tesis doctoral, Universidad Nacional de Córdova]. Repositorio UNC. https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/2240/Rodrigues%20Primo%2c%20Uverlan.Factores%20determinantes%20de%20la%20rentabilidad%20de%20los%20bancos%20en%20los%20pa%c3%adses%20del%20Mercosur.%20Un%20enfoque%20contable.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SEMANAeconòmica. (2016). Banco Azteca tiene la tasa más alta de clientes con mayor riesgo de impago de deudas.*SEMANAeconómica.* https://www.semanaeconomica.com/que-esta-pasando/articulos/201475-banco-azteca-registra-el-mayor-porcentaje-de-clientes-con-score-negativo-del-sistema

Vidal, S. (2017). *La Morosidad Y La Rentabilidad De Los Bancos En Chile* [ tesis para optar el título de ingeniero civil industrial, Universidad Técnica Federico Santa María]. Repositorio USM. https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zambrano, H. J., y Guerra, D. G. (2018). *Anàlisis de la gestiòn de cobranzas para la recuperaciòn de carteras en el Banco* [Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG.

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34231/1/TESIS%20FINAL.pdf

Zuluaga, M. I., Galeano, M. E., y Saldarriaga, G. J. (2019). La interlocución con los adultos mayores. En F. E. FCSH (Eds.), *Calidad de vida en la vejez: Propuesta metodológica y teórica para su caracterización* (pág. 65). https://books.google.com.pe/books?id=4yndDwAAQBAJ&pg=PT270&dq=confidencialidad+en+un+trabajo+investigativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwilmurm9pPpAhWNmOAKHb8VABAQ6AEIQzAD#v=onepage&q=confidencialidad%20en%20un%20trabajo%20investigativo&f=false

# ANEXOS

## Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

**Guía de entrevista**

Dirigida al personal administrativo de la empresa Elektra S.A.

| |
|---|
| **Objetivo:** Determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019 |

**Cargo:** ……...

**Lugar:** ……...

**Fecha:** ……...

1) ¿Quiénes son los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente?

2) ¿Para qué sirve un historial y en que beneficia?

3) ¿Se cuenta con políticas de crédito fehacientes y efectivas para que el cliente asuma su compromiso de pago?

4) ¿Qué opciones ofrece la empresa al cliente que no está asumiendo de manera puntual su compromiso de pago, es decir presenta atrasos en sus cuotas?

5) ¿Se realiza un exhaustivo seguimiento del préstamo otorgado para verificar que se haya destinado al propósito que se planteó en un inicio?

6) ¿Para acceder a un crédito personal se requiere de una garantía especial?

7) ¿Existe una política de crédito definida para otorgar un crédito de consumo?

8) ¿Qué problemática se ha suscitado en cuanto a los créditos de consumo?

**Cuestionario tipo escala de Likert**

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una x la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

1= totalmente en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según a sus condiciones? | | | | | |
| 2. ¿Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente? | | | | | |
| 3. ¿Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses? | | | | | |
| 4. ¿Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso? | | | | | |
| 5. ¿Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago? | | | | | |
| 6. ¿usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente? | | | | | |
| 7. ¿considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza? | | | | | |
| 8. ¿Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza? | | | | | |
| 9. ¿Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago? | | | | | |
| 10. ¿Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo? | | | | | |

## Anexo 2. Validez de los instrumentos

### Experto 1

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 12 de mayo del 2020

Señor
Mg. Ignacio Corrales Díaz
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Investigación: "Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en Elektra S.A. Chiclayo, 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

| | |
|---|---|
| Diana Norelia Maza Cunyarache | Maribel Mena Chávez |
| DNI N° 76827947 | DNI N° 43350563 |

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE DEL JUEZ** | | Ignacio Corrales Díaz |
| | **PROFESION** | Contador |
| | **ESPECIALIDAD** | Tributación |
| | **EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)** | 09 años |
| | **CARGO** | Asesor y consultor de empresas |

ANÁLISIS EN LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019

| | |
|---|---|
| **DATOS DE LOS TESISTAS** | |
| **NOMBRES** | MAZA CUNYARACHE DIANA NORELIA<br>MENA CHAVEZ MARIBEL |
| **ESPECIALIDAD** | ESCUELA DE CONTABILIDAD |
| **INSTRUMENTO EVALUADO** | Entrevista - Encuesta |
| **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION** | **GENERAL**<br>Determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019. |
| | **ESPECÍFICOS**<br>Analizar los préstamos otorgados en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019.<br><br>Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019.<br><br>Proponer políticas de crédito que contribuyan a recuperar la cartera morosa en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019. |

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN *"TA"* SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| | |
|---|---|
| **DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO** | El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| **PRÉSTAMOS** | |
| **1. ¿Quiénes son los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente?** | TA( ✓ ) TD( )<br><br>SUGERENCIAS: _____<br>_____<br>_____ |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | ¿Para qué sirve un historial crediticio y en que beneficia? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 3. | ¿Se cuenta con políticas de crédito fehacientes y efectivas para que el cliente asuma su compromiso de pago? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 4. | ¿Qué opciones ofrece la empresa al cliente que no está asumiendo de manera puntual su compromiso de pago, es decir presenta atrasos en sus cuotas? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 5. | ¿Se realiza un exhaustivo seguimiento del préstamo otorgado para verificar que se haya destinado al propósito que se planteó en un inicio? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 6. | ¿Para acceder a un crédito personal se requiere de una garantía especial? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 7. | ¿Existe una política de crédito definida para otorgar un crédito de consumo? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 8. | ¿Qué problemática se ha suscitado en cuanto a los créditos de consumo? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| MOROSIDAD | | |
| 9. | ¿Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según a sus condiciones? | TA ( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 10. | ¿Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 11. | ¿Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 12. | ¿Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |

| | | |
|---|---|---|
| 13. | ¿Cree usted que a través de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 14. | ¿usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 15. | ¿considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 16. | ¿Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 17. | ¿Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 18. | ¿Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo? | TA ( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| | | |

| | |
|---|---|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº TA 18 Nº TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |

Mg. Ignacio Corrales Diaz

Yo, Ignacio Corrales Díaz, Magister en Tributación, Asesor y Consultor en materia de impuestos he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA - ENCUESTA) elaborada por: Diana Norelia Maza Cunyarachi y Maribel Mena Chávez, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÀLISIS EN LOS PRÈSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de mayo del 2020

Mg. Ignacio Corrales Díaz
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
Reg. N° 45544

Mg. Ignacio Corrales Díaz
DNI N° 44462334

**Experto 2**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 12 de mayo del 2020

Señor
Mg. Juan Seclèn Guzmàn
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación II, estamos trabajando la Investigación: "Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en Elektra S.A. Chiclayo, 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

| | |
|---|---|
| Diana Norelia Maza Cunyarache | Maribel Mena Chávez |
| DNI Nº 76827947 | DNI Nº 43350563 |

# INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE DEL JUEZ** | | Juan Seclen Guzmán |
| | **PROFESION** | Contador Público Colegiado |
| | **ESPECIALIDAD** | |
| | **EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)** | 25 años |
| | **CARGO** | Docente |

ANALISIS EN LOS PRESTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019.

| | |
|---|---|
| **DATOS DE LOS TESISTAS** | |
| **NOMBRES** | MAZA CUNYARACHE NORELIA<br><br>MENA CHAVEZ MARIBEL |
| **ESPECIALIDAD** | ESCUELA DE CONTABILIDAD |
| **INSTRUMENTO EVALUADO** | Entrevista - encuesta |
| **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION** | **GENERAL**<br>Determinar el efecto que el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019. |
| | **ESPECIFICOS**<br><br>Analizar los préstamos otorgados en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019.<br><br>Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019.<br><br>Proponer políticas de crédito que contribuyan a recuperar la cartera morosa en la empresa Elektra S.A. Chiclayo, 2019. |

EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| | |
|---|---|
| **DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO** | El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| **PRESTAMOS** | |
| 1. **¿Quiénes son los responsables de analizar el historial crediticio de un cliente?** | TA( ✓ ) TD( )<br><br>SUGERENCIAS: _____<br>_____<br>_____ |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | ¿Para que sirve un historial crediticio y en que beneficia? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 3. | ¿Se cuenta con politicas de crédito fehacientes y efectivas para que el cliente asuma su compromiso de pago? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 4. | ¿Que opciones ofrece la empresa al cliente que no está asumiendo de manera puntual su compromiso de pago, es decir presenta atrasos en sus cuotas? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 5. | ¿Se realiza un exhaustivo seguimiento del préstamo otorgado para verificar que se haya destinado al propósito que se planteó en un inicio? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 6. | ¿Para acceder a un crédito personal se requiere de una garantía especial? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 7. | ¿Existe una politica de crédito definida para otorgar un crédito de consumo? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 8. | ¿Que problemática se ha suscitado en cuanto a los créditos de consumo? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| MOROSIDAD | | |
| 9. | ¿Considera usted que a los clientes se les fraccione su deuda según a sus condiciones? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 10. | ¿Usted está de acuerdo que exista un sistema donde dividan a cada tipo de cliente? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 11. | ¿Considera conveniente que solo se cobre el capital sin intereses? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |
| 12. | ¿Considera usted que el atraso de cuotas se debe a la falta de compromiso? | TA( ✓ ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ |

| | | |
|---|---|---|
| 13. | ¿Cree usted que a traves de promociones o descuentos el cliente tenga voluntad de pago? | TA( ) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| 14. | ¿usted considera que los gestores de crédito siguen los procedimientos protocolo con el cliente? | TA(✓) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| 15. | ¿considera usted que las notificaciones suelen ser un medio efectivo de cobranza? | TA(✓) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| 16. | ¿Cree usted que Elektra capacita de manera adecuada al personal de cobranza? | TA(✓) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| 17. | ¿Usted considera que a través de las llamadas telefónicas se puede llegar a un pacto de pago? | TA(✓) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| 18. | ¿Considera usted que las llamadas telefónicas beneficiaran en algo? | TA(✓) TD( )<br>SUGERENCIAS: _____ |
| | | |

| | |
|---|---|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº TA 18 Nº TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |

Mg. Cpcc Juan Seclén Guzmàn

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Juan Seclèn Guzmán, Docente tiempo completo adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA - ENCUESTA) elaborada por: Diana Norelia Maza Cunyarache y Maribel Mena Chávez, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ANÀLISIS EN LOS PRÈSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 12 de mayo del 2020

Mg. Cpcc. Juan Seclèn Guzmán
DNI Nº 16454119

## Anexo 3. Carta de autorización

BANCO AZTECA

**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

Yo Carlos Alberto García Agurto, identificado con DNI N° 10551979, en calidad de Gerente de la empresa Elektra-Banco Azteca del Perú S.A.

Autorizo a las Sr (tas) Maza Cunyarache Diana Norelia, Mena Chávez Maribel Estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de contabilidad en la Universidad Señor de Sipan para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la tesis titulada "Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en Elektra S.A" el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio institucional dela USS.

Chiclayo, 01 de Junio del 2020

CARLOS A. GARCÍA AGURTO
GERENTE REGIONAL
COD. 494581

*Av. Balta N°176-Telf-6130004 – Chiclayo*

## Anexo 4. Reporte Turnitin

**Reporte de similitud**

**23% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 21% Base de datos de Internet
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 16% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|---|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Internet | 5% |
| 2 | repositorio.uss.edu.pe<br>Internet | 4% |
| 3 | economiteca.com<br>Internet | <1% |
| 4 | creditorejack.weebly.com<br>Internet | <1% |
| 5 | deguate.com<br>Internet | <1% |
| 6 | Universidad Cesar Vallejo on 2021-04-13<br>Submitted works | <1% |
| 7 | eleconomistaamerica.pe<br>Internet | <1% |
| 8 | repositorio.upt.edu.pe<br>Internet | <1% |

Descripción general de fuentes

## Anexo 5. Resolución de aprobación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**RESOLUCIÓN Nº 0729-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 30 de junio de 2020

**VISTO:**

El Oficio 0355-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "B" y "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elena Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**
074 481610 - 074 481632
**CAMPUS USS**
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**
**RESOLUCIÓN Nº 0729-FACEM-USS-2020**

| N° | AUTOR(S) | TITULO | LINEA |
|---|---|---|---|
| 1 | CHIROQUE CHIQUINTA MARICIELO<br>PANAQUE MANAY KAROL JARIZA | SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA AUTENTICA NUTRICION SOSTENIBLE LA CASA DEL GANADERO S.R.L., CHICLAYO 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2 | DE LA CRUZ CORREA OSCAR LENIN<br>MANAY CHUGDEN OLENKA ELIZABETH | CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO, FERREÑAFE 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3 | DE LOS SANTOS LLAGUENTO YULIANA JACKELINE DEL MILAGRO<br>MANAYAY COLUNCHE KATHERINE ELIZABETH | GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS MIGUEL ÁNGEL E.I.R.L., LAMBAYEQUE 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4 | HUACCHA PEREZ NILBER<br>TOCAS PEREZ PATRICIA NATALY | ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA LEONCITO SA, CHICLAYO 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5 | LLAMO IRENE YADIRA RAQUEL<br>NUNURA ALDANA MARIA JULISSA | ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA- AGENCIA OLMOS, 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6 | LLONTOP DIAZ MARIA NATALI<br>MORALES CARBONEL ROSEMERY DEL CARMEN | ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR PARROQUIAL AUGUSTA LÓPEZ ARENAS, 2019. | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 7 | MAZA CUNYARACHE DIANA NORELIA<br>MENA CHAVEZ MARIBEL | ANÁLISIS EN LOS PRÈSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 8 | SANCHEZ BUSTAMANTE ELFERES<br>SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR | GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2019 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 9 | SIESQUEN FARROÑAN WILMER IVAN | ANÁLISIS DE COSTOS DE FABRICACIÓN DE EMPUJADORES PLÁSTICOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INDUSTRIAL CHICLAYO | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 10 | SANCHEZ BUSTAMANTE JHON EDGAR | GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR NIVELES DE MOROSIDAD DE LA EDPYME ALTERNATIVA - AGENCIA CHOTA, CAJAMARCA 2021 | GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

**ADMISIÓN E INFORMES**
074 481610 - 074 481632
**CAMPUS USS**
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

**Anexo. 6 matriz de consistencia**

**Título: Análisis en los préstamos otorgados para disminuir la morosidad en Elektra S.A Chiclayo, 2019.**

| PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | METODOLOGIA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ¿De qué manera el análisis en los préstamos otorgados contribuirá a reducir la morosidad en ELEKTRA Chiclayo, 2019? | Determinar el efecto que ejerce el análisis en los préstamos otorgados para reducir la morosidad en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019. | 1. Analizar los préstamos otorgados en la Empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019.<br>2. Verificar las deudas de los clientes de la cartera morosa de créditos de la empresa Elektra Chiclayo, 2019.<br>3. Proponer políticas de crédito que contribuyan a disminuir el riesgo de la cartera morosa en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019. | "El análisis en los préstamos otorgados contribuirá a disminuir la morosidad en la empresa Elektra S.A Chiclayo, 2019. | Préstamos | Requisitos | Historial crediticio | Análisis documental/guía documental | Para analizar los préstamos se recurrió a la Data de la Empresa Elektra. |
| | | | | | | Compromiso de pago | | |
| | | | | | Tipos de préstamos | Préstamo personal | Entrevista/guía de entrevista | Se empleó la técnica de la entrevista que estuvo dirigida al gerente de la empresa y constó de 8 preguntas. |
| | | | | | | Préstamo de consumo | | |
| | | | | Morosidad | Cartera morosa | Cartera morosa | Análisis documental/guía documental | Para verificar los montos de la morosidad se recurrió a la Data de la cartera morosa de la Empresa Elektra |
| | | | | | | Cartera pesada | | |
| | | | | | Medios (Cobranza) | Notificaciones | Encuesta/cuestionario tipo escala de Likert | Se aplicó la encuesta a 12 colaboradores de la Empresa Elektra S.A. |
| | | | | | | Llamadas telefónicas | | |

## Anexo. 7 Acta de Originalidad

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0729-FACEM-USS-2020**, del (los) estudiantes (s), MAZA CUNYARACHE DIANA Y MENA CHAVEZ MARIBEL titulada, ANÁLISIS EN LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A. CHICLAYO, 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de abril del 2022

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigacion y responsabilidad social.

**Anexo. 8 T1**

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 24 de febrero del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
Diana Norelia Maza Cunyarache, con DNI Nº76827947 y Maribel Mena Chávez, con DNI Nº 43350563

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: ANÁLISIS EN LOS PRÉSTAMOS OTORGADOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN ELEKTRA S.A CHICLAYO, 2019.

Presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el Grado de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|---|---|---|
| Maza Cunyarache Diana Norelia | 76827947 | |
| Mena Chávez Maribel | 43350563 | |