

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA  
EMPRESA HORTUS S.A. EN PERU (2020)**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**MARIA EBIT VILLAVICENCIO NARVAEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

Dedico la presente tesis a mis padres, hermanos, sobrinos por el invaluable apoyo brindado a lo largo de este desafío.

En especial para mis adorables sobrinos nietos Yabiel y Leonardo ser un ejemplo de superación y perseverancia para ellos.

## **Agradecimientos**

Agradezco principalmente a Dios, por darme salud y fe para no desistir a lo largo de la investigación de tesis.

Agradezco a mis padres y hermanos, quienes me impulsaron a continuar con mi formación profesional.

A todos mis profesores que mi alma mater Ricardo Palma, por sus enseñanzas y por contribuir en mi crecimiento personal y profesional.

Al Ing. Jesús Salazar, Gerente General de la empresa Koplast Industrial SAC, Quién me motivo para seguir una carrera universitaria, en mi mente quedaron grabadas sus palabras “Yo sé que puedes”, “Confío en ti”, “Sé que lo lograrás”.

Finalmente agradezco a mis demás familiares y amigos, pilares emocionales claves en mi desarrollo, a la empresa Hortus S.A., donde actualmente desempeño mis actividades profesionales el apoyo necesario para concluir con mi trabajo de investigación.

## Introducción

En la actualidad, el crédito agrícola es considerado como una actividad de alto riesgo, por los diversos factores que afectan a la producción (clima, agua, infraestructura, servicios públicos, huelgas, etc.) y comercialización (transporte, almacenaje, mercado, etc.), además con los últimos sucesos suscitados como es la problemática que estamos viviendo generados por la pandemia del coronavirus (COVID-19) y el impacto que traerá consigo al agro peruano. El sector agro viene siendo afectado y esto se suma la baja rentabilidad de la mayor parte de la actividad agrícola, lo convierten en poco atractivo para su financiamiento por las Instituciones financieras. Por otra parte la morosidad es un factor muy importante pues se refleja en el riesgo crediticio.

La presente investigación “Evaluación del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad en la empresa Hortus S.A. en Perú en el año 2020” tiene como finalidad evaluar los procesos de los riesgos crediticios y su influencia en la morosidad ya que es uno de los problemas que más aquejan a las empresas a fin de minimizar el riesgo de crédito y poder lograr mayores niveles de rentabilidad.

De acuerdo a ello, el proceso de investigación se ha dividido en 6 capítulos conforme al siguiente orden:

En el capítulo 1, se describe el planteamiento del estudio, sobre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la empresa Hortus S.A, se formula el problema, se presentan el objetivo general y los objetivos específicos, se resalta la importancia del estudio además se especifica el alcance y las limitaciones encontradas.

En el capítulo 2, se detalla el marco teórico conceptual, el cual está compuesto por los

antecedentes nacionales e internacionales similares a la investigación, las bases teóricas – científicas que comprueban la relación entre el riesgo crediticio y la morosidad, además de la definición de términos básicos que permite la comprensión de la investigación.

En el capítulo 3, se exponen la hipótesis general e hipótesis específicas de la investigación, se detallan la variable independiente: riesgo crediticio y la variable dependiente: la morosidad, además se encuentra adjunta la matriz operacional y la matriz lógica de consistencia.

En el capítulo 4, se presenta el método del estudio, compuesto por el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población y la muestra, el instrumento de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, además se detalla el procedimiento para la ejecución del estudio.

En el capítulo 5, se muestran los resultados y la discusión de la investigación, conformado por los datos cuantitativos del cuestionario, el análisis de los resultados de la investigación y la discusión de los resultados.

En el capítulo 6, se detallan las conclusiones y recomendaciones respectivas para el presente trabajo de investigación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Introducción .....	iv
Índice .....	vi
Lista de tablas .....	viii
Lista de Gráficos .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....	1
1. Formulación del problema .....	1
2.- Objetivos, General y Específicos .....	3
3.- Justificación o importancia del estudio.....	4
4 Alcance y limitaciones .....	5
CAPÍTULO II .....	6
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL .....	6
1. Antecedentes de la investigación .....	6
2. Bases Teóricas – científicas .....	13
3. Definición de términos básicos .....	22
CAPITULO III.....	24

HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	24
1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos .....	24
2.- Variables o Unidades de análisis .....	24
3.- Matriz lógica de consistencia.....	27
CAPÍTULO IV .....	28
MÉTODO.....	28
1.-Tipo y Método de investigación .....	28
2.- Diseño específico de investigación.....	28
3.- Población, Muestra o participante .....	29
4.- Instrumentos de recogida de datos .....	29
5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	30
6.- Procedimiento para la ejecución del estudio.....	31
CAPÍTULO V .....	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
1. Datos cuantitativos .....	32
2. Análisis de Resultados .....	39
3. Discusión de resultados.....	46
CAPITULO VI.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
1. Conclusiones .....	51
2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS .....	56
APÉNDICE .....	61

### Lista de tablas

Tabla 1: Dimensión Evaluación de créditos.....	32
Tabla 2 : Dimensión Recuperación de créditos.....	33
Tabla 3: Variable Riesgo Crediticio.....	35
Tabla 4: Dimensión Créditos Vencidos .....	36
Tabla 5: Variable Morosidad .....	38
Tabla 6 : Tabla cruzada Variable Riesgo Crediticio*Variable: Morosidad .....	40
Tabla 7: Tabla cruzada de la Dimensión: Evaluación de créditos*Variable: Morosidad .....	42
Tabla 8: Tabla cruzada de la Dimensión: Recuperación de créditos*Variable: Morosidad ....	44

## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Dimensión Evaluación de créditos .....	33
Gráfico 2: Dimensión Recuperación de créditos .....	34
Gráfico 3: Variable Riesgo crediticio .....	36
Gráfico 4: Dimensión Créditos Vencidos .....	37
Gráfico 5: Variable Morosidad .....	39
Gráfico 6: Variable Riesgo Crediticio*Variable: Morosidad .....	42
Gráfico 7: Dimensión Evaluación de créditos *Variable: Morosidad .....	44
Gráfico 8: Dimensión Recuperación de créditos *Variable: Morosidad .....	46

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito la evaluación de los procesos de los riesgos crediticios y determinar su influencia en la morosidad debido a que es uno de los problemas que más aquejan a la empresa Hortus S.A y de esta manera poder minimizar el riesgo de crédito y lograr mayores niveles de rentabilidad. Ante la problemática expuesta, se estableció como objetivo principal, determinar el plan de mejora de la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020. Asimismo, se planteó como hipótesis general, que la evaluación de riesgo crediticio estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020. El tipo de investigación es aplicada, y el método de investigación es hipotético- deductivo. El diseño específico de investigación es no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población está conformada por 30 personas que laboran en la empresa Hortus S.A., en Perú, de las cuales 7 laboran en el área de crédito y cobranza, y 23 laboran en el área de ventas. La muestra es no probabilística e intencional. Para la recogida de información se ha utilizado un cuestionario. La conclusión general obtenida es que el riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la empresa Hortus S.A., la cual se percibe como apropiado por parte de sus colaboradores, pero presenta deficiencias en: Las ventas forzadas por tema de amistad, cultivos de alto riesgo, volumen por encima de su capacidad de pago y rotación de producto, las cuales repercuten en el riesgo y recuperación de crédito, afectando directamente a la morosidad de los créditos vencidos así como a la gestión de la cartera atrasada por tramos, por lo cual hay que mejorarla.

Palabras claves: Riesgo crediticio, morosidad.

## **Abstract**

The purpose of this research work is to assess the processes of credit risks and determine their influence on delinquency because it is one of the most important problems that afflict the company Hortus S.A. and in this way be able to minimize credit risk and achieve higher levels of profitability. Faced with the above problems, it was established as the main objective, to determine the plan to improve the assessment of credit risk with the delinquency of the company Hortus S.A., in the Country of Peru in 2020. It was also raised as a general hypothesis that the credit risk assessment would significantly influence the delinquency of the company Hortus S.A., in the Country of Peru in 2020. The type of research is applied, and the research method is hypothetical- deductive. The specific research design is non-experimental, descriptive, correlated and multi-disciplinary. The population consists of 30 people working at Hortus S.A. in Peru, of whom 7 work in the area of credit and collection, and 23 work in the sales area. The sample is non-probabilistic and intentional. A questionnaire has been used for the collection of information. The general conclusion is that the credit risk is related with the delinquency in the company Hortus S.A, and that it is perceived as appropriated for its co-workers, nonetheless it shows deficiencies in: forced sales by friendship, high-risk crops, volume higher than his payment capacity and product rotation, all of them have a high impact in the delinquency and also in the management of the portfolio in arrears, for this reason an improvement is necessary.

Keywords: Credit risk, delinquency

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

### 1. Formulación del problema

En la Actualidad el crédito agrícola es considerado como una actividad de alto riesgo lo convierten en poco atractivo para su financiamiento por las Instituciones financieras. A pesar que el 6% del PBI del Perú lo aporta el sector agrario pese a estar relegado por el Estado. Los diversos factores que afectan a la producción (clima, agua, infraestructura, servicios públicos, huelgas, sequias, etc.) y comercialización (transporte, almacenaje, mercado, etc.), que trae consecuencias de pérdida de cultivos, propagación de plagas y otras enfermedades que afecta directamente la agricultura que arrastra a pérdidas económicas y disminución en los rendimientos de la cosechas. Sumado a la problemática actual que estamos viviendo por la pandemia del coronavirus (COVID-19) y el impacto que traerá consigo al agro peruano. A pesar que el sector agrícola no dejó de laboral durante la pandemia fue uno de los sectores de mayor crecimiento superó U\$8MM en exportaciones, pese a la covid-19. Pero para abastecer a la población tiene distintas dificultades que han influido en la recuperación de los créditos y afectando la morosidad como:

- a. Incremento del costo de mano de obra, escaso personal para trabajos de campo por miedo a contraer el virus.
- b. Incremento en los costos de producción, subida de precios de insumos y flete de transporte de carga.

- c. Bajos márgenes de ganancia repercuten en incumplimiento de pago y tener que prorrogar la deuda hasta su próxima campaña que fluctúan de 4 a 6 meses dependiente del cultivo, afectando considerablemente la recuperación del crédito en tiempo estimado.
- d. La restricción de circulación a nivel nacional del transporte de carga hizo que puedan salir 1 vez por semana, por lo tanto los agricultores no pudieron transportar a tiempo sus productos ocasionando pérdidas o vendiendo por debajo del costo de tal manera no tuvieron liquidez para pagar sus deudas, lo cual acarrea la demora en la recuperación del crédito hasta la próxima campaña aproximadamente 180 días.
- e. La especulación de precios de los productos de primera necesidad ante la pandemia los agricultores remataron sus productos para no quedarse con toda la cosecha vender a un precio menor al mercado lo cual afecta directamente a la recuperación de los créditos por ende al incremento de la morosidad.

HORTUS S.A; es una empresa con más de 60 años en el Perú, en 1995 es adquirida por ANASAC de Chile, y viene acompañando el crecimiento de los agricultores brindándoles soluciones integrales en la Protección de Cultivos, Semillas, Producción Agrícola, Mecanización Agrícola, Veterinaria, Jardín y Hogar, Sanidad Ambiental, Mascotas, Higiene y Desinfección; además servicios diferenciados que garantizan alimentos sanos y nutritivos para todos los peruanos.

En HORTUS S.A. el área de crédito y cobranza se ha convertido en una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle al cliente, a fin de determinar los riesgos

crediticios que conlleva la venta, pues ello afectara la incidencia de morosidad del cliente cabe recalcar que los últimos años la incidencia ha bajado, sin embargo hay probabilidad de que el índice de morosidad incremente en el próximo periodo con los sucesos suscitados con la pandemia del coronavirus (COVID-19), y el deterioro en el de cuentas por cobrar.

La investigación se desarrollará en base a la evaluación de los procesos de los riesgos crediticios y su influencia en la morosidad ya que es uno de los problemas que más aquejan a las empresas a fin de minimizar el riesgo de crédito y poder lograr mayores niveles de rentabilidad.

### **1.1. Problema principal.**

¿En qué medida la evaluación del riesgo crediticio influye en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020?

### **1.2 Problemas secundarios**

- ¿En qué medida la evaluación de créditos influye en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020?
- ¿En qué medida la recuperación de créditos influye en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020?

## **2.- Objetivos, General y Específicos**

### **2.1.- Objetivo General**

Determinar el plan de mejora de la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

## **2.2.- Objetivos Específicos**

- Determinar la mejora en la evaluación de los créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.
- Determinar la mejora en la recuperación de créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A en el País de Perú el año 2020.

## **3.- Justificación o importancia del estudio**

El presente trabajo de investigación es de gran importancia para el ámbito social, debido a los problemas que presente los clientes en afrontar sus deudas entrando en un rango de morosidad llegando a estar sujetos al cobro de sus garantías presentadas como aval afectando su patrimonio.

En cuanto al ámbito de la investigación nos permitirá redefinir la importancia que tiene una buena evaluación de los riesgos crediticos en las empresas privadas y su incidencia en la morosidad de los clientes lo que constituye un elemento fundamental para alcanzar los objetivos propuestos y mantener una liquidez que permita cumplir con las obligaciones financieras de la empresa, además identificara los factores de morosidad para mitigar el riesgo que conlleva el crédito, por todo lo antes mencionado el presente proyecto de investigación es de relevancia para su estudio.

En cuanto al ámbito académico esta investigación es básica para el conocimiento de los estudiantes en administración y gerencia, da una visión sobre la coyuntura actual del mercado, la problemática y el análisis de los factores que determinan la morosidad en función a los riesgos crediticios en las empresas privadas y crea precedente para futuros estudios relacionados con el tema.

## **4 Alcance y limitaciones**

### **4.1. Alcance:**

La presente investigación se desarrolla en la empresa Hortus S.A, abarcando todas las provincias del País de Perú, el año de estudio fue el 2020 y conto con los colaboradores del área de crédito y cobranzas, así como el área del departamento de ventas.

Esta investigación tiene un alcance Descriptivo puesto que busca especificar propiedades, características y efectos del análisis del riesgo crediticio en función a la morosidad.

Además consideramos que es de carácter Correlacional, puesto que relaciona y asocia las variables, cuantificándolos.

### **4.2. Limitaciones:**

El tiempo asignado para recopilar datos y hacer un diagnóstico se llevará acabo entre periodo de Mayo a Octubre del 2020, aproximadamente 6 meses.

Respecto a las limitaciones del presente trabajo de investigación, no se han presentado limitaciones de acceso de información, ni de recursos, por lo cual se concluye que es estudio es viable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

#### **1. Antecedentes de la investigación**

La revisión bibliográfica realizada a nivel nacional e internacional nos ha servido como antecedentes para la presente investigación. Que se detalla a continuación:

##### **1.1. Antecedentes Internacionales**

Ayalón y Pérez (2014), en su trabajo de fin de grado titulado “Análisis y medición del riesgo de crédito”, para optar el grado en contabilidad y finanzas, en la Universidad de la Laguna en Santa Cruz de Tenerife- España, tuvo como objetivo analizar y determinar los parámetros de medición de los riesgos crediticios que aquejan a las diversas entidades financieras en relación con sus clientes. Se utilizó para la medición el modelo de las “cinco C”, el credit scoring, el modelo relacional y el económico, financiero. Además se realizó un análisis subjetivo y análisis objetivo, finalmente su utilizo un simulador de análisis objetivo de los riesgos. Se concluye que las entidades financieras para disminuir el grado de morosidad en España utilizan diferentes modelos los cuales les otorgan una valoración a sus clientes, lo que permite dar un procedimiento diferente a las condiciones de crédito. Laguna en Santa Cruz de Tenerife- España, tuvo como objetivo analizar y determinar los parámetros de medición de los riesgos crediticios que aquejan a las diversas entidades financieras en relación con sus clientes. Se utilizó para la medición el modelo de las “cinco C”, el credit scoring, el modelo relacional y el económico,- financiero. Además se realizó un análisis subjetivo y análisis objetivo, finalmente su utilizo un simulador de análisis objetivo de los riesgos. Se concluyó que las entidades financieras para disminuir el grado de

morosidad en España utilizan diferentes modelos los cuales les otorgan una valoración a sus clientes, lo que permite dar un procedimiento diferente a las condiciones de crédito lo cual aporta según la investigación en mejorar el análisis de los riesgos perfeccionando los niveles de medición.

Paredes (2014) en su Proyecto de investigación “Análisis de riesgo de crediticio y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Frandesc Ltda. De la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Ambato Ecuador”, para optar por el Grado Académico de Economista de la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo examinar el riesgo de crédito en su entidad financiera y como esta afecta la liquidez, se realizó una investigación cualitativa de tipo descriptiva y correlacional con un estudio exploratorio, se utilizó una muestra de 160 Socios Afiliados de los últimos 6 meses del 2013 del segundo semestre y 10 Socios fundadores. Los instrumentos de medición fueron la encuesta y la observación además se valió de la investigación bibliografía-documental. Se concluyó que hay deficiencias en la transmisión de los procedimientos y preparación del personal, la cual solo se condiciona al requerimiento de la información por lo que se elaboró un diseño analítico en base a la existencia del riesgo crediticio y su nivel de liquidez, aportando de esta manera mejorar el análisis financiero, el flujo proyectado y el establecimiento de indicadores de mejora de la rentabilidad.

Berrazueta y Escobar (2010). En su trabajo de Tesis Titulada “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Cotopaxi” - Cacec” de la ciudad de Latacunga - Ecuador, para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A., de la Universidad Técnica de Cotopaxi, la cual tiene como objetivo determinar la constitución y el tamaño de los activos, las políticas de dividendos, los grados de financiamiento, basándose en dos elementos:

aumentar el beneficio y la riqueza, de tal manera haya un manejo eficiente de la gestión que respalde el cumplimiento de las metas de un programa financiero. La investigación es tipo Aplicativo, se utilizó el método Analítico y Descriptivo además se empleó las técnicas de la observación y la encuesta. El instrumento de medición fue el cuestionario y tuvo una población de 7 personas que laboran en dicha Cooperativa. Se concluye que la causa negativa que afecta a la cooperativa es la cartera vencida, la cual afecta la estabilidad de la entidad al no percibir el retorno de los créditos concedidos, por tal motivo se aporta en la presente investigación que es necesario tener un plan de riesgo de crédito y que el personal este concientizado de la repercusión del trabajo en equipo para contener el riesgo en la cooperativa de ahorro y crédito a fin de disminuir la morosidad.

## **1.2. Antecedentes Nacionales**

Castañeda y Tamayo, (2013), en su tesis titulado “La Morosidad y su Impacto en el Incumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012”, para optar por el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Privada Antenor Orrego, la cual tiene como objetivo determinar los aspectos negativos que trae consigo la morosidad y como estos afectan los objetivos planteados por dicha entidad financiera. Se tomó como muestra la población conformada por 16 colaboradores de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta de la entidad y se utilizó la estadística de Mora, Presupuesto, Plan estratégico, Estados Financieros (Balance, Estado de Ganancias y Pérdidas), Memoria Anual. Las técnicas que se utilizaron son Entrevista, Encuesta y Análisis documentario. La investigación es de tipo descriptivo, al diseño de contrastación de tipo No Experimental Transeccional – Descriptivo. Se concluye que se

destina mayor tiempo en la recuperación crediticia afectando el alcance de los objetivos trazados incrementando la morosidad, provocando pocas colocaciones, aumento de provisiones, incobrabilidad, cartera deteriorada aumentando su riesgo provocando un descenso de los activos y por lo tanto una baja rentabilidad, aportando con ello que hay que realizar mejoras en el sistema en busca de un mejor manejo de la morosidad.

Castro y Vásquez (2015), desarrollaron la investigación titulada “Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la COOPAC Valle La Leche en Provincia de Ferreñafe, año 2015”, para optar el título Profesional de Contador Público de la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo es establecer las pautas para determinar el riesgo de crédito de tal manera reducir el nivel de morosidad que presenta los socios de la Cooperativa. para lo cual se utilizó el diseño de la investigación tipo descriptivo no experimental, aplicada. La muestra está conformada por los socios con calificación Vencida de la Cooperativa, en total 37 personas. Las técnicas de los análisis utilizados fueron: análisis documental, encuestas, observación, entrevista, ficha de análisis. Se concluye que su porcentaje de morosidad es 3.95 % y el rubro que más créditos se otorgo es a la agricultura. La capacidad de endeudamiento y recuperación de créditos de sus socios están en un plazo de seis meses. Con ellos el aporte que se llegó en la presente investigación es que mediante un plan de riesgo de crédito se reducirá la morosidad de los socios de la Cooperativa.

López y Saldaña (2016), en su investigación titulada “Evaluación de la cartera de créditos y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la Empresa Clínica Peruano Americana S.A.”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Arrego en la Ciudad Trujillo - Perú, tuvo como objetivo principal

determinar que la evaluación óptima de la cartera crediticia el pago oportuno de las cuentas comerciales de la empresa. Es una investigación de tipo científico, la población está constituido por 12 departamentos de la empresa, la muestra estuvo conformada por los reportes de las cuentas por cobrar y pagar comerciales de la empresa, para la recolección de información se aplicó la técnica de análisis documental así como guías de observación. Se concluye que una efectiva evaluación de la cartera crediticia reduce el tiempo de recuperación del crédito, disminuyendo el interés moratorio por cancelación fuera del plazo de los créditos, por ello la investigación aporta una mejora en la evaluación de la cartera de créditos.

Ticse (2015), en su Tesis titulada Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar oficina especial-El Tambo, para optar por el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Del Centro del Perú en departamento de Junín – Perú, cuyo objetivo fue analizar como una buena administración del riesgo al momento de otorgar los créditos determinara el nivel de morosidad de la Financiera, la cual es una investigación aplicada de nivel correlacional, se utilizó el método científico, el diseño metodológico es experimental. La muestra está conformada por el Área de Negocios que consta de 1 asistente y 15 asesores de negocio, las técnicas utilizadas fueron: la entrevista, la encuesta, el análisis documental y la observación. Cabe señalar que los instrumentos utilizados para la investigación fueron: las guías de entrevista, el cuestionario, la guía de análisis documental y guía de observación.

Se concluye que la administración del riesgo en el crédito nos proporciona una evaluación crediticia adecuada de los créditos otorgados, con ellos se aporta en la presente

investigación que al realizar con precisión el análisis crediticio para disminuir los riesgos del incumplimiento de los créditos y hacer un seguimiento adecuado de la cartera de créditos.

Ferrel (2015), en el trabajo de tesis titulado: “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-Retail Trujillo Año 2015”, para optar por título de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo, tiene como objetivo analizar las consecuencias que conlleva el riesgo de crédito en relación con la morosidad de la Financiera, utilizado tipo de investigación Aplicativa, es un estudio No Experimental – transversal, el nivel de investigación correlacional, la muestra fue conformada por todos los integrantes de la Financiera Crediscotia Agencia Grau -Retail en provincia de Trujillo el año 2015. Las técnicas de análisis de investigación son: Análisis documental y entrevista, los instrumentos utilizados en esta investigación son: Guía de análisis documental y guía de entrevista. Se llegó a la conclusión que la insuficiente capacitación de los asesores crediticios y la carencia de las políticas crediticias causa el riesgo de crédito el cual repercute en la morosidad de la Financiera. De esta investigación se aporta que una deficiente evaluación de créditos provoca que el cliente caiga en morosidad, por lo que se ve en la necesidad de proponer un plan de riesgo de tal manera reducir la morosidad.

Tafur (2017), en sus Tesis Titulada “El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014-2016, para optar por el grado de Maestra en contabilidad y finanzas con mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial Lima – Perú 2017, en la Universidad San Martín de Porras, tiene como objetivo Contribuir a un adecuado control en el Riesgo crediticio, apoyado en un modelo de gestión financiera es una investigación no experimental

con un diseño transaccional correlacional con una investigación de tipo aplicada, el método es descriptivo, se utilizó las técnicas de: encuestas y entrevistas. Para la muestra se contaron con 40 funcionarios entre jefe de finanzas, contadores, economistas, abogados. Se concluye que las políticas de créditos deben convenir con la situación del mercado con la finalidad de mitigar los potenciales riesgos crediticios y que la recuperación de la cartera de la empresa tiene como aval las garantías que ofrecen los clientes en caso de incumplimiento de los créditos otorgados, de esta manera se aporta que es primordial realizar siempre mejoras en las políticas de la empresa la cual nos ayudara a un mejor control del riesgo crediticio.

Valenzuela (2018), en su trabajo de tesis titulada Influencia de los Riesgos Financieros en la calidad de cartera crediticia de la empresa Compartamos Financiera S.A Ag Huaycan 2018, para optar el título de profesional de contador público de la Universidad César Vallejo la ciudad de Lima – Perú, la cual tuvo como objetivo determinar en qué medida los Riesgos financieros influyen en la calidad de la cartera de créditos en la Financiera con una investigación de tipo explicativa causal, la población de muestra estuvo conformada por 24 asesores de créditos. La técnica aplicada fue la encuesta y utilizo como instrumento el cuestionario. Se concluye que los asesores de créditos deben medir los riesgos financieros protegiendo conservar una cartera de créditos rentable de calidad y con una menor provisión. De esta manera se aporta a la presente investigación que es primordial el factor humano como son los asesores de créditos de los cuales dependerá una medición optima de los riesgos financieros.

Murillo y Huamán (2012), en su Tesis titulada “Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010 optar por título de contador público en la Universidad Nacional Santiago

Antúnez de Mayolo en la ciudad de Huaraz, cuyo objetivo es determinar como la óptima gestión de los riesgos de crédito influyen en el nivel de la morosidad de la Cooperativa. La cual concluye que las políticas de crédito manejado adecuadamente ayudan a que la morosidad disminuya. En la Cooperativa hay desconocimiento de los socios sobre las políticas por lo tanto se recomienda una evaluación minuciosa antes del desembolso crediticio a los socios esto ayudará a disminuir los márgenes de moras. La presente investigación aporta que es primordial el manejo y difusión de las políticas de créditos no solo a los asesores sino también a los socios, de esta manera disminuirá su riesgo crediticio.

## **2. Bases Teóricas – científicas**

### **2.1. Riesgo crediticio**

#### **1.2.1. Conceptos y referencias**

“Riesgo Crediticio: es la probabilidad de riesgo debido a los cambios en la calificación crediticia del emisor, esto puede ser ocasionado por el incumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes” (Lara, 2010 citado en Cainicela y Sedano 2017, pp.28-29).

La probabilidad de que un pago no se de en la fecha y cantidad acordada, es lo que se define como el riesgo crediticio.

La probable pérdida que puede sufrir el prestamista si las cláusulas contractuales del crédito pactadas con el prestatario son incumplidos por éste, incluso si sus contrapartes o terceros obligados (avales o fiadores solidarios), también incumplen.

La contingencia de pérdida acaecida por causas no imputables a los acreedores, derivadas del incumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas.

Según Prior y Argandoña (2008 citado en Cainicela y Sedano 2017), “cabe destacar que se debe gestionar un adecuado análisis del riesgo crediticio e información actualizada sobre los pagos y otros sistemas de seguimiento, tales como las puntuaciones de comportamiento del cliente, que garantizan bajos ratios de morosidad y, por lo tanto, no sólo la sostenibilidad financiera de los emisores, sino también el uso eficiente del fondo”. (p.29)

La manera de asegurar un uso adecuado del fondo, manteniendo el equilibrio financiero producto de una baja morosidad, se consigue a través de un análisis, seguimiento y registro del comportamiento del deudor y sus posibles riesgos.

Para las empresas en función a su actividad (financiera, cooperativas, agrícolas, ect) el principal riesgo que se encuentra inmerso es el riesgo crediticio, ya que hay la posibilidad que incurra en pérdida, disminuyendo el valor de sus activos, como consecuencia del incumpliendo de los términos acordados en los contratos de créditos por parte de sus deudores.

### **2.1.2 Importancia**

Según, Tafur (2016)"Se debe gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que si un deudor incumple con sus pagos, los intereses comisiones, y gastos sobre créditos u cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso, es decir no forman parte del estado de resultado y por lo tanto no se computa en los ingresos financieros. Este tratamiento es aplicable cuando el crédito se encuentra en las siguientes situaciones: Créditos en situación de vencidos, Créditos en situación de cobranza judicial, Créditos en situación de refinanciado, Créditos en situación de reestructurado, Créditos

con clasificación de dudoso, Créditos con clasificación de pérdida, Créditos castigados" (p.39).

Según Vela y Caro (2015) "El riesgo de crédito es la probabilidad de pérdida financiera que puede sufrir una entidad financiera como consecuencia del incumplimiento de pago de sus clientes, tal incumplimiento, puede provenir por dos canales de transmisión: Incapacidad de pago, es decir el deudor no posee los recursos para cumplir con sus acuerdos contractuales del préstamo sin ningún contratiempo. Falta de voluntad de pago, es decir el deudor puede poseer los recursos para cumplir con sus acuerdos contractuales del préstamo pero que no tiene voluntad para hacerlo". (p.34).

### **2.1.3 Herramientas de evaluación del riesgo de crédito**

"Un buen uso de las herramientas nos permitirán realizar una buena evaluación del riesgo crediticio, y por ende tomar buenas decisiones crediticias". (Vela y Caro, 2015, p.45).

"Sobre las herramientas de evaluación cuantitativa Vela y Caro afirmo: "Las herramientas de evaluación cuantitativas son las siguientes: Flujo de caja, Análisis de los estados financieros y Evaluación de proyectos". (Vela y Caro, 2015, p.46).

### **2.1.4 Seguimiento del riesgo crediticio a nivel individual y a nivel de portafolio total**

El sistema de alertas tempranas para el riesgo de crédito deberá tener como principal objetivo la identificación oportuna de los deudores y contrapartes cuyas exposiciones crediticias muestren señales de un incremento en el riesgo con el objeto de tomar medidas preventivas. Para tal efecto, las empresas deberán establecer procedimientos que incluyan

la participación activa de las unidades de negocios en la identificación y reporte de las señales de alerta.

Realizar informes periódicos de seguimiento, al menos de manera trimestral, en los que se incluya las alertas encontradas y se muestre la proporción y evolución de clientes y contrapartes con elevado riesgo de crédito.

Asimismo, se deberá monitorear el cumplimiento y la evolución de los covenants financieros cuando corresponda. Evaluar la consistencia de la clasificación regulatoria respecto de la clasificación interna y las señales de alerta temprana identificadas.

(Vela y Caro, 2015). “Mientras tanto, las recomendaciones mínimas establecidas por la SBS, para el seguimiento del riesgo crediticio a nivel de portafolio total, son las siguientes: Medir, evaluar y efectuar seguimiento a su concentración por tipo de exposición sujeta a riesgo de crédito, por vinculación por riesgo único, sector económico, ubicación geográfica, clasificación regulatoria, clasificación interna, exposición al riesgo cambiario crediticio, al riesgo de sobreendeudamiento minorista y al riesgo país. En el caso de que la empresa realice estimados de pérdida, deberá comparar sus pérdidas estimadas por riesgo de crédito con los resultados efectivamente observados. ” (p.48).

### **2.1.5 Herramientas de evaluación cuantitativa del riesgo crediticio**

Las herramientas de evaluación cuantitativa utilizadas para calcular el riesgo crediticio de una solicitud de crédito, son las siguientes: el Flujo de caja, el Análisis de los Estados Financieros y Evaluación de proyectos.

### **2.1.6. Dimensiones de Riesgo crediticio**

### 2.1.6.1 Evaluación crediticia

La evaluación crediticia es un parámetro importante que se utiliza en la medición del riesgo y tienen relación con el otorgamiento de crédito en las entidades financieras. Según Vela y Caro (2015), “Con relación al otorgamiento del crédito, estos criterios están referidos a la capacidad de pago y los antecedentes crediticios del solicitante del crédito.” (p.43)

Vela y Caro, (2015) “Una de las fuentes de información más relevante, pero no la única, para evaluar los antecedentes crediticios del solicitante son las centrales de riesgos.

Vela y Caro, (2015) Sin embargo, la verificación, contrastación y visita a la unidad comercial y/o familiar es una fuente importante de información de tipo cualitativo.” (p.43)

Vela y Caro, ( 2015) “Sin embargo, el conocimiento de la capacidad de pago y los antecedentes crediticios no son los únicos criterios que se deben llevar a cabo a fin de determinar si le otorga el crédito al solicitante del crédito.” ( p 48).

La evaluación de créditos, nos permite realizar una evaluación oportuna en relación al otorgamiento de créditos a las empresas verificando su capacidad de liquidez, además de verificar sus record crediticios, si se encuentra en la central de riesgos. Además se solicitando las garantías pertinentes. Cabe mencionar que está en función a los factores externos y internos que afecta dicha evaluación como en el caso de nuestra actual coyuntura en donde los factores externos como la Pandemia del coronavirus COVID-19 afectara la evaluación en sí.

### 2.1.6.2. Recuperación de créditos

“La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo. Antes de iniciar el camino judicial de hecho los banco.

“La Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN) hace referencia a las etapas de recuperación de créditos mediante la política de cobranzas que forma parte de la política de créditos". (Esan, 2017)

La recuperación créditos permite conseguir que el deudor amortice el crédito vencido antes de llegar a la etapa judicial, está en función a los días de mora y la política de crédito, que maneje la empresa las cuales determinara las condiciones de pago como las garantías que se requiera para dicho fin.

**Seguro de Crédito**, es un medio de protección de la empresa la cual permite disminuir el riesgo crediticio protegiendo contra la mora y de falta de solvencia que en algún momento pudiera presentar el cliente.

“El seguro de crédito, ofrece una serie de servicios tales como: el proceso de análisis y clasificación crediticia de los riesgos comerciales, La vigilancia de la solvencia de los compradores, a través del servicio de monitoreo de cartera y cruce de información., Gestión de cobranza, de los créditos impagos y la indemnización de las pérdidas derivadas de éstos, De acuerdo lo expuesto, el cliente no sólo asegura sus ventas, sino que se dota de un departamento de riesgos, como mecanismo de soporte, que analizará a cada uno de sus clientes, realizando un seguimiento de éstos. Este mayor

conocimiento de la situación financiera de sus clientes va a aportarle al asegurado la seguridad necesaria para consolidarse en los mercados en los que opere”. (Izquierdo, 2009 citado por Hendenmann, 2015. pp 17-18.).

## **2.2 Morosidad**

### **2.2.1 Definiciones y referencias**

“Por mora se entiende el incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y capital de los préstamos o créditos concedidos”. (Pampillón et al., 2012, p.225).

(Saurina, 1998) “Define la morosidad como un activo problemático, el cual incluye saldos impagos a los tres meses de su vencimiento o bien saldos no vencidos pero dada la situación del acreditado debe considerarse como cobro problemático.” (p.398).

En el caso de clientes a los que se ha otorgado crédito y que no han cumplido oportunamente sus pagos de capital e interés y son clasificados como clientes morosos, al solicitar otro crédito, la empresa tiene que decidir respecto a la aceptación o el rechazo de pedidos complementarios de un cliente con saldos vencidos. Algunas empresas adoptan una política estricta en cuanto a no aceptar nuevas operaciones de dichos clientes, que es lo más generalizado. (Morales y Morales, 2014, p.167).

La Morosidad es uno del mayor riesgo con que cuenta toda empresas en función a su actividad (financiera, cooperativas, agrícolas, ect), ya que refleja el impago de los créditos que sus clientes se habían comprometido a amortizar y llevan meses sin realizar el pago de sus deudas, comprometiendo la estabilidad de la empresa.

### **2.2.2 Objetivo de la morosidad**

El objetivo de todo moroso contumaz es conseguir demorar el pago lo máximo posible, ya que el tiempo juega siempre a su favor. El moroso experimentado sabe que cuanto más retrase el cumplimiento de su obligación, mayores beneficios obtendrá. Por tanto, el moroso avezado procurará torear al acreedor todo el tiempo que pueda, puesto que con esta táctica no sólo conseguirá demorar el pago, sino que incluso, con un poco de suerte, se librará para siempre de pagar. El moroso intenta conseguir lo que dice un viejo refrán: “deuda vieja es deuda muerta”. Consecuentemente, el objetivo final del moroso empedernido es que el acreedor acabe desistiendo y de facto le condone la deuda. (Brachfield, 2017, p.6).

### **2.2.3 Causas de la Morosidad**

“Existen diversas causas de Morosidad que originan la mora, pueden ser:

Factores macroeconómicos: como la quiebra de una entidad o falta de liquidez, incremento de endeudamiento, etc.

Factores microeconómicos: entidades que tiene políticas de colocaciones o préstamos mayores puede que presenten mayor tasa de morosidad. Rapidez en el incremento de créditos en una entidad financiera, dificultad de la institución financiera en supervisar y controlar a sus numerosas agencias”. (Saurina, 1998, citado por Ferrel 2016, p20).

### **2.2.4 Dimensiones de la Morosidad**

#### **2.2.4.1 Crédito vencido**

Según, SBS (2015) "Créditos Vencidos: Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son

registrados como vencidos" (p.5)

“El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia”. (Saurina, 1998, citado por Ferrel, 2016, p.20).

El crédito vencido nos permite medir la morosidad del cliente en función al impago de los mismos y está en función a los días de atraso, manejándose mediante el reporte de créditos vencidos.

### **Gestión de cartera atrasada.**

Según la SBS (2015),“La Cartera Atrasada son Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial”. (SBS, 2015, p1).

Existen tres indicadores de calidad de cartera que se utilizan para realizar la evaluación del riesgo crediticio. Son según SBS (2015): "Cartera Atrasada: Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial"... "Cartera de Alto Riesgo: Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos en cobranza judicial"... "Cartera Pesada: Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida"(SBS, 2015,pp1-2).

De los tres indicadores mencionados, el más usado en los análisis de calidad de cartera es la cartera atrasada, comúnmente denominado como tasa de morosidad, porque se puede obtener fácilmente de la información contable de los bancos y, además, porque esta información es de dominio público.

La cartera de crédito es un activo grande de las entidades financieras, siendo el principal origen de riesgos. Según MicroRate (2014) "En la mayoría de los casos, este indicador de desempeño es calculado por el ratio de morosidad, ya que mide la cartera morosa sobre el total de colocaciones" (MicroRate, 2014, p.9).

Las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de carrera sobre el total de cartera vencida. Adicionalmente, para mayor información de los analistas, deberá calcularse en una hoja de mayor detalle, el índice por tiempos de vencimientos de la cartera. La fórmula para calcular la cartera vencida es (Cardoso, 2006, p. 388):

$$\text{Cartera Vencida Total} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

La cartera vencida es un indicador que nos permite determinar la tasa de morosidad, por su facilidad de información, además se puede determinar mediante las provisiones de cartera vencida lo que proporción una mayor información al que analiza los créditos dentro de la empresa.

### 3. Definición de términos básicos

**Cartera morosa.-** Es aquella mora que se considera a partir del primer día de retraso de pago de una cuota de crédito.

**Cartera vencida.-** Son los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente.

**Crédito.-** Es la promesa de pago a cambio de algún bien, servicio de dinero, en el futuro. El crédito al confiar en un comportamiento futuro del deudor, corre un riesgo y adopta formas diversas de garantía.

**Morosidad.-** Demora, lentitud, falta de diligencia en el cumplimiento de una obligación o deber. En el ámbito financiero y comercial se conoce como morosa la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas especialmente, la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes.

**Pago.-** Entrega de dinero o especie que se debe, con la cual se dice que la deuda queda saldada

**Políticas de crédito.-** son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

**Riesgo.-** Contingencia o posibilidad de que suceda un daño, desgracia o contratiempo.

**Riesgo de crédito:** Posibles pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de las contrapartes, emisores, deudores, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.

**Venta.-** Es la transferencia del otro, del dominio sobre una cosa, que puede ser o no, propiedad del vendedor, mediante un contrato donde se fijan las condiciones para su entrega y las formas del pago a que se obliga el comprador.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **1.- Hipótesis y/o Supuestos básicos**

##### **1.1. Hipótesis Principal**

La evaluación de riesgo crediticio estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

##### **1.2. Hipótesis Específicas**

- La evaluación de créditos estaría influyendo en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.
- La recuperación de créditos estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A, en el País de Perú el año 2020.

#### **2.- Variables o Unidades de análisis**

Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente										
Variable	Concepto General	Concepto Operativo	Dimensiones	Indicadores	Preguntas (reactivos)	Escala Medición (Likert)				
						MI	I	R	A	MA
V.I. Riesgo Crediticio	Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.	Se obtendrá de la medición de la evaluación de los créditos así como la recuperación de los mismos. Y se utilizara la escala de Likert.	X1= Evaluación de créditos	Capacidad de pago	Considera Usted que el record de comportamiento y capacidad de pago son aspectos fundamentales para la asignación de línea de crédito.					
				Central de Riesgo	Considera Usted que al evaluar línea de crédito para un cliente la base es su calificación en la central de riesgo.					
					Considera Usted que la clasificación de riesgo crediticio del cliente en la central de riesgos, es determinante evaluación de la línea de crédito.					
				Garantías	Considera Usted que consolidar una garantía como respaldo de la línea de crédito solicitada sería útil para respaldar la línea.					
			Considera Usted que la constitución de Garantía, respalda la recuperación de la deuda vencida.							
			X2= Recuperación de créditos	Días de mora	Considera Usted priorizar la recuperación de créditos en función a los días de mora.					
				Política de crédito	Cree Usted que la solicitud de crédito es un requisito indispensable establecido en la política de créditos para el otorgamiento de un crédito.					
				Seguros de crédito	Considera Usted que el seguro de crédito es importante para minimizar el riesgo de crediticio.					
					Considera Usted que el seguro de crédito protege la venta efectuada frente a un impago ante cualquier eventualidad de incumplimiento de pago.					
					Considera Usted que la recuperación de crédito disminuye el riesgos crediticio					
	Considera Usted que el Riesgo crediticio representa una amenaza para la empresa.									

Matriz de Operacionalización de la Variable Dependiente										
Variable	Concepto General	Concepto Operativo	Dimensiones	Indicadores	Preguntas (reactivos)	Escala Medición (Likert)				
						MI	I	R	A	MA
V.D. Morosidad	Práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación	Se obtendrá analizando los créditos vencidos. Teniendo como parámetro de medición la escala de Likert	Y1=Créditos vencidos	Reporte de crédito vencido	Considera Usted que consultar y verificar el reporte de créditos vencidos es importante antes de ingresar los pedidos de venta a fin de evitar ser cancelado por deuda vencida.					
					Se considera Usted capacitado para extraer el reporte de créditos vencidos de sus clientes del sistema ERP, a fin de alcanzar al cliente sus saldos y facilitarle su calendario de pagos oportunamente.					
				Gestión de cartera atrasada por tramos	Prioriza Usted el seguimiento de la cartera atrasada, enfocados en montos mayores.					
					Prioriza la cobranza de la cartera atrasada en función a los tramos de morosidad.					
					Considera Usted que el incremento del índice de la gestión de cartera atrasada por tramos se deba a que no se reflejan oportunamente los pagos de los clientes en nuestro sistema de control.					
				Considera Usted que los créditos vencidos afecta a la morosidad de la empresa.						
				Considera Usted que la Morosidad tiene un impacto negativo en el funcionamiento de la empresa.						

### 3.- Matriz lógica de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿En qué medida la evaluación del riesgo crediticio influye en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el plan de mejora de la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.</p>	<p><b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b> La evaluación de riesgo crediticio estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  <b>X=</b> Riesgo crediticio</p>	<p><b>X1=</b> Evaluación de créditos</p> <p><b>X2=</b> Recuperación de créditos</p>	<p>-Capacidad depago (SCORE sistema Financiero, central de riesgo) - Garantías ( Titulos valores: PAGARES, LETRAS)</p> <p>- Días de mora - Política de crédito -Seguros de crédito</p>	<p><b>Tipo de investigación :</b> Aplicada</p> <p><b>Método de la investigación:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p>
<p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b> - ¿En qué medida la evaluación de créditos influye con la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020?. - ¿En qué medida la recuperación de créditos influye en la morosidad de la empresa Hortus S.A en el País de Perú el año 2020?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la mejora en la evaluación de los créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.</li> <li>• Determinar la mejora en la recuperación de créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A en el País de Perú el año 2020.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación de créditos estaría influyendo en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.</li> <li>- La recuperación de créditos estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A, en el País de Perú el año 2020.</li> </ul>	<p><b>VARIABLES DEPENDIENTE</b>  <b>Y=</b>Morosidad</p>	<p><b>Y1=</b>Créditos vencidos</p>	<p>-Reporte de crédito vencido</p> <p>-Gestión de cartera atrasada por tramos</p>	<p>No Experimental</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Transversal</p> <p><b>Muestra:</b> 30 personas</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### **1.-Tipo y Método de investigación**

El tipo de la investigación utilizada es aplicada, ya que “depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad” (Tamayo, 2003, p. 43).

Método Hipotético -Deductivo debido a que es un método de conocimiento relativo al método científico por el cual se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto o planteamiento a priori que hay que demostrar. (Sánchez et al, 2018. p. 91).

#### **2.- Diseño específico de investigación**

La presente investigación es No Experimental ya que los estudios se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. No se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación. (Sampieri et al, 2014, p. 152).

Además es una investigación Transversal, ya que “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Sampieri et al, 2014, p. 154).

De diseño Correlacional ya que “relaciona dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado”, (Sampieri et al, 2014, p 157).

Y diseño Descriptivo ya que “indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población”, (Sampieri et al, 2014, p. 155), en este caso el personal de la empresa Hortus S.A.

### **3.- Población, Muestra o participante**

#### **3.1. Población**

Población se encuentra focalizada en el personal que labora en la empresa Hortus S.A., en Perú, conformado por 7 personas que laboran en el área de crédito y cobranza, y 23 personas que laboran en el área de ventas de productos haciendo un total de 30 personas.

#### **3.2. Muestra**

La investigación considera una muestra no probabilística intencional ya que se tomó la población total como muestra, además la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Sampieri et al, 2014, p 176). Puesto que se trabajó con el 100% en relación al universo poblacional es considerado como una muestra finita haciendo un total de 30 personas. No se considerara la fórmula estadística ya que no se requiere para definir la muestra porque se considera la población encuestada.

### **4.- Instrumentos de recogida de datos**

La Técnica que se utilizo es la encuesta, que es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones

cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población en este caso el personal de la empresa Hortus S.A.

El Instrumento de medición fue el cuestionario, que es un instrumento de investigación que se utiliza preferentemente en el desarrollo de una investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. Y se utilizó preguntas cerradas.

Además tiene las siguientes ventajas:

- Puede ser anónimo.
- Poco costosa su aplicación individual.
- Relativamente fácil de responder.
- Relativamente fácil de analizar y comparar.
- Puede administrarse a un considerable número de personas.
- Normalmente disponemos de versiones previas para escoger o basarnos en

éstas (Sampiere et al 2014, p. 263).

## **5.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos se basan en los siguientes puntos:

- Tablas de distribución de frecuencia, en estas tablas están conformadas por la escala de Likert que consiste “en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones.” (Sampieri, et al 2014, p.238).
- Tablas bidimensionales: que hacen referencia a “un cuadro de dos dimensiones y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en dos o más categorías” (Hernández, et al 2014, p.318).

- Gráficos de barras: se realizarán gráficos de barras, ya que “es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados” (Sánchez et al, 2018, p.48).
- Prueba de Chi cuadrado: debido a que “es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas” (Hernández et al, 2014 p. 318).
- Programa computarizado de análisis estadístico IBM SPSS. en la cual se transfiere los valores registrados de los instrumentos aplicados (cuestionarios,...) al programa de análisis estadístico. (Sampieri, et al 2014, p.258).

## **6.- Procedimiento para la ejecución del estudio**

- Construcción el marco teórico.
- Operacionalización de las variables.
- Selección, elaboración o adaptación del instrumento de recogida de datos.
- Solicitar los permisos respectivos de ser necesarios.
- Aplicación de los instrumentos.
- Recojo y análisis de datos.
- Elaboración del informe final.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### a. Datos cuantitativos

**Tabla 1: Dimensión Evaluación de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	2	6,7	6,7
	Regular	3	10,0	16,7
	Adecuada	14	46,7	63,3
	Muy adecuada	11	36,7	100,0
	Total	30	100,0	

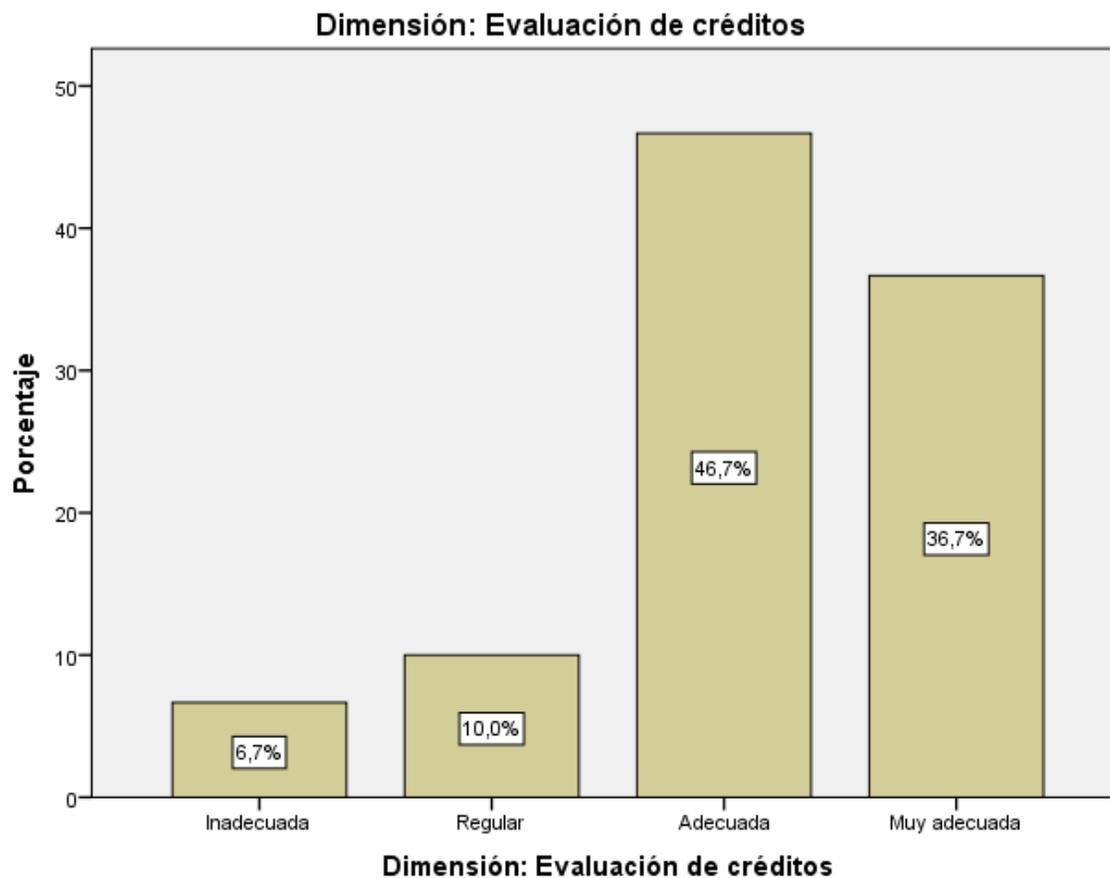
Fuente: Datos de la propia investigación

#### **Descripción:**

Respecto a la dimensión evaluación de créditos observamos que para el 6.7% de los encuestados, su manejo es inadecuado y para el 10.0% es regular, es decir que el 16.7% afirma que el manejo de esta dimensión es inapropiado. Por otro lado, el 46.7% afirma que es adecuada el manejo de la dimensión y para el 36.7% es muy adecuada.

#### **Interpretación:**

La evaluación de créditos, según los encuestados es adecuada, es decir que al momento de evaluar los créditos se toma en cuenta el record crediticio y la capacidad de pago en la asignación de la línea de crédito, además al evaluar dicha línea se emplea su calificación en la central de riesgo y se consolida una garantía como respaldo, así mismo esta respalda la recuperación de la deuda vencida.



**Gráfico 1: Dimensión Evaluación de créditos**

Datos de la propia investigación

**Tabla 2 : Dimensión Recuperación de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	3,3	3,3
	Adecuada	14	46,7	50,0
	Muy adecuada	15	50,0	100,0
	Total	30	100,0	

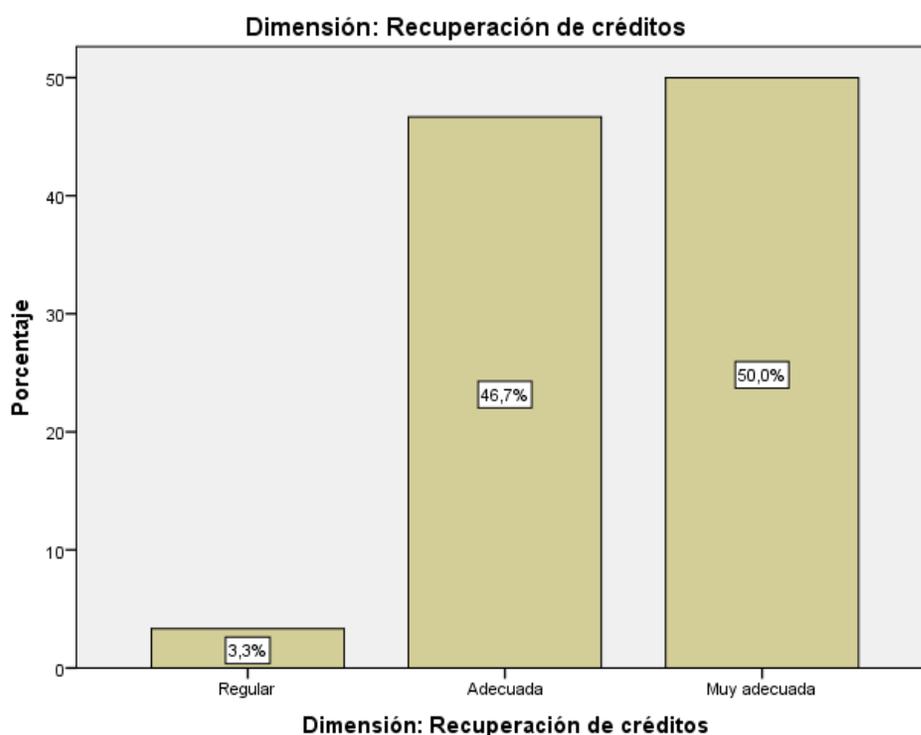
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Respecto a la dimensión Recuperación de créditos observamos que para el 3.3% de los encuestados, su manejo es regular y para el 46.7% es Adecuada, es decir que el 50% afirma que el manejo de esta dimensión es apropiado. Por otro lado el 50.0 % afirma que es muy adecuada el manejo de la dimensión.

### Interpretación:

La recuperación de créditos, según los encuestados es adecuada, es decir que esta priorizada en función a los días de mora, además se ha establecido una correcta política de créditos en donde la solicitud de crédito es un requisito indispensable. Así mismo se ha minimizado el riesgo crediticio mediante el seguro de crédito, protegiendo las ventas efectuadas frente a cualquier eventualidad de incumplimiento de pago. Por lo tanto la recuperación de crédito disminuye el riesgo crediticio.



**Gráfico 2: Dimensión Recuperación de créditos**

Fuente: Datos de la propia investigación

**Tabla 3: Variable Riesgo Crediticio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7
	Adecuada	10	33,3	40,0
	Muy adecuada	18	60,0	100,0
	Total	30	100,0	

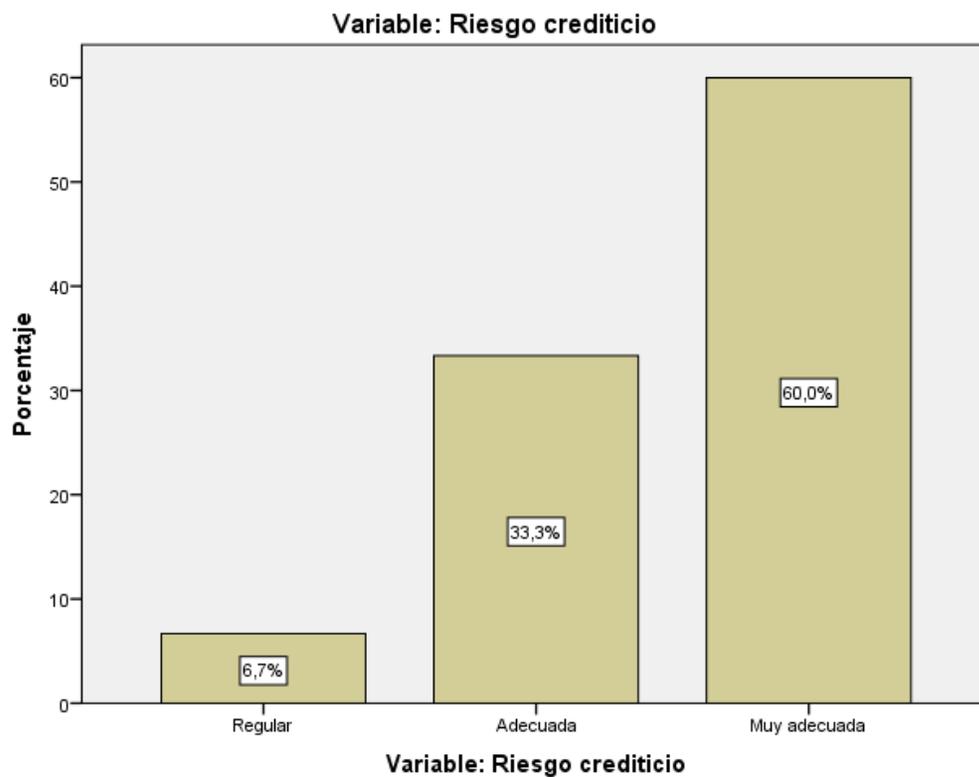
Fuente: Datos de la propia investigación

### **Descripción:**

Respecto a la Variable Riesgo Crediticio observamos que para el 6.7% de los encuestados, su manejo es regular y para el 33.3% es Adecuado, es decir que el 40.0% afirma que el manejo de esta dimensión es apropiado. Por otro lado el 60.0 % afirma que es muy adecuada el manejo de la dimensión.

### **Interpretación:**

El riesgo crediticio, según los encuestados es adecuada, es decir que se han establecidos parámetros apropiados en función a la capacidad de pago para la asignación de línea de créditos de sus clientes en base a su calificación en la central de riesgo respaldado por las garantías y priorizando su recuperación crediticia en función a los días de mora , estableciendo políticas crediticias, minimizando el riesgo mediante el seguro de crédito, de esta manera disminuye el riesgo crediticio que representa una amenaza para la empresa.



**Gráfico 3: Variable Riesgo crediticio**

Fuente: Datos de la propia investigación.

**Tabla 4: Dimensión Créditos Vencidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7
	Adecuada	14	46,7	63,3
	Muy adecuada	11	36,7	100,0
	Total	30	100,0	

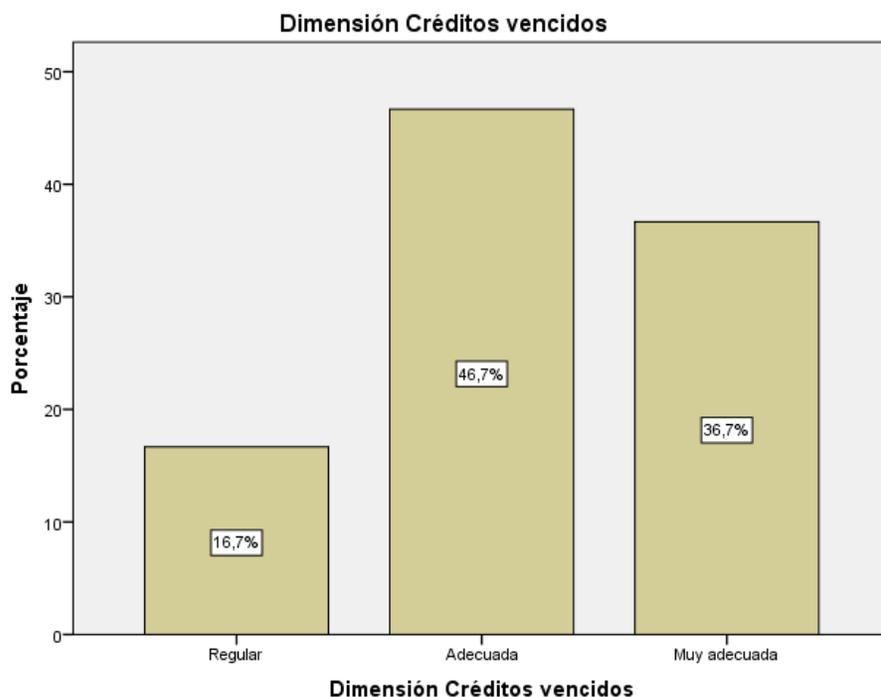
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Respecto a la dimensión Créditos Vencidos observamos que para el 16.7% de los encuestados, su manejo es regular y para el 46.7% es adecuado, es decir que el 63.3% afirma que el manejo de esta dimensión es apropiado. Por otro lado el 36.7 % afirma que es muy adecuada el manejo de la dimensión.

### Interpretación:

Los Créditos Vencidos, según los encuestados son adecuados, es decir que se consulta y se verifica los reportes de créditos vencidos antes de ingresar los pedidos de venta. Además el personal se encuentra capacitado para extraer el reporte de créditos vencidos de sus clientes del sistema ERP, alcanzando a los clientes sus saldos y facilitándoles el calendario de pago oportuno. Por otro lado se hace un adecuado seguimiento de la cartera vencida enfocándose en montos mayores de esta manera prioriza la deuda morosa en función a los tramos de morosidad, a pesar de que no se refleja oportunamente los pagos de clientes en el sistema de control.



**Gráfico 4: Dimensión Créditos Vencidos**

Fuente: Datos de la propia investigación.

**Tabla 5: Variable Morosidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7
	Adecuada	14	46,7	63,3
	Muy adecuada	11	36,7	100,0
	Total	30	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

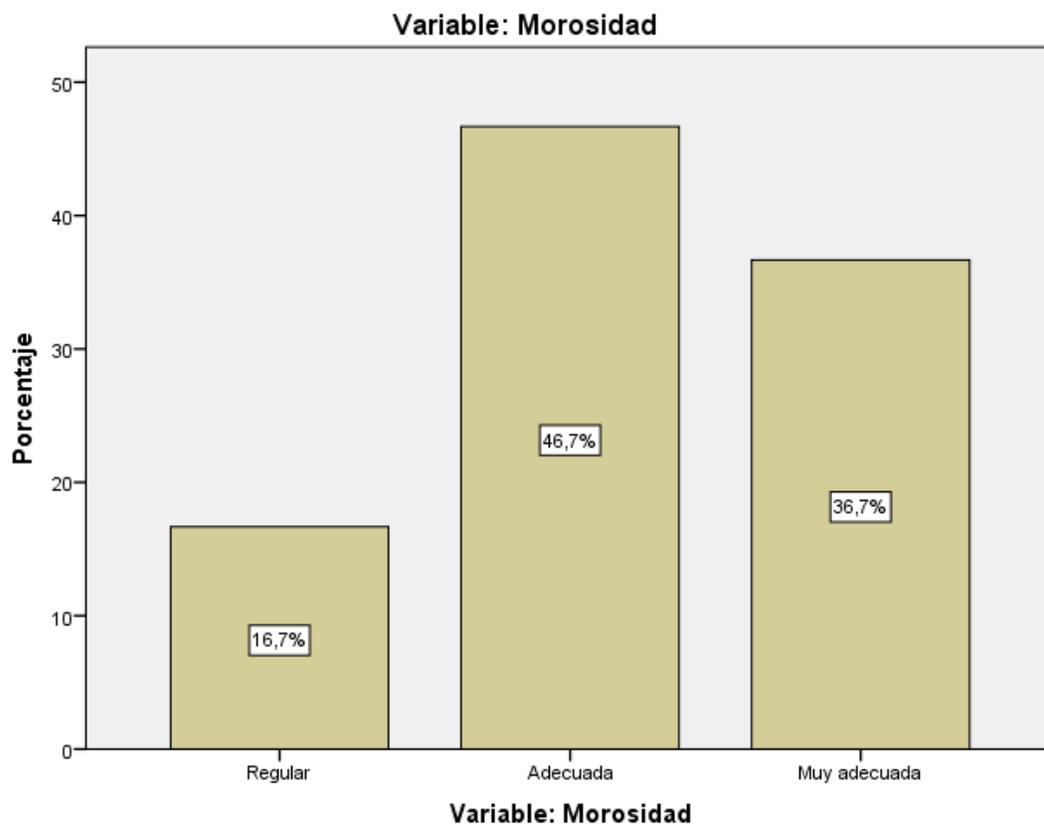
### **Descripción:**

Respecto a la variable Morosidad observamos que para el 16.7% de los encuestados, su manejo es regular y para el 46.7% es Adecuado, es decir que el 63.3% afirma que el manejo de esta dimensión es apropiado. Por otro lado el 36.7 % afirma que es muy adecuada el manejo de la dimensión.

### **Interpretación:**

La Morosidad, según los encuestados es adecuada, es decir que hay un buen manejo de los reportes de créditos vencidos antes del ingreso de los pedido de venta a fin de evitar su cancelación por deuda vencida, así mismo se cuenta con personal capacitado el cual permite alcanzar a sus cliente los saldos y facilitarle su calendario de pagos en forma oportuna. Además se hace un seguimiento de la cartera vencida y se prioriza la cobranza en función a sus tramos de morosidad, a pesar de que el sistema de control tenga fallas y no refleje oportunamente los pagos de los clientes.

La Morosidad tiene un impacto negativo en el funcionamiento de la empresa y en los créditos vencidos por ello es muy importante su estudio.



**Gráfico 5: Variable Morosidad**

Fuente: Datos de la propia investigación.

## **b. Análisis de Resultados**

### **2.1. Prueba de hipótesis principal**

**Hipótesis planteada:** La evaluación de riesgo crediticio estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

**Hipótesis Nula:** La evaluación de riesgo crediticio no estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

Tabla 6 : Tabla cruzada Variable Riesgo Crediticio\*Variable: Morosidad

		Variable: Morosidad							
		Regular		Adecuada		Muy adecuada		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Riesgo Crediticio	Regular	2	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%
	Adecuada	2	6,7%	6	20,0%	2	6,7%	10	33,3%
	Muy adecuada	1	3,3%	8	26,7%	9	30,0%	18	60,0%
Total		5	16,7%	14	46,7%	11	36,7%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Sobre la relación del riesgo crediticio y la morosidad, observamos que el 6.7% de los encuestados afirman que el manejo del riesgo crediticio es regular, de estos el 6.7% afirma que es regular el manejo de la morosidad. Por otro lado, el 33.3% afirma que es adecuada el manejo de riesgo crediticio, de estos el 6.7% afirma que el manejo de la morosidad es regular, para el 20.0% es adecuada y el 6.7% afirma que es muy adecuada. Finalmente, el 60.0% afirma que es muy adecuada el manejo del riesgo crediticio, de estos el 3.3% afirma que es regular el manejo de la morosidad, para el 26.7% es adecuada y el 30.0% afirma que es muy adecuada.

### Pruebas de chi-cuadrado

Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)

---

Chi-cuadrado de Pearson	13,430 <sup>a</sup>	4	,009
-------------------------	---------------------	---	------

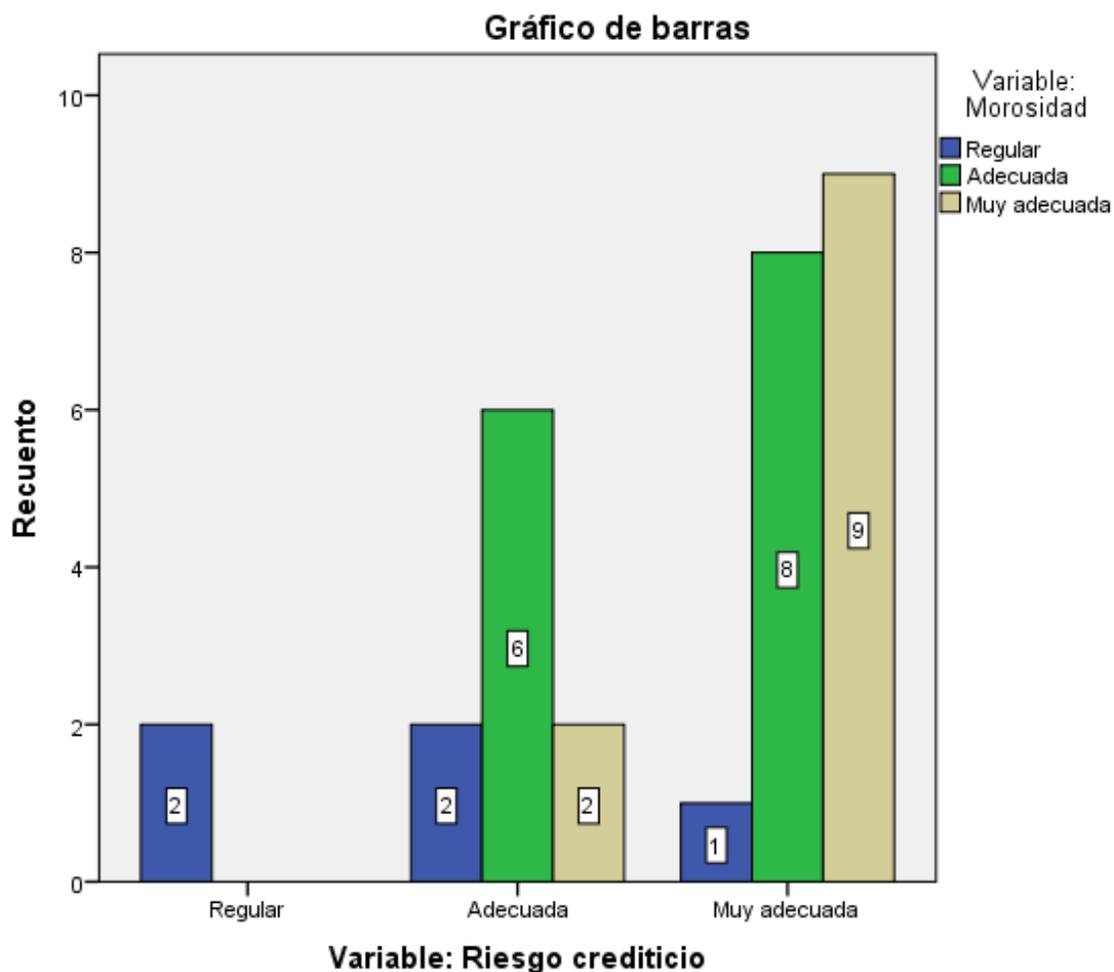
---

N de casos válidos	30
--------------------	----

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

### **Inferencia:**

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 13.430 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis planteada y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, La evaluación de riesgo crediticio influye significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.



**Gráfico 6: Variable Riesgo Crediticio\*Variable: Morosidad**

Fuente: Datos de la propia investigación

## 2.2. Prueba de hipótesis específica 1

- **Hipótesis planteada:** La evaluación de créditos estaría influyendo en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La evaluación de créditos no estaría influyendo en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

Tabla 7: Tabla cruzada de la Dimensión: Evaluación de créditos\*Variable: Morosidad

		Variable: Morosidad							
		Regular		Adecuada		Muy adecuada		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Evaluación de créditos	Inadecuada	2	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%
	Regular	0	0,0%	2	6,7%	1	3,3%	3	10,0%
	Adecuada	2	6,7%	7	23,3%	5	16,7%	14	46,7%
	Muy adecuada	1	3,3%	5	16,7%	5	16,7%	11	36,7%
Total		5	16,7%	14	46,7%	11	36,7%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Sobre la relación de la evaluación de créditos y la morosidad, observamos que el 6.7% de los encuestados afirman que el manejo de la evaluación de créditos es inadecuada, de estos el 6.7% afirma que es regular el manejo de la morosidad. Por otro lado, el 10.0% afirma que es regular el manejo de la evaluación de créditos, de estos el 6.7 % afirma que el manejo de la morosidad es adecuada, para el 3.3% es muy adecuada. Además el 46.7 % afirma que es adecuada la evaluación de créditos, de estos el 6.7 % afirma que el manejo de la morosidad es regular, el 23.3 % afirma que es adecuado y el 16.7% que es muy adecuado. Finalmente, el 36.7% afirma que es muy adecuada el manejo de la evaluación de créditos, de estos el 3.3% afirma que es regular el manejo de la morosidad, para el 16.7% es adecuada, así mismos para el 16.7% afirma que es muy adecuada.

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,465 <sup>a</sup>	6	,075

---

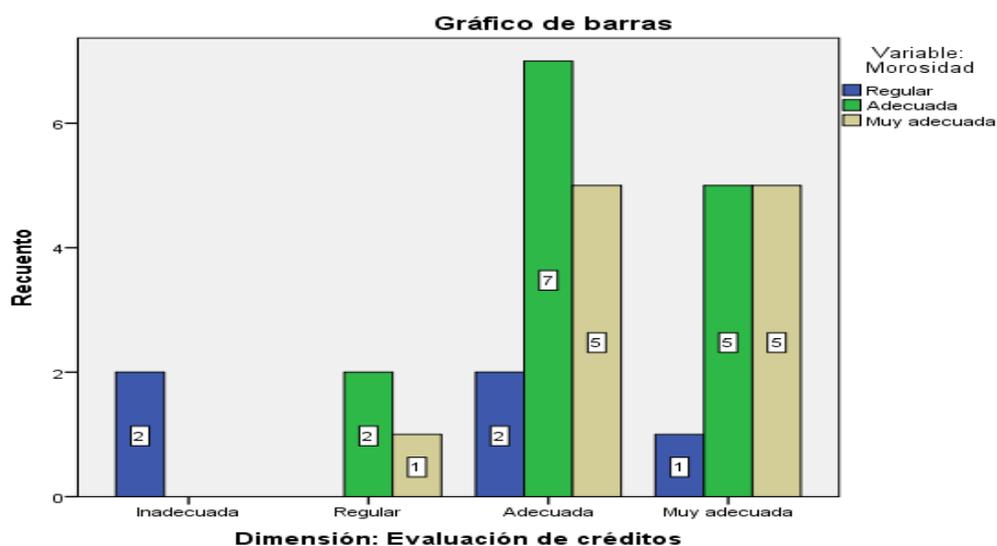
N de casos válidos

30

a. 9 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi-cuadrado es de 11.465 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.075, como este valor es superior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la evaluación de créditos no influye significativamente en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.



**Gráfico 7: Dimisión Evaluación de créditos \*Variable: Morosidad**

Fuente: Datos de la propia investigación.

### 2.3. Prueba de hipótesis específica 2

- **Hipótesis planteada:** La recuperación de créditos estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A, en el País de Perú el año 2020.
- **Hipótesis nula:** La recuperación de créditos no estaría influyendo significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A, en el País de Perú el año 2020.

Tabla 8: Tabla cruzada de la Dimensión: Recuperación de créditos\*Variable: Morosidad

		Variable: Morosidad							
		Regular		Adecuada		Muy adecuada		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Recuperación de créditos	Regular	1	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%
	Adecuada	4	13,3%	6	20,0%	4	13,3%	14	46,7%
	Muy adecuada	0	0,0%	8	26,7%	7	23,3%	15	50,0%
Total		5	16,7%	14	46,7%	11	36,7%	30	100,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Sobre la relación de la recuperación de créditos y la morosidad, observamos que el 3.3% de los encuestados afirman que el manejo de la recuperación de créditos es regular, de estos el 3.3% afirma que es regular el manejo de la morosidad. Por otro lado, el 46.7% afirma que es adecuado el manejo de la recuperación de créditos, de estos el 13.3 % afirma que el manejo de la morosidad es regular, para el 20.0% es adecuada y el 13.3 % afirma que es muy adecuada. Finalmente, el 50.0% afirma que es muy adecuada el manejo de la recuperación de créditos, de estos el 26.7% afirma que es adecuado el manejo de la morosidad y el 23.3% afirma que es muy adecuada.

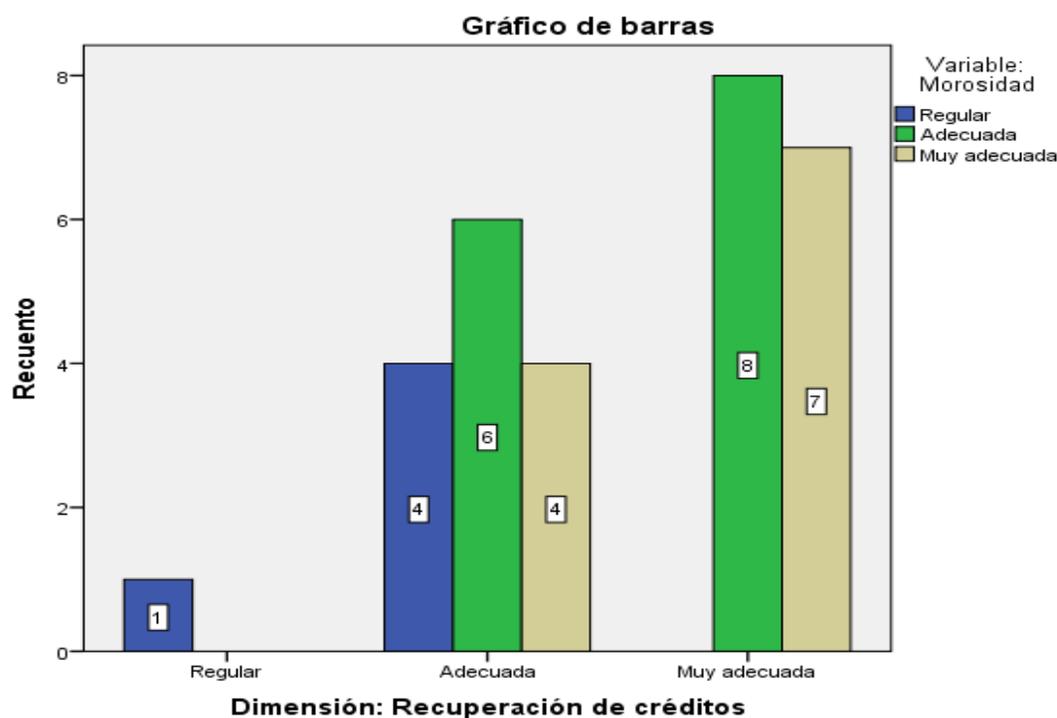
### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,536 <sup>a</sup>	4	,049
N de casos válidos	30		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi-cuadrado es de 9.536 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.049, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la recuperación de créditos influye significativamente en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.



**Gráfico 8: Dimensión Recuperación de créditos \*Variable: Morosidad**

Fuente: Datos de la propia investigación.

### 3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general, el cual corresponde a determinar la relación de la evaluación del riesgo crediticio con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020, se observó en la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 13.430 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, como este

valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto la evaluación de riesgo crediticio influye significativamente en la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

Los resultados obtenidos en la presente investigación también confirman lo investigado por Ticse (2015), en su Tesis titulada Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar oficina especial-El Tambo, en la que se concluyó que la administración del riesgo en el crédito nos proporciona una evaluación crediticia adecuada de los créditos otorgados, así mismo realizar con precisión el análisis crediticio para disminuir los riesgos del incumplimiento de los créditos y hacer un seguimiento adecuado de la cartera de créditos.

De igual manera los resultados obtenidos en la presente investigación realizada por Tafur (2017) confirman lo investigado, en sus Tesis Titulada “El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014-2016, en la que concluye Se concluyó que las políticas de créditos deben concordar con la situación del mercado con la finalidad de mitigar los potenciales riesgos crediticios.

Finalmente según los resultados, apreciamos que la variable riesgo crediticio en la empresa Hortus S.A. presenta un buen manejo ya que se han establecidos parámetros apropiados un función a las necesidad de la empresa, además hay que mejorar la evaluación y la recuperación de créditos. En cuanto a la morosidad de la empresa hay

que mejorar el seguimiento de los reportes de créditos vencidos así como la gestión de cartera atrasada por tramos.

Respecto al objetivo específico N° 1, el cual concierne a determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A en el País de Perú el año 2020. Se observó en la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi-cuadrado es de 11.465 con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.075, como este valor es superior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis planteada, por lo tanto, la evaluación de créditos no influye significativamente en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

Los resultados obtenidos en la presente investigación reafirman lo investigado por Tafur (2017), en sus Tesis Titulada “El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014-2016. La cual concluye que la recuperación de la cartera de la empresa tiene como aval las garantías que ofrece los clientes en caso de incumplimiento de los créditos otorgados.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coincide con Ticse (2015), en su Tesis titulada Administración del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera Edyficar oficina especial-El Tambo, para optar por el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional Del Centro del Perú – Junín – Perú. Se concluyó que la administración del riesgo en el crédito nos proporciona una evaluación crediticia adecuada de los créditos otorgados, así mismo realizar con precisión el análisis crediticio para disminuir los riesgos del incumplimiento de los créditos y hacer un seguimiento adecuado de la cartera de créditos.

Finalmente según los resultados, apreciamos que la dimensión evaluación de créditos es un parámetro muy importante en la gestión de créditos dentro de la empresa. En el caso de Hortus S.A la evaluación de créditos no influye la morosidad, en cuanto se verifica el comportamiento de los clientes dentro score financiero, así como la capacidad de pago y su calificación en la central de riesgo antes de asignar la línea de crédito además consolidar las garantías suficiente para respaldar el crédito, de tal manera que la variable morosidad no afecte a la empresa.

Respecto al objetivo específico N° 2, que determina la relación de la recuperación de créditos con la morosidad de la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020. Se observó la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi-cuadrado es de 9.536 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.049, como este valor es inferior a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la recuperación de créditos influye significativamente en la morosidad en la empresa Hortus S.A., en el País de Perú el año 2020.

Los resultados obtenidos en la presente investigación confirma lo investigado por Murillo y Huamán (2012), en su investigación “Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010 en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo en la ciudad de Huaraz, donde concluye que las políticas de crédito manejado adecuadamente ayudan a que la morosidad disminuya. En la Cooperativa hay desconocimiento de los socios sobre las políticas, por lo tanto una evaluación minuciosa antes del desembolso creditico a los socios, ayudaría a reducir los márgenes de moras.

Además confirma lo investigado por Ferrel (2015), en el trabajo de tesis titulado: “Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-Retail Trujillo Año 2015”, concluyo que la insuficiente capacitación de los asesores crediticios y la carencia de las políticas crediticias causa el riesgo de crédito el cual repercute en la morosidad de la Financiera. Una deficiente evaluación de créditos provoca que el cliente caiga en morosidad, por lo que se ve en la necesidad de proponer un plan de riesgo de tal manera reducir la morosidad.

Finalmente según los resultados, apreciamos que la dimensión recuperación de créditos es adecuado en la empresa Hortus S.A. debido a que se ha establecido una política de créditos en donde la solicitud de crédito es un requisito indispensable. Así mismo se ha minimizado el riesgo crediticio mediante el seguro de crédito, protegiendo las ventas efectuadas frente a cualquier eventualidad de incumplimiento de pago. A pesar de lo que se afirma esta dimensión si afecta a la variable morosidad repercutiendo en los créditos y la gestión de cartera atrasada por tramos.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación, se presentan conclusiones, las cuales se detallan a continuación:

1. El riesgo crediticio se relaciona con la morosidad en la empresa Hortus S.A., la cual se percibe como apropiado por parte de sus colaboradores, pero presenta deficiencias en:  
Las ventas forzadas por tema de amistad, cultivos de alto riesgo, volumen por encima de su capacidad de pago y rotación de producto, las cuales repercuten en el riesgo y recuperación de crédito, afectando directamente a la morosidad de los créditos vencidos así como a la gestión de la cartera atrasada por tramos, por lo cual se plantea mejorarla
2. La evaluación de créditos no se relaciona con la morosidad en la empresa Hortus S.A, aunque los colaboradores afirma que la evaluación de créditos es adecuada, presenta deficiencia como: Los clientes de grupos económico potenciales se rehúsan a entregar los requisitos de crédito entre ellas documentación financiera. Pequeños agricultores que no cuentan con RUC no califican para sujeto de crédito con la compañía de seguros tampoco registran garantías. A pesar de ello no llegan a influir en el nivel de morosidad de la cartera de cuentas por cobrar.
3. La recuperación si incide significativamente en la morosidad, la recuperación de créditos que los colaboradores la perciben como adecuada presenta estas dificultades:
  - a. Entrega de documentación de pago a destiempo por parte de la fuerza de venta por miedo a los contagios.

- b. Dificultades en el registro y recojo de los documentos de pago, oficinas del clientes cerradas.
- c. El clima es un factor incierto que hace que los negocios se detengan por los ciclos de los cultivos.
- d. Retorno de las remasas del exterior de las importaciones.
- e. Salida de la fuerza de venta a campo restringida desde el primer día de cuarenta por un periodo de mes luego se implementó los protocolos de bioseguridad para que realicen visitas 3 veces a la semana para vender y cobrar.
- f. Clientes que optaron no salir al banco por miedo a contagiarse y evitar las inmensas colas de los bancos.
- g. Clientes que no están familiarizados con las plataformas digitales para pagar deudas por miedo a estafas y fraudes, optaron por pagar en efectivo al vendedor cuando les tocaba visitarlos.

Por lo tanto la presente dimensión si afecta la morosidad en la empresa Hortus S.A, por lo cual hay que realizar mejoras.

## 2. Recomendaciones

Conforme a los resultados de la investigación, se presentan recomendaciones, las cuales se detallan a continuación:

1. Considerando los resultados de la presente investigación la empresa Hortus S. A. en Perú, se recomienda las siguientes mejoras debe implementarse una plataforma en la gestión de riesgo basada en las política de créditos y cobranzas, adecuada para la evaluación del riesgo crediticio en función al comportamiento de pago, calificación en la central de riesgo de los clientes y score financiero para respaldar la líneas de crédito con la constitución garantías como Pagaré o Letra de cambio además deben contar con un aval solidario para garantizar en el caso de incumplimiento de pago de la deuda tenga la misma responsabilidad que el deudor solicitante del crédito para controlar y reducir el riesgo creditico de tal manera que la morosidad no afecte a la empresa.
2. Promover la efectiva evaluación crediticia de la empresa Hortus S.A. frente la pandemia mundial del coronavirus (COVID-19):
  - a. Flexibilidad en la evaluación de créditos de la cartera de clientes, según historial de pagos y antigüedad con nuestra representada, la consigna es no perder a un cliente potencial por la situación actual que presenta en la central de riesgo la alternativa es respaldar con una garantía hipotecaria ó títulos valores que respalden el recupero de la deuda dicha información será de mucha utilidad para la compañía de seguros durante la evaluación de la línea.
3. Promover la efectiva recuperación de créditos en la empresa Hortus S.A. frente la pandemia mundial del coronavirus (COVID-19) en base a las siguientes mejoras:

- a. Contratar una segunda compañía de seguros para minimizar el riesgo de impago de los clientes, de tal manera maximizar la cantidad de clientes con cobertura de seguro.
- b. Ante la alza del dólar implementar política de pago concediendo tipo de cambio preferencial menor al del mercado, mediante circularización de cartas virtuales, mensajes de textos, con la finalidad de incrementar la recaudación de ingresos para cuidar la salud financiera de la empresa.
- c. Debido al distanciamiento social será dificultoso realizar visitas presenciales a los clientes para poder cobrarles por lo cual es necesario la innovación del uso nuevas herramientas digitales para notificar sus cuentas por cobrar mediante correos electrónicos, mensajes de texto, whastapp, favorecerán agilizar la recuperación de los créditos.
- d. Promover pago de deuda anticipada con descuentos especiales, la información será difundida por la fuerza de venta en sus visitas al cliente y publicidad en la página web y circulación de cartas. Lo que generará incrementar los ingresos de la empresa.
- e. Capacitar al equipo de cobranzas se sobre manera a los Gestores de Cobranza, se propone un curso especializado en tema de gestión de recuperación en tiempos de crisis para poder afrontar la nueva realidad de nuestros clientes para prepararse con estrategias, técnicas de cobranza, ganar la mente del cliente con razones y poder de convencimiento controlando las emociones o situaciones para solucionar y cerrar la cobranza. Por ello debemos contar un sistema ERP digital en línea y lograr perfilar y empoderar al gestor de cobranza como un asesor de negocio para

toma de decisión de reprogramar o refinanciar deuda para acompañarlo y fidelizarlo al cliente brindándole soluciones sostenibles uno a uno.

## REFERENCIAS

- Ayalón J; Pérez J. (2014), Análisis y medición del riesgo crediticio” (Trabajo de fin de Grado).  
Universidad de La Laguna San Cristóbal de La Laguna, en Tenerife. España. Recuperado de:  
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/878/Analisis%20y%20Medicion%20del%20Riesgo%20de%20Credito.pdf?sequence=1>
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas*. Madrid, España: FC Editorial – Fundación Confemetal. Pag.6
- Berrazueta S. y Escobar E., (2012) “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Cotopaxi”- Cacec ”de la Ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010”, (Tesis de grado) Universidad Técnica de Cotopaxi , Latacunga – Ecuador 2012. Recuperado de:  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf>
- Castañeda E., y Tamayo J. (2013) La morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012 (tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego p. 10, 21. Recuperado de:  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>
- Castro y Vásquez (2015), Plan de Riesgo Crediticio para Disminuir la Morosidad de los Socios en la COOPAC Valle La Leche en la Provincia de Ferreñafe, año 2015”, para (tesis de grado) Universidad Señor de Sipán, Ferreñafe- Peru.
- Cainicela A. y Sedano, M. (2010). Identificación de las prácticas de gestión que impulsaron el desempeño de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito reguladas por las SBS del Perú durante los años 2010-2015. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima,

Perú Caso de estudio: Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. , pp.28-29. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11896/Cainicela%20Villalobos\\_Sedano%20Gamboa\\_Identificaci%C3%B3n\\_pr%C3%A1cticas\\_gesti%C3%B3n1.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11896/Cainicela%20Villalobos_Sedano%20Gamboa_Identificaci%C3%B3n_pr%C3%A1cticas_gesti%C3%B3n1.pdf?sequence=1).

Cardozo H. (2006) Auditoría del sector solidario: aplicación de normas internacionales (Libro). - Madrid : Ecoediciones. p. 388

Escuela Superior de Administración y Negocios-ESAN (2017) Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas Publicado el 4 de Agosto 2017. Recuperado de:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

Ferrerl D. (2015) , Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera Crediscotia de la agencia Grau-retail Trujillo (Tesis de licenciatura). Pag.20, recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/529/ferrel\\_ad.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1).

Hendenmann M. (2015) El seguro de crédito como herramienta financiera para mejorar la liquidez de las empresas en lima metropolitana (Trabajo monográfico). Universidad Nacional Agraria La Molina, pp 17-18, recuperado de:  
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2022/E13-H4-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López R. y Saldaña R. (2016)z,“Evaluación de la cartera de créditos y incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la Empresa Clínica Peruano Americana S.A.” (Tesis de grado) Universidad Privada Antenor Arrego – Trujillo – Perú. p.25,27. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2350/1/RE\\_CONT\\_RICHARD.LOPEZ\\_RO](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2350/1/RE_CONT_RICHARD.LOPEZ_RO)

XANA.SALDA% C3% 91A EVALUACION.DE.LA.CARTERA.DE.CREDITO DATOS.PD

F

Morales, J. A., y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria. , p.167

MicroRate (2014). Guía Técnica, Indicadores de desempeño Financiero y Social para Instituciones Microfinancieras. P9. Recuperado de [http://www.microrate.com/uploads/rankings/guia\\_tecnica\\_espaol/MicroRate\\_Gu%C3%ADa-T%C3%A9cnica-2014-ESPA%C3%91OL.pdf](http://www.microrate.com/uploads/rankings/guia_tecnica_espaol/MicroRate_Gu%C3%ADa-T%C3%A9cnica-2014-ESPA%C3%91OL.pdf).

Murillo, K y Huaman B, (2012) Administración de Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Credito Chiquinquirá durante el periodo 2010” Tesis de titulación profesional de Contador Público, Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo- Huaraz- Perú.

Paredes L. (2014) “Análisis de riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Frandesc Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo” (Proyecto de Investigación). Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Pampillón, F., De la Cuesta, M. M., y Y paz, C. R. (2012). *Introducción Al Sistema Financiero*. Madrid, España: Edicion digital. p.225

Rojas, M. (2020, 25 de Setiembre). Perú, primer exportador mundial de arándanos y segundo en paltas y espárragos. AgroNegociosPeru. Recuperado. <https://agronegociosperu.org/2020/09/25/peru-primer-exportador-mundial-de-arandanos-y-segundo-en-paltas-y-esparragos/>

Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas. Recuperado de: <https://www.fundacionsepi.es/investigacion/revistas/paperArchive/Sep1998/v22i3a4.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP -SBS (2015). Glosario de términos e indicadores financieros pp. 1-5. Recuperado de:

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Tafur Alegria H. (2017), El Control del Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Empresas Procesadoras de Té en Lima Metropolitana 2014-2016. (Tesis de Maestría) Universidad San Martín de Porras. Lima- Perú. Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur\\_aee.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur_aee.pdf)

Ticse Quispe P. (2015), Riesgo Crediticio y su Incidencia en la Morosidad de Financiera

Edyficar oficina especial-El Tambo, para optar por el Título Profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional Del Centro del Perú – Junín – Perú (Tesis de grado) Huancayo- Perú. Recuperado

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1620/TESIS%20%2810%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Católica de Santa María (2020, 23 de Junio). El 6% del PBI del Perú lo aporta el sector agrario pese a estar relegado por el Estado. Recuperado:<https://www.ucsm.edu.pe/el-6-del-pbi-del-peru-lo-aporta-el-sector-agrario-pese-estar-relegado-por-el-estado/>

Valenzuela, J. (2018), Influencia de los Riesgos Financieros en la calidad de cartera crediticia de la empresa Compartamos Financiera S.A Ag Huaycan 2018, para optar el (Título de grado) Universidad César Vallejo – Lima – Perú. Recuperado de:<https://core.ac.uk/reader/225606904>

Vela, S. y Caro A. (2015) Ficha técnica Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Fondo Editorial Fernando Hurtado Ganoza  
Lima, Perú. p.32-58.

## APÉNDICE

### APENDICE A: CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Tesis: EVALUACION DEL RIESGO CREDITICIO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA HORTUS S.A, EN PERU (2020).**

#### I.-DATOS GENERALES

##### 1. Área laboral

( ) Área de crédito y cobranza ( ) Área de ventas

#### II. INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

- Muy Inadecuado: MI
- Inadecuado: I
- Regular: R
- Adecuado: CS
- Muy adecuado: MA

#	Items	MI	I	R	A	MA
1	Considera Usted que el record de comportamiento y capacidad de pago son aspectos fundamentales para la asignación de línea de crédito.					
2	Considera Usted que al evaluar línea de crédito para un cliente la base es su calificación en la central de riesgo.					
3	Considera Usted que consolidar una garantía como respaldo de la línea de crédito solicitada sería útil para respaldar la línea.					
4	Considera Usted que la constitución de Garantía, respalda la recuperación de la deuda vencida					

5	Considera Usted que la clasificación de riesgo crediticio del cliente en la central de riesgos, es determinante evaluación de la línea de crédito.						
6	Considera Usted priorizar la recuperación de créditos en función a los días de mora.						
7	Cree Usted que la solicitud de crédito es un requisito indispensable establecido en la política de créditos para el otorgamiento de un crédito.						
8	Considera Usted que el seguro de crédito es importante para minimizar el riesgo de crediticio.						
9	Considera Usted que el seguro de crédito protege la venta efectuada frente a un impago ante cualquier eventualidad de incumplimiento de pago.						
10	Considera Usted que la recuperación de crédito disminuye el riesgos crediticio.						
11	Considera Usted que consultar y verificar el reporte de créditos vencidos es importante antes de ingresar los pedidos de venta a fin de evitar ser cancelado por deuda vencida.						
12	Se considera Usted capacitado para extraer el reporte de créditos vencidos de sus clientes del sistema ERP, a fin de alcanzar al cliente sus saldos y facilitarle su calendario de pagos oportunamente.						
13	Prioriza Usted el seguimiento de la cartera atrasada, enfocados en montos mayores.						
14	Prioriza la cobranza de la cartera atrasada en función a los tramos de morosidad.						
15	Considera Usted que el incremento del índice de la gestión de cartera atrasada por tramos se deba a que no se reflejan oportunamente los pagos de los clientes en nuestro sistema de control.						
16	Considera Usted que los créditos vencidos afecta a la morosidad de la empresa.						
17	Considera Usted que el Riesgo crediticio representa una amenaza para la empresa.						
18	Considera Usted que la Morosidad tiene un impacto negativo en el funcionamiento de la empresa.						