



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA
FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Gaitan Paredes Sonia
<https://orcid.org/0000-0002-3909-1304>

Asesor:

Mg. Suárez Santa Cruz Liliana Del Carmen
<https://orcid.org/0000-0002-6697-5762>

Línea De Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2021

Aprobación de la Tesis

Asesor Metodológico

Presidente del jurado de tesis

Secretario del jurado de tesis

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

Esta obra va dedicada con mucho aprecio a mis familiares y amigos que han sido un soporte para alcanzar mis ecuánimes definidos.

Agradecimiento

Iniciare agradeciendo a mis papás, por su impulso de superación, también a mis hermanos para poder graduarme como contadora pública.

Resumen

La tesis tuvo como fin esencial realizar la propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2020. En el ámbito metodológico se asentó en el diseño no empírico de tipo descriptivo con carácter propositivo, se aplicó encuestas a una población N=n de 3 personas que son la totalidad de trabajadores dentro de la empresa. En cuanto los resultados se encontraron que la empresa emplea estrategias comunes como llamadas, notificaciones y visitas, donde la mayor morosidad se concentra en el ámbito rural, clasificados como dudosos en un 33%. Finalmente se logró concluir que las estrategias de recuperación si reduce el índice de morosidad de la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba - 2020.

Palabras Claves

Créditos y morosidad y recuperación.

Abstract

The essential purpose of the thesis was to make a proposal of credit recovery strategies to reduce the delinquency rate of the financial company CREDINKA S.A., Tacabamba - 2020. In the methodological field it was settled in the non-experimental design of descriptive type with propositional character, for which surveys were applied to a population $N=n$ of 3 people who are the totality of workers within the company. As for the results, it was possible to establish that there is a high delinquency rate and that the company applies notification strategies through telephone calls. Therefore, it was concluded that the recovery strategies do reduce the delinquency rate of Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba - 2020.

Keywords

Credit, delinquency and recuperation.

Índice

Aprobación de la Tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Palabras Claves.....	v
Abstract.....	vi
Keywords	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teoría relacionadas al tema.....	15
1.3.1. Estrategia de recuperación	15
1.3.2. Morosidad.....	16
1.3.3. Crédito.....	17
1.4. Formulación del Problema.	17
1.5. Justificación e importancia del estudio.	17
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Objetivos.....	18
2.7.1. Objetivo General.....	18
2.7.2. Objetivos Específicos.	18
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.	19
2.2. Variables, Operacionalización.....	19
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	

2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	22
2.6. Aspectos éticos.....	22
2.7. Criterios de rigor científico.....	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Tablas y figuras.....	24
3.2. Discusión de resultados.....	31
3.3. Propuesta.....	32
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS:.....	39

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	20
Tabla 2: Tabla cruzada estrategias actuales	24
Tabla 3: Zona de morosidad	25
Tabla 4: Tipo de crédito	26
Tabla 5: Clasificación días de atraso.....	27
Tabla 6: Tipo de morosidad.....	28

Índice de Figuras

Figura 1: Clasificación días morosidad.....	17
Figura 2: Estrategias que emplea actualmente	24
Figura 3: Zona de morosidad	25
Figura 4: Tipo de crédito	26
Figura 5: Clasificación días atraso	28
Figura 6: Tipo de morosidad	29

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

El sector financiero privado del Ecuador la morosidad se incrementó desde el año 2014, por lo que se estableció nueva regulación para poder reducir este indicador, sin embargo, dichos aspectos de reforma de publicación contable tienen un encaje mínimo en los resultados, así lo indica Fiallos (2017).

Gonzales (2017), en Colombia en su estudio el shock bursátil es negativo e inmediato, los shocks de importación se transmiten en el corto y mediano plazo, además este dato es relativamente similar al de Ecuador donde la morosidad de ambos países es negativamente sensible a la liquidez y la tasa de corretaje.

En México, Golman y Bekerman (2018) indican que el sistema financiero tiene dos tarifas anuales para créditos otorgados a sus prestatarios. Una para los más desfavorecidos, es decir, el 2 % y otra para aquellos que avanzan en la gestión de sus compañías avanzadas del 65%. Aunque las tarifas son altas, debe crear una aclaración. Primero, se debe considerar que la inflación en Argentina, cerca del 25% de 2007, está a nivel, con picos en los últimos años, lo que tiene un impacto negativo en el buen valor de la cartera del Instituto. En segundo lugar, la tasa interbancaria, la rotación en Argentina, alcanzó más del 10% en Argentina, el nivel del 70% para financiar tarjetas de crédito.

De acuerdo con Asbanc (2018) donde estableció la conclusión de que el índice de mora promedio alcanzó el 3,1 % en 2018. Esta cifra va más allá del informe de sobrecarga del Banco Derment, concluyó en 2017, que ya se ha registrado a partir de 2005. Estos datos son muy referidos para definir estrategias que puedan ayudar a administrar la administración.

Otros como Segura y Cayao (2017), indican que la morosidad no solo está presente en el sistema financiero sino que también está presente en el sector público, donde estos autores sostienen que el índice en este sector es del 80% en cuanto a tributos que administra los gobiernos locales.

La fuerte dolarización de la cartera de crédito del sistema del Banco Peruano es un riesgo considerable antes de que se evalúe el tipo de cambio. Para reducir

este riesgo, ahora se está reduciendo la cartera de préstamos bancarios. Sin embargo, debido a la composición de la cartera cambiaria en los últimos años, se puede observar que el porcentaje de atención está siguiendo una leve tendencia al alza. (Robles et al., 2018)

En el caso de la Financiera Credinka - Agencia Tacabamba, es una entidad que pertenece al sistema financiero privado y forma parte del grupo Credinka, donde la problemática que ocurre es la ausencia de planes de acción que sirvan de guía para poder recuperar los abundantes créditos que tiene esta entidad en dicha localidad, a eso se suma los insuficientes recursos tales como humanos y financieros que se asigna a dicha agencia, por lo tanto es que se hace necesario la proposición de estrategias de recuperación de los créditos caídos en retraso. Dentro de las causas que habrían originado dicho suceso está la ineficiencia en el análisis financiero que se le practica a los clientes dentro de la evaluación crediticia así como la exigencia de la gerencia para el cumplimiento de metas, hecho que hace a que los analistas descuiden el factor de capacidad de pago de cada cliente. Ante dicho escenario las consecuencias que podrían traer si no se brinda solución al problema son el cierre de la agencia en un caso extremo así como la baja rentabilidad.

1.2. Trabajos previos.

Desde el aspecto universal Fiallos (2017), estudio los determinantes macroeconómicos de la morosidad en la banca privada del Ecuador, el objetivo general fue conocer la participación de las variables macroeconómicas en los niveles de morosidad, los análisis del ECOMA fueron regresiones lineales, análisis discriminarios y datos y resultados de panel. Obtenido, demuestra que la situación económica en nuestro país es estable. Los últimos años utilizados en la muestra porque se obtienen los niveles más bajos de insolvencia. El estudio nos permitió establecer técnicas que pueden ayudarnos a establecer una regresión lineal.

En otro ámbito Gonzales, (2017), es su estudio sobre determinantes macro y microeconómicos para las pruebas de estrés de riesgo crediticio, los métodos de estudio fueron un estudio empírico entre los dos países y los resultados se

derivaron de las decisiones del stock de excelencia de Ecuador y Colombia de aplicarlos a las pruebas de estrés. Los preciados modelos Ariomax muestran que los choques se transmiten rápidamente a Ecuador. Los incumplimientos de los dos países reaccionan negativamente a la liquidez y la velocidad de cambio, pero sus efectos y la velocidad de transmisión son diferentes. Este estudio contribuyó a nuestra investigación para identificar el vínculo entre liquidez y morosidad.

Golman y Bekerman (2018), en artículo sobre los determinantes de mora en microfinanzas, se plantearon como propósito, las variables de destino difieren en la tasa de mora más amplia o más baja en el pago de las intersecciones de microfinanzas en caso de un estudio que corresponda a la Asociación Civil. Viene del análisis de la base de datos del Instituto Social Argentino, que analiza las características más relevantes de los prestatarios, incluido el personal, el presupuesto y el mismo préstamo que explica el comportamiento contra el pago de sus cuotas. Se han logrado conclusiones interesantes, lo que puede implicar problemas de información existentes en el momento de emitir préstamos para instituciones con características similares mencionadas en este estudio. Para nuestra investigación dicho artículo contribuyó en la identificación de las dimensiones de las variables morosidad.

En el ámbito nacional encontramos que Caceres (2020), en su artículo sobre la morosidad en el sistema financiero del Perú, buscó determinar los factores que inciden en morosidad de empresas del sistema financiero, los métodos aplicados fueron documentales para lo cual se realizó mediante la técnica del análisis documental y los resultados indican que en principio, se acordó que un buen análisis de crédito con datos reales y números redujo significativamente el porcentaje de que el préstamo está en mora y eso las empresas no valoran mucho ese aspecto. Este estudio nos sirvió como aporte para que podamos definir la técnica que nos ayude a obtener dicha información.

De otro lado Segura y Cayao (2017), sobre causas de morosidad en impuesto predial, el objetivo fue determinar los causales de morosidad del impuesto predial. Bajo el método descriptivo y observacional. El muestreo consistió en 371 personas que poseen las propiedades. El tipo de muestra es

probable porque tiene un marco de campeón. Sintetizan que las causas de mora predial son: La cultura económica, social y cultural

Robles et al. (2018) en la obra de los análisis de la mora bajo una perspectiva de moneda dolarizada, se planteo eterminar la relación de las variables macroeconómicas. Por esta razón, la serie mensual se ha incluido en el período de estudio, que se ha obtenido de la Reserva Central del Banco de Perú y el Superintendente de Bancos y Seguros. El análisis de la serie se realizó con el var. Metodología automática regresiva. Se ha concluido que la inflación y el tipo de cambio están asociados con la tasa de morosidad del sistema bancario para el caso peruano. Por lo que este estudio nos ayudo a fijar otras estrategias de mejoramiento de mora.

Dentro de los antecedentes locales, citamos a Laban (2018), el cual investigo la la morosidad en tributos municipales, la finalidad fue realizar una propuesta, se trató de una transacción de tipo no experimental aplicado con un diseño cuantitativamente descriptivo, instrumentos las entrevistas y observaciones. Como resultado, observamos que la tasa concurrente más pura es el impuesto a la propiedad en un 70° anuncio de otros impuestos, como Alcabala, Juegos y París, cultura de vehículos, contribuciones e impuestos y otros factores importantes. Escasa cultura fiscal en contribuyentes y un nivel de ingresos a partir de la remuneración de la compensación. Sintetiza que la propuesta para lograr el contribuyente y realizar efectivamente la colección de impuestos y lograr una población desarrollada.

Alvarez y Apaza (2020) desarrollaron en estudio sobre el riesgo creditico y morosidad donde el fue determinar la relación existente entre variables, en el contexto cuantitativo no experimental, si se realizó las variables determinadas por un modelo predecible con referencia, se consideró la población total, que consta de 35 consultores otorgados por préstamos. Se hallo 3.09, que alcanza un nivel normal después de contar, así como el riesgo de exposición, ha realizado una rueda de alto riesgo (medios = 2. 6); Finalmente, la recuperación de la medición de riesgos se ha convertido en un nivel muy bajo (= promedio de .66). Por lo tanto, la evaluación de crédito en el grupo de estudio es un nivel normal; De manera similar, la tasa de fracaso acumulativa del 7% se encontró en el borde del margen

aceptable, pero en comparación con esperado; Por lo tanto, no hay una importante relación directa.

Ñañez (2018) realizó un estudio sobre estrategias para reducir morosidad, por lo que busco principalmente elaborar estrategias de diseño que ayudan a reducir el índice alternativo de la morosidad de EDPYME. Esta investigación se aplica a descriptiva, el modelo de estudio fue al administrador de la Agencia y 9 analistas de crédito. Dado que las herramientas de recopilación de datos, las películas de documentación y las entrevistas se han aplicado a las estrategias variables para reducir morosidad. Se resume que la entidad tiene morosidad y es recomendable utilizar la propuesta recaudada para reducir la tasa de morosidad. Este trabajo fue un líder en la formulación de la propuesta de estudio.

1.3. Teoría

1.3.1. Estrategia

Núñez (2016), manifiesta que las estrategias de cobranza son el conjunto de labores afanosas a los clientes con créditos vigentes vencidos, donde el fin general es que esas cuentas por cobrar se hagan liquidas para la institución.

- **Herramientas para la gestión de cobranza**

- **Segmentación de clientes.**- Como es sabido cada cliente al que se otorgo el crédito tiene características diferentes, por tal sentido se hace muy productivo y necesario la segmentación en función a su intención de pago o causas de atraso entre otros.
- **Acciones motivadoras.** - la persuasión de los clientes como merito a los esfuerzos de pago es una acción muy peculiar ya que estos por medio del incentivo se motivan para poder cumplir con su pago.
- **Ofrecer alternativas.** - ofrecerles alternativas de pago a sus clientes se han convertido en un excelente medio de negociación donde lo ideal es que estén diseñadas en función a la segmentación de los clientes según sus características.
- **Cobranza preventiva.** - a medida que han avanzado la gestión crediticia las empresas han optado por planificar los cobros

preventivos por lo cual esto se basa en enviar recordatorios, educar en gestión de pagos y entregar premios a los clientes puntuales.

1.3.2. Morosidad

Para Steven (2018) la morosidad es aquella operación donde el deudor incumple el compromiso del pago al vencimiento de una obligación presente, como suceso de un hecho pasado.

- **Tipos de morosidad**

La Esan (2017), clasifica a los clientes morosos en cinco tipos:

- **Morosos fortuitos:** está compuesto por aquellos clientes que no pueden cumplir con sus obligaciones porque carecen de liquidez en las fechas establecidas.
- **Morosos intencionales:** son aquellos clientes que no quieren pagar por alguna razón.
- **Morosos negligentes:** son aquellos deudores que ni se interesan en las deudas contraídas.
- **Morosos circunstanciales:** es la conformación de aquellos deudores no pagan voluntariamente su cuota debido a errores en la plataforma de servicios.
- **Morosos despreocupados:** son aquellos deudores que ni siquiera conocen la existencia de deudas programadas a su cargo.

- **Clasificación de morosidad.**

CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN	EN CRÉDITO DE CONSUMO*	EN CRÉDITOS HIPOTECARIOS
0: Normal	Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario	Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios
1: Problemas Potenciales	Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios
2: Deficiente	Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendario	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios
3: Dudoso	Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios	Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios
4: Pérdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

(*) Los créditos de consumo pueden ser de tipo revolvente (Ejm: tarjetas de crédito) y no-revolvente (Ejm: crédito vehicular).

Figura 1: Clasificación días morosidad

1.3.3. Crédito

Es el otorgamiento de efectivo entre partes, con la promesa de que en el futuro quien lo reciba reembolsará el préstamo de forma paulatina o en un solo pago, más intereses por el tiempo que use ese dinero. (Cliente Bancario, 2018)

- **Tipos de créditos**

Existen distintos tipos de créditos, pero los más comunes están dados por créditos de consumo, comerciales, hipotecarios, etc. (Cliente Bancario, 2018)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo las estrategias de recuperación de créditos reduce el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2020?

1.5. Justificación e importancia.

Busca contribuir al ámbito del conocimiento por tal razón es que se justifica bajo este nivel teórico, además es necesario precisar que la presente investigación se aplicarán teorías de estrategias para dar solución a la problemática de la financiera mediante la aplicación práctica y por eso también destaca dicha justificación es decir justificación práctica, finalmente el estudio creará instrumentos para el recojo de información de

la problemática, previa validación de los mencionados instrumentos por jueces expertos del tema y así pues tiene justificación metodológica. También podemos incluir la justificación social como nivel de justificación debido a que el presente estudio busca mejorar los niveles de renta y por ende la mayor contratación de personal para laborar en dicha institución financiera para poder cubrir los requerimientos de créditos que tenga la entidad.

1.6. Hipótesis.

Para el presente estudio no se planteó hipótesis ya que se trata de un estudio propositivo con una variable descriptiva.

1.7. Objetivos.

2.7.1. Objetivo General.

Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2020.

2.7.2. Objetivos Específicos.

- Conocer las estrategias de recuperación de créditos que emplea la financiera.
- Describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2020.
- Diseñar estrategias para la recuperación de créditos para reducir la morosidad de la financiera.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño.

Está enmarcado al tipo básico debido a que el propósito es generar nuevos conocimientos de las ya existentes y poder fundamentar la propuesta, en cuanto al enfoque de la tesis esta es cuantitativa ya que se utilizara la estadística descriptiva para analizar los datos así también pues es de nivel descriptivo.

El diseño en el que se enmarco la tesis es no experimental debido a que carece de manipulación intencionada y solo se presentará la propuesta a criterio de la empresa para poder ponerlo en marcha si así o requiere. También pertenecen al corte transversal debido a que el recojo de datos se hicieron en un único momento.

2.2. Variables, Operacionalización.

Variable 1: Estrategias de recuperación

Variable 2: Morosidad

Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrategias de recuperación	Manifiesta que las estrategias de cobranza son el grupo de acciones directas a los clientes con créditos vigentes vencidos, donde el fin general es que esas cuentas por cobrar se conviertan en liquidadas para la institución. (Núñez, 2016)	La información se obtendría mediante encuesta en escala de Likert.	Fase mecánica Fase dinámica	Planificación estratégica Organización de estrategias Gestión de estrategias Seguimiento de estrategias	Escala de likert
Morosidad	Es la práctica en la que un deudor incumple el compromiso del pago al vencimiento de una obligación presente, como	La variable fue medida a mediante el análisis de reportes brindados por la entidad.	Deudor Vencimiento Tipo de deudor	Tipo de crédito Zona de deudores Clasificación días morosidad Tipos de morosidad	Politómico

suceso de un hecho
pasado. (Steven, 2018)

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra.

La población de indagación lo conformo los únicos 3 empleados de la financiera Credinka de la agencia Tacabamba.

Al tratarse de una población pequeña, la muestra lo conformo el total de la población en resumen la muestra es de los únicos 3 empleados que laboran en la mencionada financiera.

2.4. Técnicas e instrumentos.

Se empleo la encuesta, la cual es una de las técnicas mas usadas para recoger los datos primarios, el cuestionario agrupo 12 preguntas en escala de Likert, además se optó por el análisis documental como fuente secundaria de obtención de información.

El instrumento que se empleo fue previamente validado por 3 jueces del campo de la investigación y en temas estratégicos y finanzas, la confiabilidad se medió con el alpha de crombach mediante la varianza de ítems el cual arrojó un índice de 0.89 dando a entender una homogeneidad de ítems casi perfecta., en cuanto al instrumento del análisis documental se empleó la ficha de recojo de datos.

2.5. Procedimiento.

En el presente estudio el medio de observación de datos comenzó con la tabulación de datos en Excel, luego se codificó los datos y seguidamente se importó la data a SPSS 26, donde se realizó el análisis descriptivo de las variables en tablas y figuras.

2.6. Aspectos éticos.

La presente publicación, respecto a la ética se tomó en cuenta lo reglamentado en el código de contadores públicas, además se añade las normas de citación APA y los lineamientos académicos establecidos por la universidad.

2.7. Criterios de rigor científico.

La tesis se siguió estrictamente el juicio de verdad como medio de rigor así como el criterio de aplicabilidad y consistencia de la información para el análisis de datos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras.

Resultados obtenidos relacionados al objetivo específico 1.

Tabla 2: Tabla cruzada estrategias actuales

Estrategias	Si	No
Llamadas	67%	33%
Visitas	33%	67%
Notificaciones escritas	100%	0%
Avisos terceros	100%	0%
Otros	0%	100%

Fuente: Encuesta Financiera Credinka – Ag. Tacabamba

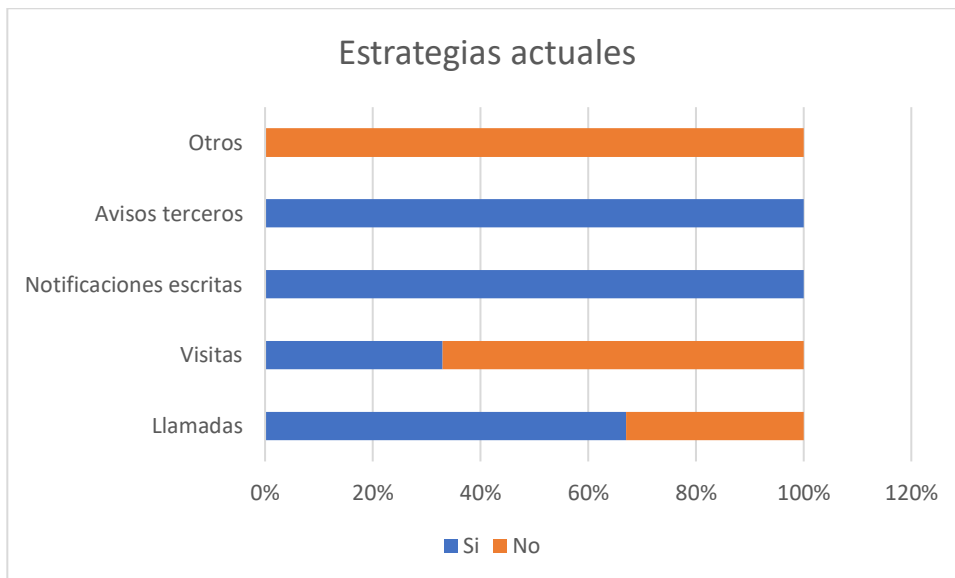


Figura 2: Estrategias que emplea actualmente

Interpretación.

Los resultados mostrados en la tabla y figura 2, la entidad evaluada solo hace uso de estrategias comunes de recuperación, tales como las llamadas telefónicas, notificaciones escritas y avisos mediante terceros, lo cual al día

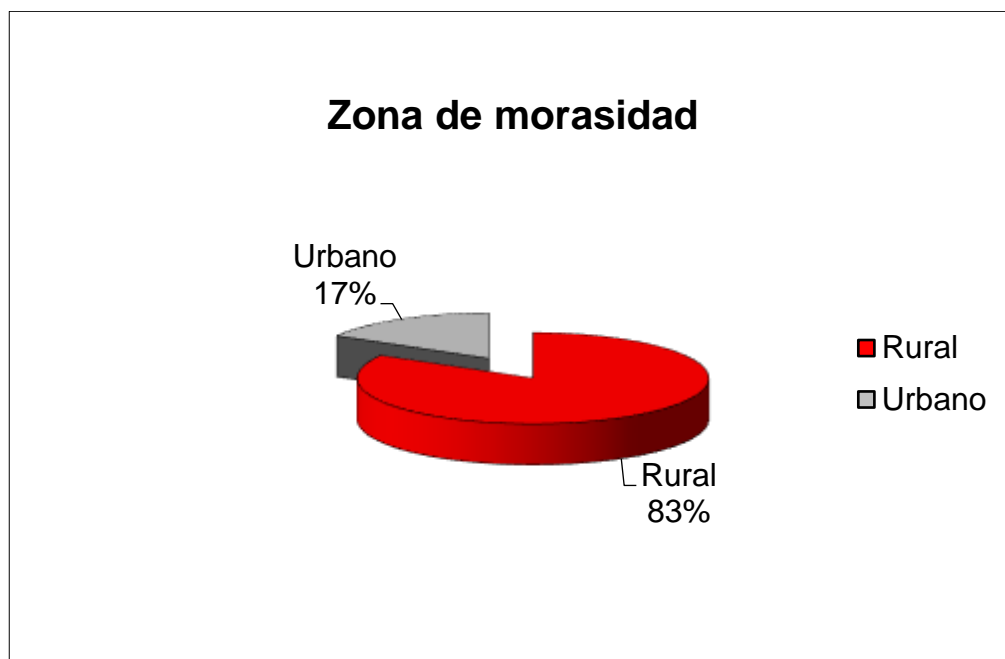
de hoy no han dado buenos resultados debido a que ahora el cliente necesita mas que solo una notificación sino incentivos.

Resultados obtenidos relacionados al objetivo específico 2.

Tabla 3: Zona de morosidad

Alternativas	# Clientes	% Respuestas
Rural	50	83.33%
Urbano	10	16.67%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Análisis documental Financiera Credinka – Ag. Tacabamba



Fuente: Tabla 3

Figura 3: Zona de morosidad

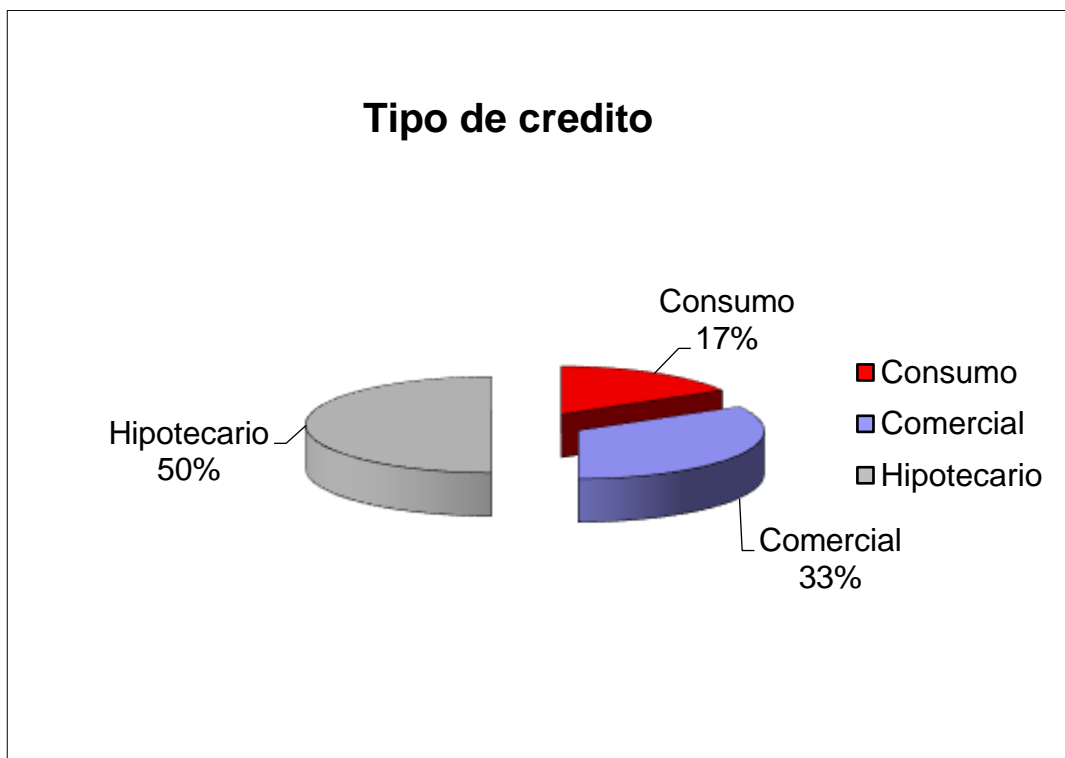
Interpretación.

Los resultados mostrados en la figura 3, del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, sucede que 17% de cartera morosa está representada por el sector urbano y el 83% de morosidad pertenece a la zona rural.

Tabla 4: Tipo de crédito

Alternativas	# Clientes	% Respuestas
Consumo	10	16.67%
Comercial	20	33.33%
Hipotecario	30	50.00%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Análisis documental Financiera Credinka – Ag. Tacabamba



Fuente: Tabla 4

Figura 4: Tipo de crédito

Interpretación.

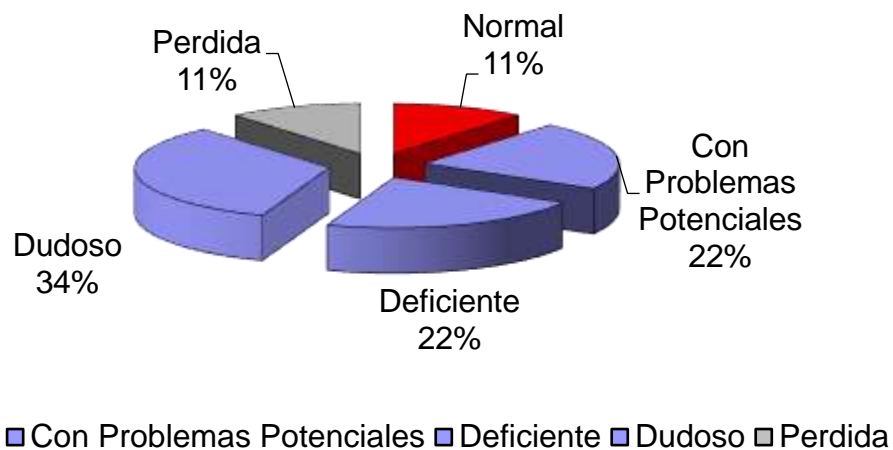
Los resultados mostrados en la figura 4, del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Ag. Tacabamba, sucede que 17% son créditos de consumo, en tanto el 33% corresponde a créditos comerciales y el 50% son créditos hipotecarios.

Tabla 5: Clasificación días de atraso

Alternativas	# Clientes	% Respuestas
Normal	10	11.11%
Con Problemas		
Potenciales	20	22.22%
Deficiente	20	22.22%
Dudoso	30	33.33%
Perdida	10	11.11%
TOTAL	90	100.00%

Fuente: Análisis documental Financiera Credinka – Ag. Tacabamba

Clasificación días de atraso



Fuente: Tabla 5

Figura 5: Clasificación días atraso

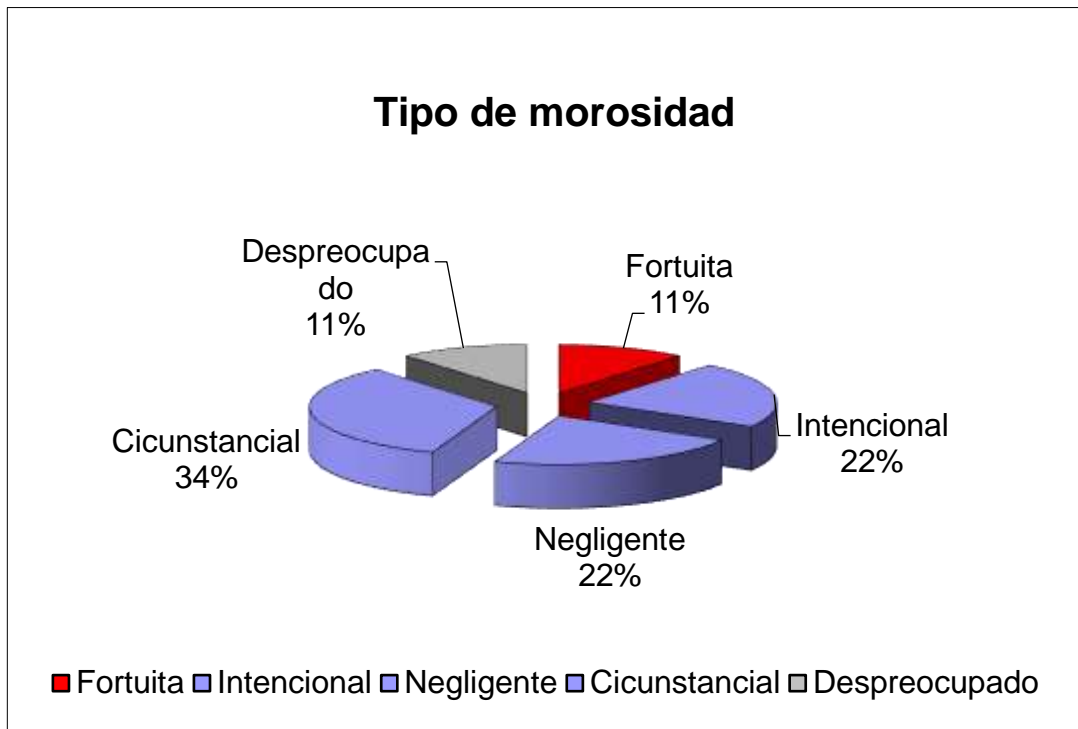
Interpretación.

Los resultados mostrados en la figura 5, del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Ag. Tacabamba, sucede que 17% de clientes su clasificación es normal, el 22% está clasificado como CPP, el 22% deficiente, el 34% dudoso y 11% está clasificado como perdida.

Tabla 6: Tipo de morosidad

Alternativas	# Clientes	% Respuestas
Fortuita	10	11.11%
Intencional	20	22.22%
Negligente	20	22.22%
Cicunstancial	30	33.33%
Despreocupado	10	11.11%
TOTAL	90	100.00%

Fuente: Análisis documental Financiera Credinka – Ag. Tacabamba



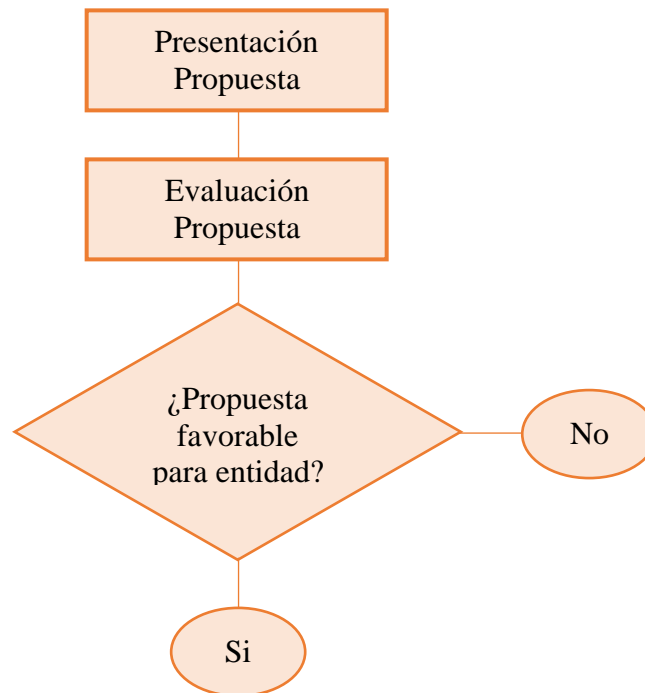
Fuente: Tabla 6

Figura 6: Tipo de morosidad

Interpretación.

Los resultados mostrados en la figura 6, del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Ag. Tacabamba, sucede que 11% de morosidad es fortuita, el 22% intencional, el 22% es por negligencia, el 34% es circunstancial y 11% restante es por 11% es por despreocupación.

Resultados obtenidos relacionados al objetivo específico 3.



La propuesta será formulada para luego ser presentada a la entidad y queda a elección de la misma su implementación dentro de la misma, por lo que para el diseño de dicha propuesta se fundamentará en función a la información recogida con los instrumentos aplicados.

3.2. Discusión de resultados

Las derivaciones sobre las estrategias que emplea actualmente la empresa se pudo encontrar la tabla y figura 2, la entidad evaluada solo hace uso de estrategias comunes de recuperación, tales como las llamadas telefónicas, notificaciones escritas y avisos mediante terceros, lo cual al día de hoy no han dado buenos resultados debido a que ahora el cliente necesita mas que solo una notificación sino incentivos.

En cuanto a la morosidad, la figura 14 muestra que del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, sucede que 17% de cartera morosa está representada por el sector urbano y el 83% de morosidad pertenece a la zona rural. Además tal y como lo muestra la figura 15, del análisis documental practicado a la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, sucede que 17% son créditos de consumo, en tanto el 33% corresponde a créditos comerciales y el 50% son créditos hipotecarios. Estos resultados guardan relación con lo encontrado por Cabana (2016), en donde se logró establecer que la morosidad en cobranza judicial es relativamente alto en función al total de toda la cartera morosa así como que la empresa la adoptado nuevas estrategias para la recuperación de tales cerditos.

Así como lo señalado por Raymundo, (2018), en la COOPAC Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda Jazan La conclusión a la que llego la investigación fue que las habilidades crediticias reducen en el ratio de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agrofinanzas y Comercio Amazonas Ltda Jazan.

Respecto a la propuesta Ñañez (2018) realizo un estudio sobre estrategias para reducir morosidad, donde sintetiza que la entidad presenta ratio alto en mora por lo que sugiere la paliación de la propuesta desarrollada. Esta tesis nos sirvió de guía para la formulación de la propuesta de estudio.

3.3. Propuesta

Título de la propuesta

Estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba.

Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias de recuperación de créditos.

Historia Financiera Credinka

Historia

Nuestro inicio

El 12 de Febrero de 1994, nace CREDINKA en respuesta a la necesidad de brindar productos y servicios financieros accesibles y confiables, dirigidos preferentemente al sector rural para mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuir con el desarrollo de la economía regional y nacional.

Nuestro inicio como Caja Rural se enfocó principalmente en la Región Cusco, para luego expandirnos hacia otras regiones del Sur del Perú a partir del 2007, con el ingreso de DIVISO Grupo Financiero como accionista principal.

Misión visión y valores

Nuestra Visión

**Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú*.*

Nuestra Misión

**Creces, Crecemos*.*

Nuestros Valores

-  Confianza
-  Innovación
-  Trabajo en equipo
-  Pasión

Productos que ofrece la entidad financiera.

- **Depósitos**

<p>Ahorros</p>  <p>Simplifica el manejo de tu dinero con libre disponibilidad y con una tasa atractiva.</p>	<p>Depósito CTS</p>  <p>Abre o traslada tu CTS con nosotros y gana más para tu futuro.</p>	<p>Tarjeta Débito</p>  <p>Tu dinero puede crecer más con un rendimiento atractivo y seguro.</p>	<p>Plazo Fijo</p>  <p>Tu dinero puede crecer más con un rendimiento atractivo y seguro.</p>
---	--	--	---

- **Créditos**

<p>Crédito MYPE</p>  <p>Te damos el crédito que necesitas para que tu negocio pueda más !!!!</p>	<p>Crédito Consumo</p>  <p>Tus ingresos mensuales te dan el respaldo para lo que necesitas.</p>	<p>Carta Fianza</p>  <p>El respaldo empresarial que necesitas para impulsar tus proyectos.</p>	<p>C. Empresarial</p>  <p>Impulsamos tus actividades empresariales para que sigas creciendo !!!!</p>
---	--	--	---

- **Servicios**

<p>MICROSEGUARO DE VIDA</p>  <p>Brinda la tranquilidad y el respaldo económico a los que más quieres.</p>	<p>SOAT</p>  <p>Maneja seguro, nosotros te protegeremos.</p>	<p>Protección Contra Accidentes</p>  <p>Asegurate que los que más quieres siempre logren más.</p>	<p>Pago de Servicios</p>  <p>Paga tus servicios con total confianza, rapidez y en un solo lugar.</p>
---	--	--	--

- **Inversión**

Fondos Mutuos de Inversión en Valores

La maestría que proyectas para tu futuro laboral, la boda de ensueño que siempre quisiste, el auto nuevo para disfrutar con tu familia, la universidad de tus hijos. Son tantas metas que tienes para mañana; alcánzalas hoy con Fondos Mutuos de Inversión en Valores de DIVISO Fondos, comercializados por Credinka.

Estrategias de recuperación de créditos

Estrategias	Actividades	Responsable	Periodicidad
1. Políticas y procesos	- Capacitar al personal - Encuesta al personal - Auditoria de cartera	Recursos humanos	Trimestral
2. Maximizar las estrategias de cobro	- Supervisión - Control - Incentivos	Gerencia de cobranzas	Trimestral
3. Maximizar las estrategias preventivas	- Notificación virtual anticipada - Incentivos	Gerencia de créditos	Trimestral
4. Realizar seguimiento post crédito	- Campañas de sensibilización de pago. - Visitas	Gerencia de cobranzas	Permanente
5. Minimizar los riesgos de morosidad	- Metas adecuadas	Gerencia de créditos	Mensual
6. Analizar la situación del cliente previo al otorgamiento del crédito	- Reporte central riego - Consulta terceros	Gerencia de créditos	Permanente

Financiamiento.

El financiamiento de la propuesta será con recursos propios de la financiera ya que el beneficio será la misma empresa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La primera conclusión hace referencia el objetivo general y es que la propuesta de estrategias de recuperación de créditos si reduce el índice de morosidad de la financiera Credinka – Ag. Tacabamba.

Además, logro conocer las pericias de recuperación crediticia que emplea la financiera, están enfocadas en la realización de llamadas telefónicas, visitas y notificaciones escritas de pago dirigido a los clientes morosos.

También de logro describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2018, donde se evidenció que la mayor concentración de morosidad esta dado en la zona rural con una clasificación dudosa de cobro y de créditos comerciales.

Finalmente se logró diseñar las estrategias de recuperación crediticia, están basadas en la maximización de cobros y la minimización de riesgos.

Recomendaciones

Se confía a la administración la aplicación de la presente propuesta de recuperación de créditos ya que efectivamente si disminuye la morosidad de la institución financiera.

En cuanto a las estrategias que se usan actualmente se debe incorporar los incentivos a quienes cumplen con su pago y talleres de sensibilización sobre la importancia que tiene ser buen pagador en el sistema financiero.

Luego de la segmentación de la mora por zonas y características de los créditos se debe aplicar estrategias basadas en tales características ya que así será más eficiente y eficaz la aplicación.

Finalmente se recomienda tener más cuidada al momento de la otorgación de los créditos en los sectores de mayor índice de morosidad, esto ayuda a evitar pérdidas significativas para la financiera.

REFERENCIAS

- Abanto Chuquiruna, J. M., & Garllardo Chingay, A. (2019). La morosidad y su influencia en la rentabilidad de financiera credinka agencia San Marcos Cajamarca, periodo 2017-2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Caceres Ramos, M. (2020). *La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Callahue, A., Wanda, & Apaza Tarqui, E. E. (2020). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Contreras Gómez, L. A. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del banco mercantil, Banco Universal. *Gestion y Desarrollo Libre*, 5(9), 1. Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454>
- Córdova López, L. J. (2020). Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario – agencia Cajabamba 2018. (*Trabajo de Investigacion*). Universidad Señor de Sipan, Cajabamba.
- Dextre Patricio, E. M. (2017). El índice de morosidad y su influencia en la rentabilidad de la financiera Credihuaraz, 2015. (*Tesis pregrado*). Universidad San Pedro, Chimbote.
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). Qué determina la morosidad en las microfinanzas. *Scielo*, 301-316.
- Gonzales, C. (2017). *Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y Colombia basado en la tasa de morosidad*. Bogota: Banco de la republica de colombia.

- Herrera Requelme, J. C. (2017). *Propuesta de estrategias de recuperacion de creditos para reducir el indice de morosidad en la Financiera Credinka - Agencia Chota*. Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chota.
- Moscozo Zegarra, G. W., Nole Rojas, M. A., & Bravo Valencia, E. T. (2020). *Impacto en la morosidad y las provisiones de la institución financiera Caja Tacna S.A. 2017 – 2018*. Neuman. Lima: Escuela de Postgrado Neumann. Obtenido de <http://repositorio.neumann.edu.pe/handle/NEUMANN/203>
- Revelo, S. L. (2018). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac*. Tulcan: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Robles Lara, J., Jaramillo Cano, F., & Trevejo Curi, A. E. (2018). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario en una economía dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 - 2016*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Rodriguez Castillo, M. S. (2016). *Estrategias innovadoras en el servicio de cobranza de la empresa RJ abogados EIRL en la recuperación de clientes morosos*.

ANEXOS:

Anexo 01

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable 1	Metodología
¿Cómo las estrategias de recuperación de créditos reduce el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2020?	General	Estrategias de Recuperación	Tipo de investigación
	Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2020		Cuantitativo
			Nivel de Investigación
	Específicos	Variable 2	Descriptivo
	• Conocer las estrategias de recuperación de créditos que emplea la financiera.	Morosidad	Diseño de investigación
			No experimental
	Población - Muestra - Muestreo		
	3-3-Selectivo		
	Técnicas		
Hipótesis			Encuesta
No tiene	• Describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2020.		Análisis documental
			Instrumentos
	• Diseñar estrategias para la recuperación de créditos para reducir la morosidad de la financiera		Cuestionario
			Fichaje

Anexo 2

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador de la financiera Credinka S.A. – Agencia Tacabamba, el objetivo del estudio es Proponer Estrategias de Recuperación de Créditos para reducir el Índice de Morosidad de la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018, por lo que le solicita responder con sinceridad a cada una de las interrogantes ya que es un trabajo de carácter riguroso.

Ítems	Si	No
1. Realizas llamadas telefónicas para la recuperación de los créditos		
2. Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa		
3. Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa		
4. Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos		
5. Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios		
6. El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos		
7. El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos		
8. El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka		
9. Cuenta con planes de recuperación a corto plazo		
10. Cuenta con planes de recuperación a largo plazo		
11. Cuenta con políticas preventivas de morosidad		
12. Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos		

Gracias por su respuesta.

Anexo 3

Validación de instrumentos – Juez 1


INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Lidonil Gamonal Tapia
	PROFESION	Contador
	ESPECIALIDAD	Gestión Publica
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	8
	CARGO	Contador MPCH
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GAITAN PAREDES, SONIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.	
	ESPECIFICOS -Conocer las estrategias de recuperación de créditos que emplea la financiera. -Describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2018. -Diseñar estrategias para la recuperación de créditos para reducir la morosidad de la financiera.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 items y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido	

	a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kr y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS	
1. Realizas llamadas telefónicas para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. Cuenta con planes de recuperación a corto plazo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. Cuenta con planes de recuperación a largo plazo.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. Cuenta con políticas preventivas de morosidad.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 12 </u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES _____	

3. OBSERVACIONES


Mg. Cp. Lidoral Gamonal Tapia
CMT 04-2288
DNI: 45470539

JUEZ - EXPERTO

Validación de instrumentos – Juez 2

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Jhonny Biler Benavidez Gálvez
	PROFESION	Contador
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	6
	CARGO	Docente UNACH
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GAITAN PAREDES, SONIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.	
	ESPECIFICOS -Conocer las estrategias de recuperación de créditos que emplea la financiera. -Describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2018. -Diseñar estrategias para la recuperación de créditos para reducir la morosidad de la financiera.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 items y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido	

	a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kr y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS	
1. Realizas llamadas telefónicas para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>7. El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cuenta con planes de recuperación a corto plazo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cuenta con planes de recuperación a largo plazo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Cuenta con políticas preventivas de morosidad.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>12</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p>	

3. OBSERVACIONES



Mg. Jhonny Eusebio Benavides Galvez
Colegiado Público Colegiado
Asist. 02-7622
C/PLA
/ JUEZ EXPERTO

Validación de instrumentos – Juez 3

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Milord Idrogo Gálvez
	PROFESION	Contador
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10
	CARGO	Docente UNACH
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	GAIAN PAREDES, SONIA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer estrategias de recuperación de créditos para reducir el índice de morosidad de la financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.	
	<u>ESPECIFICOS</u> -Conocer las estrategias de recuperación de créditos que emplea la financiera. -Describir la morosidad de la financiera en el ejercicio 2018. -Diseñar estrategias para la recuperación de créditos para reducir la morosidad de la financiera.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 items y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido	

	a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kr y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS	
1. Realizas llamadas telefónicas para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cuenta con planes de recuperación a corto plazo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cuenta con planes de recuperación a largo plazo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Cuenta con políticas preventivas de morosidad.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 12 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>_____</p>	

Anexo 4



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chota, 23 de noviembre de 2020

Quién suscribe:

David Briones Cieza

Administrador de Financiera Credinka – Agencia Tacabamba.

AUTORIZA: Permiso para recojo de datos para la tesis, denominado: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020.

Por el presente, AUTORIZO al estudiante: Sonia Gaitán Paredes, identificado con DNI N° 47578137, y autor del trabajo de investigación, el permiso para la aplicación del instrumento y otros para la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba.

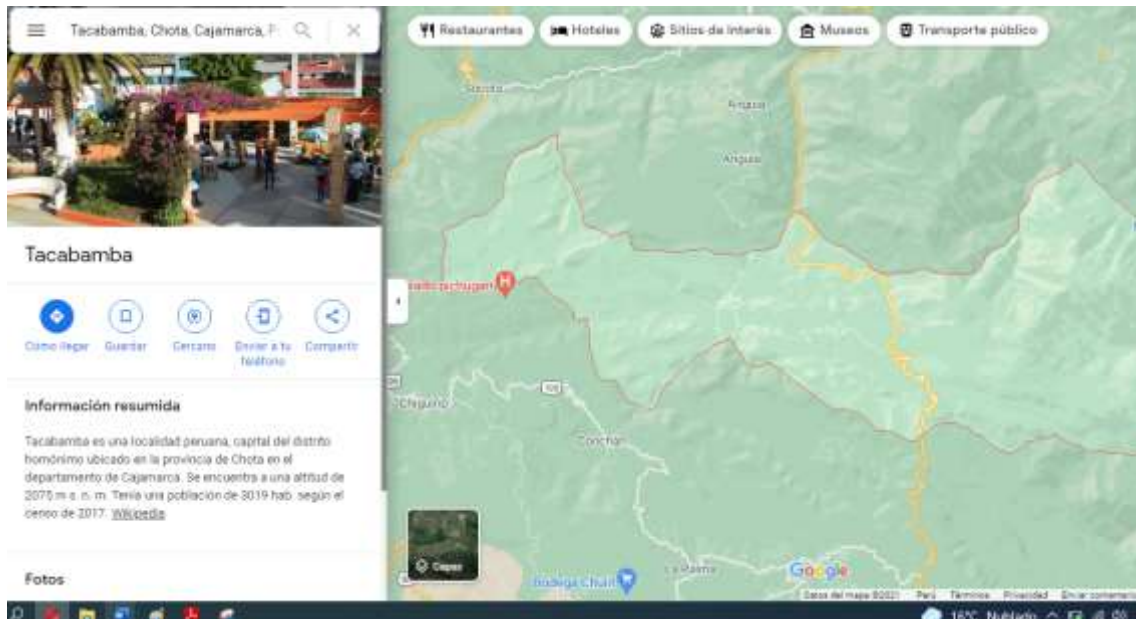
Atentamente,



David Briones Cieza
Administrador

Anexo 5

Dirección de la empresa



Anexo 6



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0909-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0435-2021/FACEM-DC-USS de fecha 21/10/2021, presentado por el Director de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 22/10/2021, sobre actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR la actualización del Proyecto de Tesis, de la egresada de la EAP de Contabilidad, según se indica en el cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GAITAN PAREDES SONIA	ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0175-FACEM-USS-2019, de fecha 12/03/2019, numeral 7.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 – 074 481632

CAMPUS USS

Kim. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Anexo 7

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0909-FACEM-USS-2021, presentada por el (los) estudiante(s) GAITAN PAREDES SONIA, titulada ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

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

Pimentel, 21 de noviembre de 2021.



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

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

Anexo 8

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020

ÍNDICE DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	centrodeconocimiento.ccb.org.co Fuente de Internet	1%
8	oaji.net Fuente de Internet	1%

Anexo 9



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

Pimentel, 24 de noviembre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
GAITAN PAREDES SONIA, con DNI 47578137.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., TACABAMBA, 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de CONTADORA PÚBLICA, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GAITAN PAREDES SONIA	47578137	