



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS
DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A.,
TACABAMBA, 2018.**

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

Autora:

Gaitan Paredes, Sonia

Asesor:

Mg. Vidaurre Garcia, Wilmer Enrique

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2019

Dedicatoria

Desde estas líneas dedico este estudio a mis adorables padres, a mis familiares quienes me apoyaron en todo este proceso.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios por darme la vida para conseguir todo este logro.

A mis amigos por darme todo tu apoyo moral y espiritual.

Resumen

El presente trabajo de investigación denominada “Estrategias de recuperación de créditos de la financiera Credinka S.A., Tacabamba, 2018”, cuyo objetivo general fue determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.

Las teorías del tema se establecen en el marco teórico. El tipo de investigación fue el enfoque cuantitativo, de acuerdo al análisis y alcance de sus resultados es descriptiva - explicativa. El diseño de investigación es no experimental de tipo descriptivo - explicativo, la población y muestra fue de 2 personas que laboran en la financiera Credinka, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario.

Por último se concluye que al describir y analizar los resultados obtenidos en la recolección de datos a través de la aplicación de los instrumentos; se determinó la aceptación de la hipótesis alternativa que confirma que las estrategias de recuperación de créditos de la Financiera CREDINKA S.A presentan deficiencias durante el periodo - 2018.

Palabras Claves

Estrategias de Recuperación.

Abstract

The present research work entitled "Credit recovery strategies of Credinka S.A., Tacabamba, 2018", whose general objective was to propose Credit Recovery Strategies to reduce the default rate of CREDINKA S.A., Tacabamba - 2018.

The theories of the topic are established in the theoretical framework. The type of research was the quantitative approach, according to the analysis and scope of its results is descriptive - explanatory. The research design is non-experimental type descriptive - explanatory, the population and sample was 2 people working in the financial Credinka, the instruments used were the questionnaire.

Finally, it is concluded that by describing and analyzing the results obtained in data collection through the application of instruments such as the questionnaire and the document analysis card, the acceptance of the hypothesis was determined, which confirms that credit recovery strategies do reduce the default rate of Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba - 2018.

Keywords

Recovery Strategies.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Palabras Claves.....	iv
Abstract.....	v
Keywords.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teoría relacionadas al tema	15
1.3.1. Estrategia	15
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.....	19
2.2. Población y muestra.....	19
2.3. Variables, Operacionalización.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento de análisis de los datos.....	22
2.6. Aspectos éticos.....	22
2.7. Criterios de rigor científico.....	22
III. RESULTADOS	23

3.1. Tablas y figuras.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS:.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1	20
Tabla 2	21
Tabla 3	23
Tabla 4	24
Tabla 5	25
Tabla 6	26
Tabla 7	27
Tabla 8	28
Tabla 9	29
Tabla 10	30
Tabla 11	31
Tabla 12	32
Tabla 13	33
Tabla 14	34

Índice de Figuras

Figura 2: Técnicas de recuperación de créditos	23
Figura 3: <i>Personal de cobro de la cartera morosa</i>	24
Figura 4: Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa	25
Figura 5: Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos	26
Figura 6: Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios	27
Figura 7: El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos	28
Figura 8: El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos	29
Figura 9: El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka	30
Figura 10: Cuenta con planes de recuperación a corto plazo	31
Figura 11: Cuenta con planes de recuperación a largo plazo	32
Figura 12: Cuenta con políticas preventivas de morosidad	33
Figura 13: Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos	34

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Según Susano (2014), las estrategias de recuperación para créditos es la aplicación de técnicas mediante el proceso estratégico en un periodo de corto o largo plazo, mediante experimentos mentales de como se percibe el quehacer recuperador del intermediario.

A nivel mundial sucede, tal es el caso de España que está por arriba de los demás países europeos en que corresponde a los activos no obstante se ha vista afectada en las décadas ultimas. Bruselas arrego un análisis positivo donde manifiesta que los activos caídos en mora se dan de baja, indica el informe señala que la la morosidad ira cayendo a medida que el riesgo vaya bajando. Los aspectos más resaltantes son dos, Primero se deduce que los préstamos de consumo van aumentando de manera gradual; Segundo Bruselas señala y alerta a los empresarios a mantener sus estimaciones adecuadas porque el nivel de mora sigue creciendo como en la construcción los activos morosos superan el 20% y el sector inmobiliario 20,8%; una situación que afecta al desarrollo empresarial. (El Pais, 2018)

Por otro lado, a nivel de Latinoamérica sucede que el país con mayor índice de morosidad es Colombia con 4.81%, asimismo dentro del top cinco de las naciones más ‘mala paga’ de la región se encuentran Uruguay 4,03%, Brasil 3,28%, Paraguay 2,84% y Perú 2,64%, dicho indicador “es una cifra razonable para Colombia y se ubica entre las mas altas d América Latina. (La Republica, 2018)

Mientras que en Perú ocurre que según el informe de la Asociación de Bancos del Perú en adelante [ASBANC] expresa que hasta el mes de octubre del 2018 se había evidenciado que el porcentaje de mora había aumentado ha 3.14 %. Dicho resultado por cierto no fue más alto con respecto a lo acurrido en el 2017 ya que esta solo había llegado a un 3.04 %, lo cual es una cifra preocupante para la económica del país. (Gestion, 2019)

Mientras que en la Financiera Credinka SA – Agencia Tacabamba, la cual tiene como objeto principal la intermediación financiera, se ha observado que la cartera de morosidad aumenta y no se ha visto que la entidad aplique mecanismos o estrategias para recuperar la cartera caída por morosidad.

Este inconveniente sería el suceso de la deficiente gestión de cobranzas por cargo del personal encargado y por la falta de estrategias que guíen a la recuperación de las mismas, otro factor sería la inadecuada evaluación del cliente en la central de riesgos y la falta de personal suficiente.

El problema ha traído como consecuencias; el aumento de morosidad y como consecuencia correlativa la disminución de ingresos a la entidad y al no disponer de ingresos el recorte de personal.

Por lo manifestado en los párrafos precedentes se propone implementar estrategias para la redención de la cartera morosa y así mismo reducir el índice de morosidad para el incremento de los ingresos de la entidad.

1.2. Trabajos previos.

Antecedentes internacionales

Fiallos (2017) de su investigación denominada; *“Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador”*, donde se formuló como finalidad principal determinar el nivel de morosidad del banco privado del Ecuador. La conclusión a la que llegó la investigación fue que el la banca Ecuatoriana su composición es dado mayormente con entidades del sector privado, dentro ellos las mas grades bancos son cuatro, las mimas que representan el 66% de los activos del sistema bancario del mencionado país, asimismo la banca mediana tiene una importancia de representación del 27% en los activos del sistema y el porcentaje restante que es un 7% pertenecen a los pequeños bancos los cuales tienen poca participación en los activos totales del sistema bancario. De lo descrito precedentemente se puede llegar a concluir la participación del sistema bancario en la población están abarcados por grandes empresas del rubro bancos, por lo tanto su índice de mora es mas amplio con relación a los bancos pequeños.

Erazo & Sáenz (2018) en su investigación denominada; *“Análisis financiero del indicador de mora de los créditos educativos admitidos por el Banco del Pacífico, Ecuador, Periodo 2014-2016”*. La conclusión a la que llegó la investigación fue que el elemento mas resaltante que origino la morosidad en el mencionado banco fue a raíz de que este comprara la cartera atrasada del instituto

de fomento de empleo, lo cual fue muy dificultoso para los clientes que tenían la intención de pagar sus deudas e iban a cancelar al instituto, lo que confundió al cliente porque ya había deudas allí y por lo tanto dejaron de pagar y el banco pacifico cayo en mas morosidad, pero eso les pasa por no comunicar a cada cliente sobre el cambio efectuado en sus deudas .

Moreta (2018) en su investigación denominada; “*La recuperación de cartera caida y su influencia en la rentabilidad de la empresa Marcimex S.A. Ambato*”. Su neutral fue determinar los criterios internos para la recuperación de cartera caida y la rentabilidad de la empresa Marcimex. La conclusión a la que llego la investigación fue que la manera mas usada en los cobros de las cuentas que aplica la empresa es únicamente entregarles a los deudores el importe de pago y las fechas de pago, pero mas no son capaces de gestionar dicho cobro, ya sea con la utilización de alguna herramienta estratégica o legal, por lo que este resultado si afecta a los intereses económicos de la empresa, pero es su culpa por no gestionar bien sus operaciones.

Antecedentes nacionales

Canales & Simeón (2018) manifiesta en el estudio denominada; “*Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en Huancayo*”, donde tuvo como fin común la determinación de la influencia de la gestión financiera en la reducción de la morosidad de las IE privadas en Huancayo. su metodología usada fue aplicada de tipo descriptiva, de método inductivo-deductivo y el diseño aplicado fue el no experimental. Los resultados que se encontraron han servido para determinar que la gestión financiera, tiene influencia directa en la reducción de la mora, por lo que se concluye es necesario para las empresa la aplicación del planeamiento financiero porque esta asegura el buen uso y manejo de los recursos disponibles de una entidad, tal y como opinaron los encuestados los cuales un 85% aluden que es necesario la realización de un presupuesto, en otro ítem el 83% responden que es indispensable la gestión de cuentas dudosas sin importar si es cobranza judicial.

Cabana (2016) expresan en “*Estrategias para reducir el índice de morosidad de la Caja Arequipa – Moquegua, periodo 2015 -2016*”, donde el tesista planteo su fin de establecer estrategias para reducir el nivel de morosidad de la Caja Arequipa - Moquegua. La metodología usada es la de tipo descriptivo propositivo. La tabulación de los datos revelan que solo un 20% de clientes son puntuales en la cancelación de sus cuotas y que el saldo restante si tiene dificultades para amortizar sus pagos, es decir que esta cifra correspondería al 80% de clientes, índice que debería preocupar a los directivos, ya que no se esta viniendo considerando algunas pautas o normas establecidas asi como puede ser que tiene que modificar dichas normas. Es por ello que esta investigación establece estrategias para la recuperación de dicho cartera caída, quedando a criterio de la entidad la aplicación de las mismas, pero si se recomienda su utilización porque esta les ayudara significativamente .

Osores & Suller (2018) en su investigación denominada; “*Modelo de gestión financiera para bajar la morosidad de pensiones en el C.P San Juan Bosco SAC*”, donde tuvo como objetivo relatar cómo influye el modelo de gestión financiera en la reducción de la morosidad de pensiones en el C.P San Juan Bosco SAC. La metodología usada fue una investigación aplicada de un nivel descriptivo; el diseño es descriptivo-correlacional. El instrumento fue la guía de entrevista, la técnica de aplicación estuvo la entrevista y análisis documentan. Conclusión a la que llego la investigación fue que la morosidad si pude reducirse con la utilización de modelos de gestión, caso contrario la omisión o no utilización de dichos modelos afecta inversamente a l gestión de las entidades en la morosidad caída.

Antecedentes locales

Díaz & Torres (2017) en su investigación denominada; “*Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para disminuir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, Octubre 2016 Mayo 2017*”, donde tuvo como objetivo proponer estrategias hacia de recuperación de los créditos para bajar la cartera de Morosidad de la financiera. La metodología usada es una investigación

es de tipo descriptiva- propositiva, y con diseño no experimental. La conclusión a la que llegó la investigación fue que la morosidad si se reduce gradualmente mediante la aplicación de estrategias, por ese hecho el autor recomienda a la entidad que opte por la utilización de la propuesta que fue formulada con la finalidad de bajar el indicador de significancia de la cartera morosa, acción que llevara consigo el incremento de ganancias.

Ayala (2017) describe en la investigación denominada; “*Estrategia de cobro positiva hacia reducir el índice de morosidad en Crediscotia Financiera - Agencia Moshoqueque*”, donde tuvo como objetivo determinar la estrategia de cobranza efectiva que permitan reducir el índice de morosidad en Crediscotia. La metodología usada fue descriptiva no experimental. La conclusión a la que llegó la investigación fue que un positivo cobro estratégico si incide en reducir la morosidad de la financiera, dentro de estos efectivos cobros tenemos a las herramientas que tienen efecto positivo a las visitas personalizadas acompañado de una adecuada política de Cobros. Esto nos ayudara en la investigación que venimos realizando porque nos dará un aporte teórico y servirá de noción para contrastar con nuestra investigación.

Palma (2018) en su investigación denominada; “*Estrategias financieras para reducir el ratio de morosidad en la Caja Municipal de Trujillo S.A. –Bambamarca – 2017.*”, donde tuvo que determinar las habilidades financieras hacia reducir el ratio de morosidad en la Caja Municipal de Trujillo S.A. – Bambamarca. La metodología usada fue de carácter cuantitativo, no experimental, transversal. El resultado a que llegó el tesista en su observación de los datos es que esta entidad cuenta con estrategias de buena calidad en 80% y que las estrategias de prevención de los prestamos en 90% son regulares. De esto adscrito al documento se halló que un alto índice en la cartera total de financiamientos que rodean el 64.3%. La conclusión a la que llegó la investigación fue que en la Caja Trujillo las estrategias financieras si influyen para bajar el ratio de morosidad, pues así lo demuestran los resultados.

1.3. Teoría relacionadas al tema

1.3.1. Estrategia

Contreras (2015), “La estrategia es constituye una sustancia elemental en la gerencia de las distintas organizaciones, donde existen limitados recursos, los mismos que tienen que ser perfectamente usados, para una óptima rendición y logro de objetivos”.

- **Estrategias de recuperación de créditos.**

Según Susano (2014), las estrategias de recuperación del rubro creditos es la aplicación de técnicas mediante el proceso estratégico en un periodo de corto o largo plazo, mediante experimentos mentales de como se percibe el quehacer recuperador del intermediario.

- **Técnicas de cobranza**

- **Redefinir muy bien los segmentos de clientes.-** Es necesario hoy en día que las empresas deben basar la cobranza en el costo de gestión de la deuda mas no en un lapso de tiempo y los desembolsos atrasados, pues lo tradicional ya quedo en el pasado. (Quijano, 2017)
- **Establecer nuevos canales de comunicación con el cliente.-** Los medios de comunicación nuevos aportan en gran medida muchas formas al cual debemos ir sacando el máximo provecho a las ventajas que tienen los nuevos medios. (Quijano, 2017)
- **Instaurar productos al clientes de hoy.-** Estos son algunos productos que se pueden utilizar: (Quijano, 2017)

Finiquito: Consiste en ofrecer descuentos a clientes que quieren pagar sus préstamos inmediatamente.

Reestructura de deuda: Consiste en ofrecer a clientes que están teniendo problemas de liquidez ha establecer un nuevo cronograma.

Descuento por devaluación del bien: Consiste en ofrecer a clientes un descuento por que alguna circunstancia del activo cambio.

Convenio judicial: Consiste en ofrecer al cliente un espacio para negociar y no llegar al proceso de litigio.

- **Procesos estandarizados de cobranza.-** Se trabaja mucho mejor teniendo establecido un esquema a seguir en la aplicación de la estrategia en ves de trabajar a la deriva, ya que lo último no asegura ningún buen resultado. (Quijano, 2017)
- **Tecnología de punta en todos los procesos.-** La adopción de nuevas tecnologías en el proceso de cobro es un muy buena opción para las entidades modernas. (Quijano, 2017)
- **Personal moderno y capacitado en gestión de cobranza.-** Contar con personal especializado en el campo es mas fructífero y contar con un modelo organizacional es mucho mejor, ya que esto ayudara a formular soluciones exhaustivas. (Deloitte, 2015)
- **Indicadores de desempeño.-** Estos ratios ayudan a las entidades a mejorar de manera continua y sobre todo oportuno sobre el rendimiento del personal. (Quijano, 2017)
- **Proceso estratégico**
 - **Establecer objetivos.-** Acción que radica en definir los fines a corto, mediana y largo plazo, seguidamente elaborar el proceso para que finalmente se personaliza los segundo y así se logra el triunfo de las entidades. (Deloitte, 2015)

- **Análisis.** – Inicialmente se junta toda la información significativa y luego se debe entender los requerimientos de la entidad para que esta se desarrolle. (Deloitte, 2015)
- **Formulación de la estrategia.** – Etapa en donde se revisa la información y se determina las herramientas a usar para alcanzar los fines de la entidad. (Deloitte, 2015)
- **Implementación de la estrategia.** – Esta etapa viene a ser la puesta en práctica de todo anteriormente planificado. (Deloitte, 2015)
- **Evaluación y control.**- Son las prácticas de monitoreo de las actividades puestas en desarrollo, para que esta no presente deficiencias e inconsistencias. (Deloitte, 2015)

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos en la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Teórica

La presente averiguación se aplicarán teorías de estrategias hacia la procedimiento de las deficiencias de la Financiera Credinka.

Metodológica

En la tesis se ha creado una guía de entrevista para recabar la información respecto a la gestión de estrategias utilizadas en la entidad financiera.

Practica

Esta investigación contribuirá a reducir de manera significativa el problema de la utilización de las estrategias para reducir la morosidad vigente de la Financiera.

Social

La investigación procura perfeccionar la capacidad de vida de los colaboradores de Financiera Credinka – Agencia Tacabamba.

1.6. Hipótesis.

H1: Las estrategias de recuperación de créditos presenta deficiencias en la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba - 2018.

H0: Las estrategias de recuperación de créditos no presenta deficiencias en la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba - 2018

1.7. Objetivos.

2.7.1. Objetivo General.

Determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.

2.7.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza en la actualidad Financiera CREDINKA S.A. Agencia Tacabamba.
- Analizar las estrategias de recuperación de créditos que reduzcan el índice de morosidad en Financiera CREDINKA S.A. de la ciudad de Tacabamba.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño

El presente estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básica, además presenta un nivel de investigación descriptivo – explicativo. Asimismo, el diseño del estudio definido son no experimental, ya que solo medirá las variables de una manera natural sin manipular ninguna de estas.

2.2. Población y muestra.

La población del estudio estuvo compuesta por el conjunto de colaboradores de la financiera, la misma que ascendió a dos colaboradores, pasando a convertirse como la muestra de la investigación según criterios del investigador.

2.3. Variables, Operacionalización.

Estrategias de recuperación

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Estrategias de recuperación	Es la aplicación de técnicas mediante el proceso estratégico en un periodo de corto o largo plazo, mediante experimentos mentales de cómo se percibe el quehacer recuperador del intermediario.	Sera media a través de los datos de la entrevista aplicada en la entidad.	Técnicas	Cobranza personal	Dicotómica
				Notificaciones escritas	
				Cumplimiento de los requisitos	
			Proceso	Satisfacción	
			estratégico	Fallas	
				Oportunidad	
	Corto y largo plazo	Planes			
				Políticas	

Fuente: Elaboración propia

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

Técnicas e Instrumentos

Para el actual estudio se utilizó la técnica de la entrevista, la misma que fue aplicada mediante el instrumento de la guía de entrevista, con ítems de alternativa dicotómica.

Validez del instrumento

La validación del instrumento tuvo que ser verificada por un grupo de expertos, los cuales a través de juicio calificaron al instrumento.

Confiabilidad del instrumento

El nivel de confiabilidad se midió con Kuder Richardson, el mismo que fue calculado en MS Excel y dio como resultado un índice de 0.80, lo cual indica un nivel de fiabilidad elevado.

Tabla 2

Datos entrevista

Entrevistado	Ítems												Sumatoria aciertos	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12		
1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	7	
2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	10	
Total	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	1	2	4.5	Varianza aciertos
p	0	0.5	0	0.5	0	0.5	0.5	0	0	0	0.5	0		
q	1	0.5	1	0.5	1	0.5	0.5	1	1	1	0.5	1		
pxq	0	0.3	0	0.3	0	0.3	0.3	0	0	0	0.3	0	1.25	Sumatoria p*q

Fuente: Elaboración propia.

$$K_r = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum p * q}{St} \right]$$

$$K_r = \frac{10}{9} 1 - \frac{1.25}{4.5}$$

$$K_r = 0.80$$

Donde:

K = Numero de ítems

p = Proporción de aciertos

q = 1 - p

St = Varianza de aciertos

2.5. Procedimiento de análisis de los datos

Se hizo uso del MS Excel 2019 para la colección de la información y análisis de la entrevista, a través de una base de datos. En tal sentido se este análisis se realizó mediante cuadros de distribución y gráficos de barras que ofrece Excel.

2.6. Aspectos éticos.

Respecto con los aspectos éticos se ha considerado las normas indicadas en el Código de Ética del Contador Público. Además, de ello fue considerado otros valores éticos como la confidencialidad y el consentimiento informado.

2.7. Criterios de rigor científico.

En el presente estudio realizado se consideró los criterios siguientes:

- Valor de verdad
- Aplicabilidad
- Consistencia
- Neutralidad

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras.

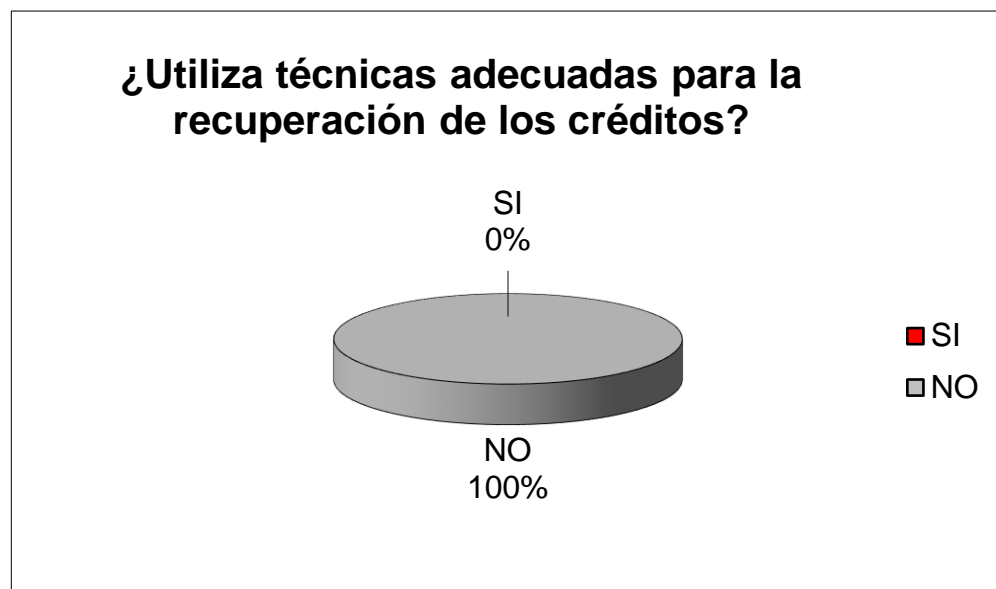
Resultado de la aplicación de la entrevista al personal de Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, 2018.

Tabla 3

Utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos.

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Tabla 3

Figura 1: *Técnicas de recuperación de créditos*

Interpretación.

Tal y como lo muestra la figura 2, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, en su 100% señalan que la entidad no utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos.

Tabla 4

Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa.

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	1	50.00%
NO	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 4

Figura 2: Personal de cobro de la cartera morosa

Interpretación.

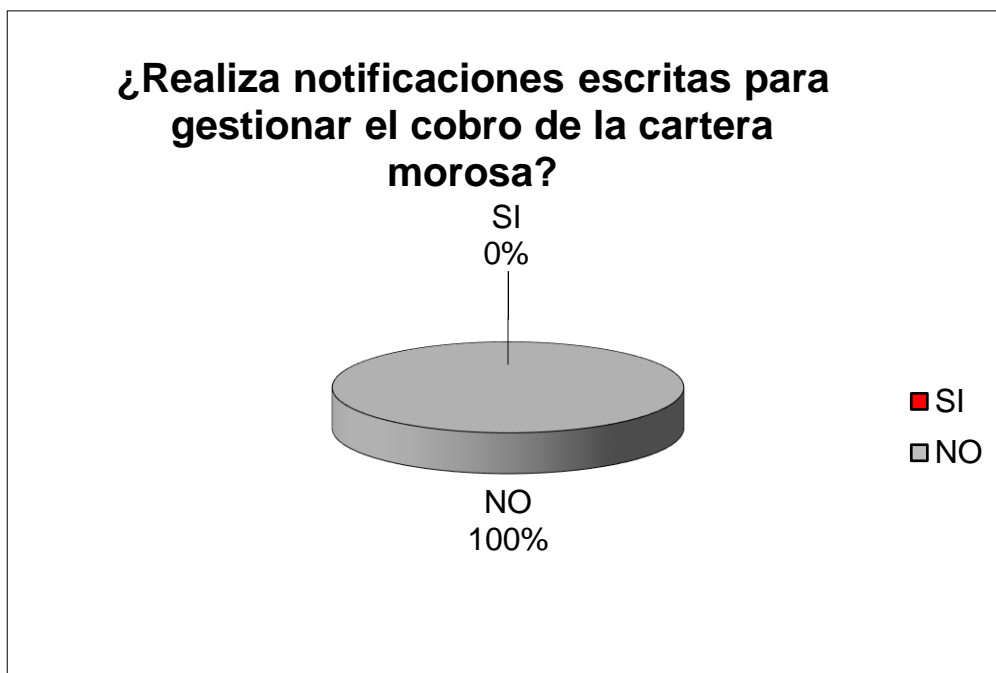
Tal y como lo muestra la figura 3, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que la entidad no envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa, asimismo el otro 50% afirman que sí.

Tabla 5

Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa.

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 5

Figura 3: *Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa*

Interpretación.

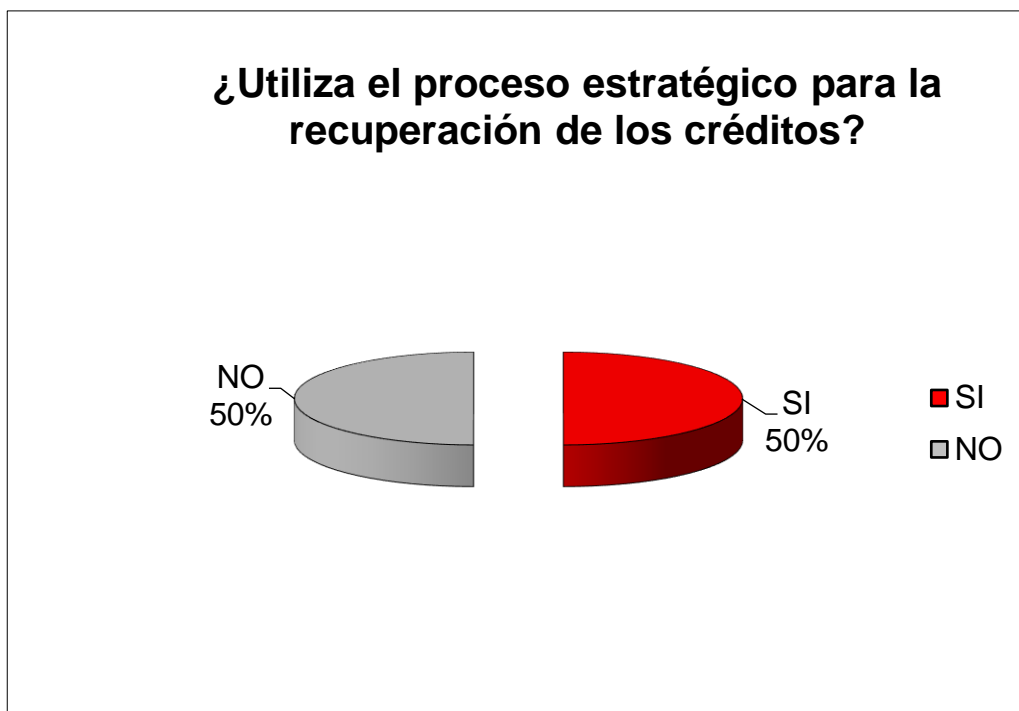
Tal y como lo muestra la figura 4, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que la entidad no realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa.

Tabla 6

Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	1	50.00%
NO	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 6

Figura 4: *Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos*

Interpretación.

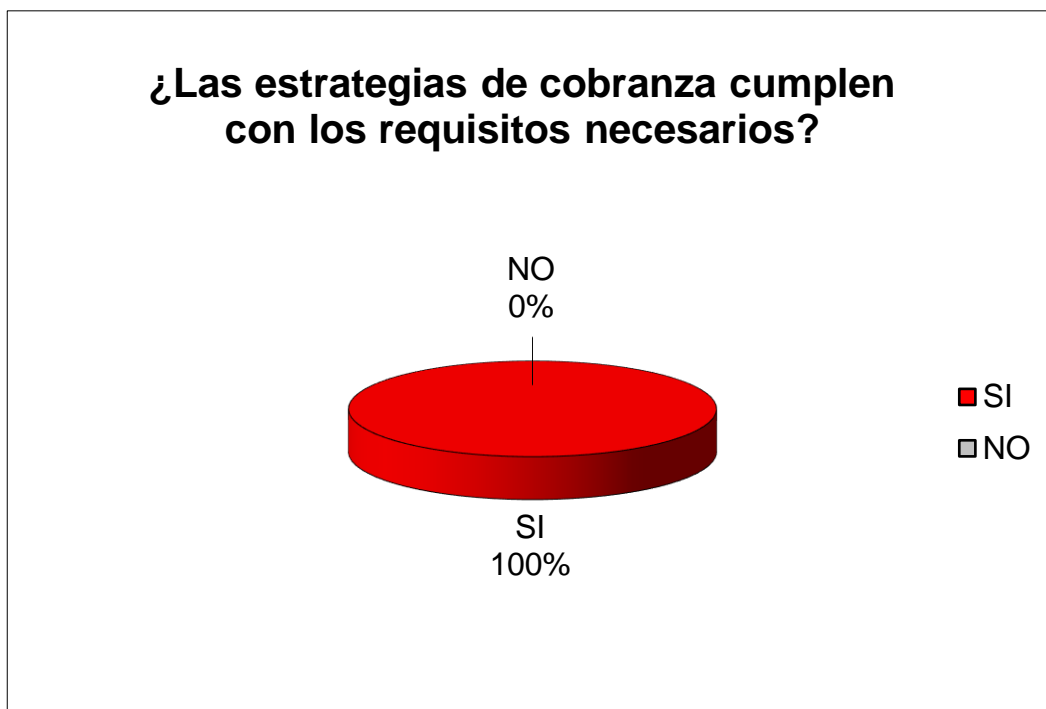
Tal y como lo muestra la figura 5, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que la entidad utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos, asimismo el otro 50% afirman que sí se aplica.

Tabla 7

Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	2	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 7

Figura 5: *Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios*

Interpretación.

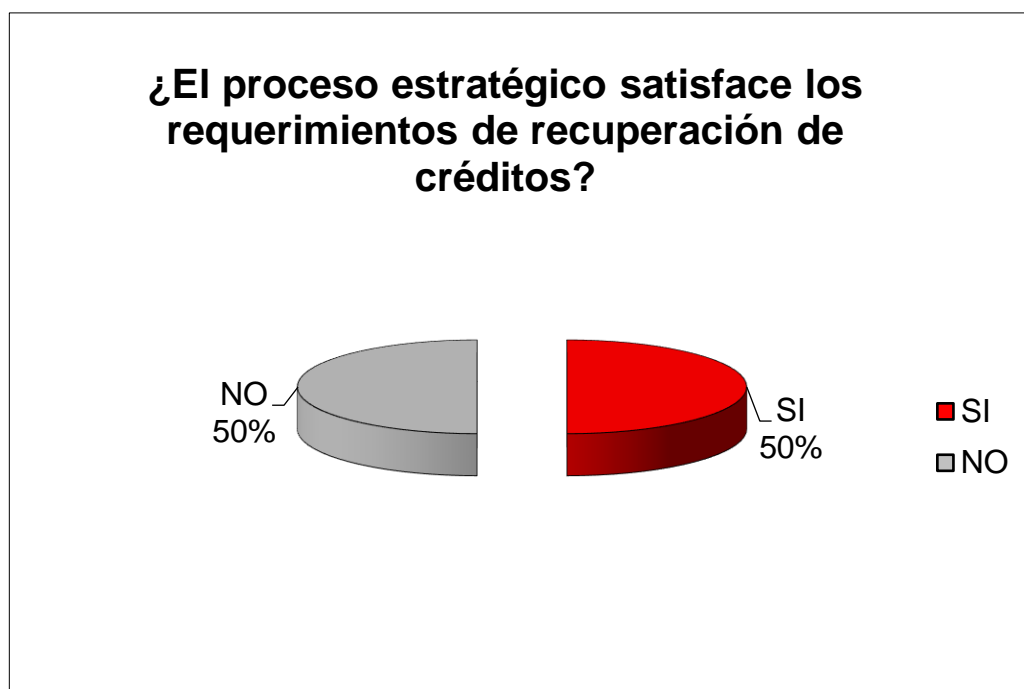
Tal y como lo muestra la figura 6, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que las estrategias de cobranza si cumplen con los requisitos necesarios.

Tabla 8

El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	1	50.00%
NO	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 8

Figura 6: *El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos*

Interpretación.

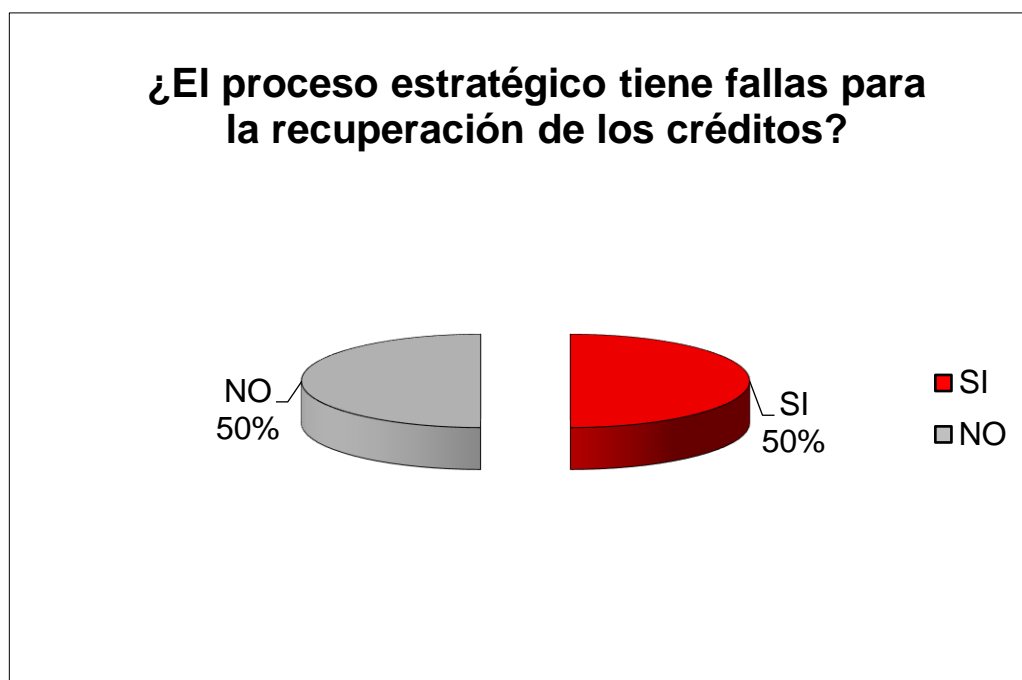
Tal y como lo muestra la figura 7, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que el proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos, asimismo el otro 50% afirman que no es así.

Tabla 9

El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	1	50.00%
NO	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 9

Figura 7: *El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos*

Interpretación.

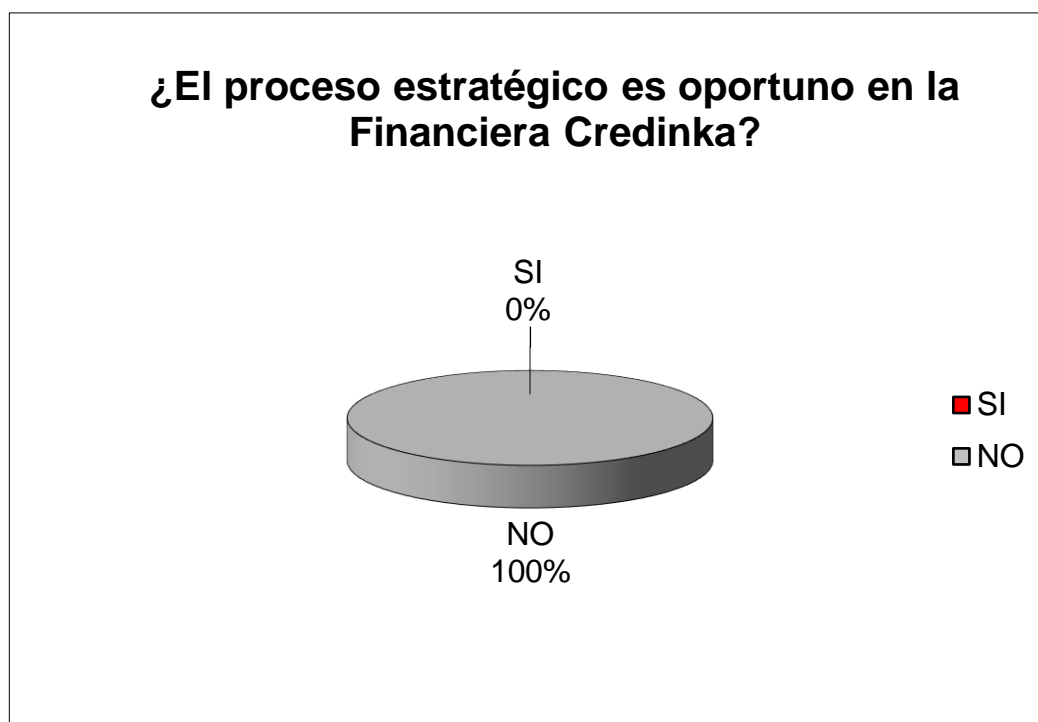
Tal y como lo muestra la figura 8, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que el proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos, asimismo el otro 50% afirman que no es cierto.

Tabla 10

El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 10

Figura 8: *El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka*

Interpretación.

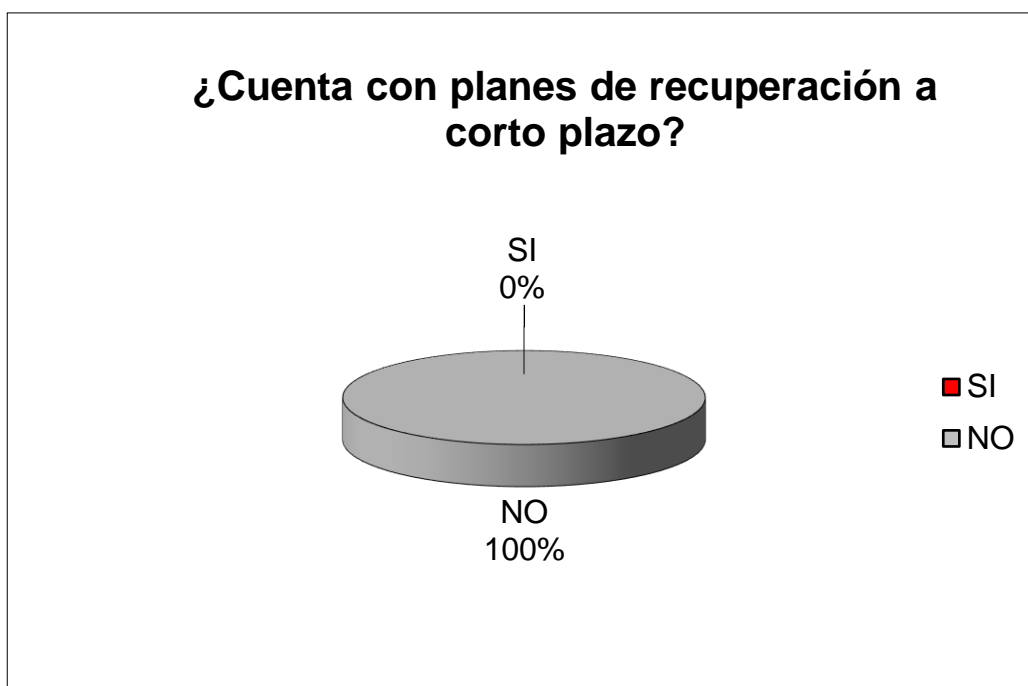
Tal y como lo muestra la figura 9, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que el proceso estratégico no es oportuno en la Financiera Credinka.

Tabla 11

Cuenta con planes de recuperación a corto plazo

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 11

Figura 9: *Cuenta con planes de recuperación a corto plazo*

Interpretación.

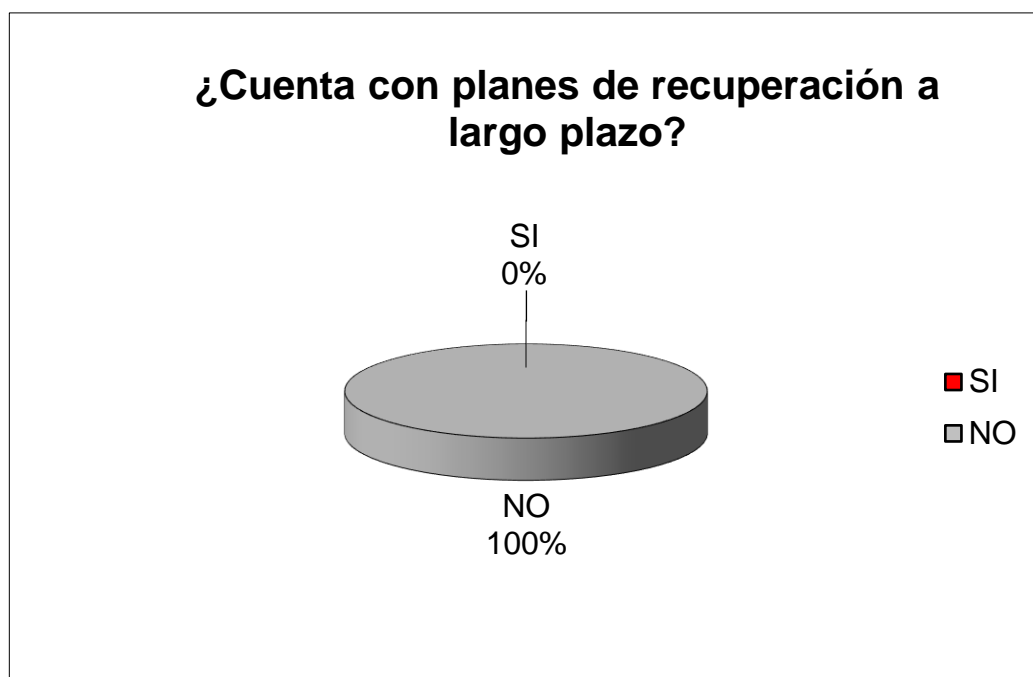
Tal y como lo muestra la figura 10, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que la entidad no cuenta con planes de recuperación a corto plazo.

Tabla 12

Cuenta con planes de recuperación a largo plazo

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 12

Figura 10: *Cuenta con planes de recuperación a largo plazo*

Interpretación.

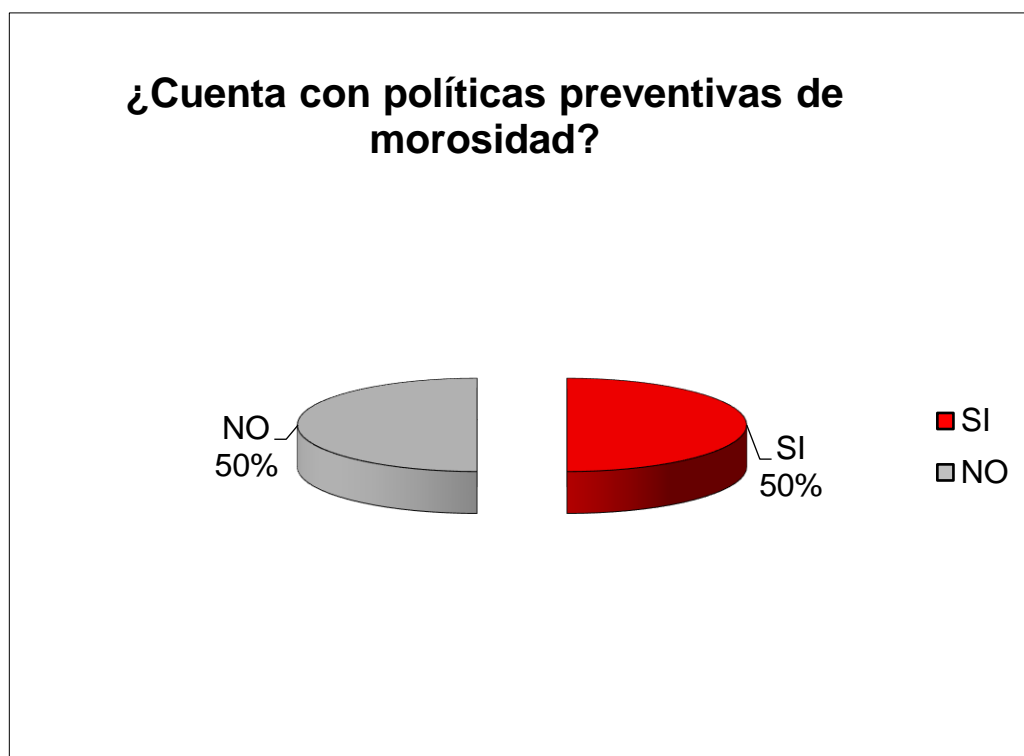
Tal y como lo muestra la figura 11, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que la entidad no cuenta con planes de recuperación a largo plazo.

Tabla 13

Cuenta con políticas preventivas de morosidad

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	1	50.00%
NO	1	50.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 13

Figura 11: Cuenta con políticas preventivas de morosidad

Interpretación.

Tal y como lo muestra la figura 12, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que la entidad si cuenta con políticas preventivas de morosidad, asimismo el otro 50% afirman que no tiene.

Tabla 14

Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos

Alternativas	# Entrevistados	% Respuestas
SI	0	0.00%
NO	2	100.00%
TOTAL	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Tabla 14

Figura 12: *Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos*

Interpretación.

Tal y como lo muestra la figura 13, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% señalan que la entidad no cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos.

IV. DISCUSIÓN

Con los datos encontrados, admitimos la hipótesis general que establece que las estrategias de recuperación de créditos si la mora de la Financiera Credinka S.A., Tacabamba - 2018.

La investigación respecto a las estrategias de recuperación de créditos tal y como lo muestra la figura 2, el personal entrevistados de la Financiera Credinka –Tacabamba, en su 100% señalan que la entidad no utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos; también se la figura 9 muestra que, el personal entrevistados de la Financiera Credinka – Tacabamba, el 100% señalan que el proceso estratégico no es oportuno en la Financiera Credinka, además de ello en la figura 12 se ve que, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que la entidad si cuenta con políticas preventivas de morosidad, asimismo el otro 50% afirman que no tiene. Estos hallazgos se relacionan con lo que manifiesta Delgado & Lezama (2018), en el proyecto especial Jequetepeque – Zaña, donde la conclusión a la que llegó la investigación fue que las políticas de cobranza si fueron determinantes para disminuir el índice de morosidad del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, año 2017, debido a que estas políticas influyeron positivamente en la recuperación de la mora, por lo que el encargado de cobranza aplicó estas políticas en estricto cumplimiento de los objetivos que tenía el Proyecto respecto a la morosidad.

Además coincide con lo que señalan Díaz & Torres (2017), en la Financiera Confianza Chota señala la conclusión a la que llegó la investigación fue que la recuperación de cartera morosa influye en planificar estrategias de recuperación de Financiera Confianza S.A Chota, por lo cual, se recomienda a la empresa adopte la propuesta que se ha planteado para mejorar la mayor reducción de cartera morosa en diferentes tramos y aumentar su rentabilidad de Financiera Confianza S.A Chota.

Asimismo se relaciona con lo encontrado por Ayala (2017), en el estudio realizado en la Crediscotia Financiera llegó a la conclusión que la estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos son las notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, visitas personalizadas y agencias de cobranza, así como el barrido de mora, y tener en cuenta políticas de cobranza.

V. CONCLUSIONES - RECOMENDACIONES

Conclusiones

Del presente estudio de investigación se concluye que la financiera CREDINKA – Agencia Tacabamba el su 100% de sus colaboradores señalan que la entidad no utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos.

También se concluye que la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, el 100% de sus colaboradores señalan que el proceso estratégico no es oportuno en la Financiera Credinka

Además de ello en la figura 12 se ve que, los trabajadores entrevistados de la Financiera Credinka – Agencia Tacabamba, un 50% señalan que la entidad si cuenta con políticas preventivas de morosidad, asimismo el otro 50% afirman que no tiene.

Recomendaciones

La Financiera Credinka - Agencia Tacabamba, debe mejorar significativamente las estrategias para la recuperación de la cartera de morosidad, ya que se sabe que esta presenta deficiencias.

Asimismo se debe recomendar aplicar el proceso estratégico de manera oportuna así ayudara a la entidad a reducir el nivel de riesgo de caer en el incremento de morosidad y por consecuencia el incremento de beneficios económicos.

Además, se recomienda implementar estrategias preventivas de morosidad ya que hoy en día es vital importancia para la gestión del riesgo crediticio, esto significara un gran paso para la entidad para reducir la morosidad.

REFERENCIAS

- Ayala Sanchez, J. W. (2017). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia Financiera Agencia Moshoqueque*. Chiclayo: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Bardales Suárez, L. C., & Manay Estrella, N. P. (2017). *Plan estratégico para reducir la morosidad en clientes de la empresa Molitalia S.A, Chiclayo 2013*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cabana Salas, Y. (2016). *Estrategias para reducir el índice de morosidad de la caja Arequipa – agencia Moquegua del periodo 2015 -2016*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Canales Huaman, A., & Simeón Cordova, J. W. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Cliente Bancario. (2 de Enero de 2018). *Cliente Bancario*. Recuperado el 13 de Agosto de 2019, de <https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=que-tipos-de-creditos-existen>
- Contreras Sierra, E. R. (2015). *Pensamiento & Gestión*. Redalyc, 3.
- Delgado Baltodano, C. R., & Lezama Rios, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Díaz Tarrillo, L. M., & Torres Agip, D. (2017). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, Octubre 2016 Mayo 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- El País. (19 de Febrero de 2018). *El País*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de https://elpais.com/economia/2018/02/19/actualidad/1519040809_440099.html
- Erazo Frutos, Y. B., & Sáenz Casallas, M. G. (2018). *Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

- Esan. (22 de Marzo de 2017). *Conexion Esan*. Recuperado el 11 de Agosto de 2019, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicas en el sistema bancario privado del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Gestion. (25 de Marzo de 2019). *Gestion*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de <https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- La Republica. (10 de Noviembre de 2018). *La Republica*. Recuperado el 12 de Julio de 2019, de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-tiene-a-los-ciudadanos-con-mayor-morosidad-en-america-latina-2792456>
- Moreta Martínez, V. H. (2018). *La recuperación de cartera vencida y su influencia en la rentabilidad de la empresa Marcimex S.A. en la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Osores Aquino, C. B., & Suller Arce, M. (2018). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P San Juan Bosco SAC*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Palma Chugden, Y. W. (2018). *Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo S.A. – Agencia Bambamarca - 2017*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Parco Llorona, F. K. (2019). *Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru.

ANEXOS:

ANEXO N° 1: Cuestionario.

ANEXO N° 2: Validación de instrumentos.

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador de la financiera Credinka S.A. – Agencia Tacabamba, el objetivo del estudio es determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera Credinka S.A., Tacabamba – 2018, por lo que le solicito respuesta con sinceridad a cada una de las interrogantes ya que es un trabajo de carácter riguroso.

1. **¿Utiliza técnicas adecuadas para la recuperación de los créditos?**

SI		NO	
----	--	----	--

2. **¿Envía personal calificado para efectuar el cobro de la cartera morosa?**

SI		NO	
----	--	----	--

3. **¿Realiza notificaciones escritas para gestionar el cobro de la cartera morosa?**

SI		NO	
----	--	----	--

4. **¿Utiliza el proceso estratégico para la recuperación de los créditos?**

SI		NO	
----	--	----	--

5. **¿Las estrategias de cobranza cumplen con los requisitos necesarios?**

SI		NO	
----	--	----	--

6. **¿El proceso estratégico satisface los requerimientos de recuperación de créditos?**

SI		NO	
----	--	----	--

7. **¿El proceso estratégico tiene fallas para la recuperación de los créditos?**

SI		NO	
----	--	----	--

8. **¿El proceso estratégico es oportuno en la Financiera Credinka?**

SI		NO	
----	--	----	--

9. **¿Cuenta con planes de recuperación a corto plazo?**

SI		NO	
----	--	----	--

10. **¿Cuenta con planes de recuperación a largo plazo?**

SI		NO	
----	--	----	--

11. ¿Cuenta con políticas preventivas de morosidad?

SI		NO	
----	--	----	--

12. ¿Cuenta con políticas prejudiciales y judiciales para la recuperación de créditos?

SI		NO	
----	--	----	--

GRACIAS



Anexo 2

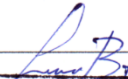
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ALEXANDER BARBOZA TARRILLO
	PROFESIÓN	CONTABILIDAD
	ESPECIALIDAD	MAESTRO EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	JEFE DE BANCA
ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS 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	<u>GENERAL</u> Determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Identificar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza en la actualidad Financiera CREDINKA S.A. Agencia Tacabamba. Analizar las estrategias de recuperación de créditos que reduzcan el índice de morosidad en Financiera CREDINKA S.A. de la ciudad de Tacabamba.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

	determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kuder Richardson y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Utiliza técnicas adecuadas 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	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

recuperación de créditos?	
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 <u>-</u>
2. COMENTARIO GENERALES 	
3. OBSERVACIONES 	


Luis A. Barboza Tarrillo
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 12 1268
JUEZ - EXPERTO


INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Wilder O. Vargas Campos</i>
	PROFESIÓN	<i>Contabilidad</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Maestría en Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>4 Años</i>
	CARGO	<i>Contador</i>
ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS 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 Determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.	
	ESPECÍFICOS Identificar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza en la actualidad Financiera CREDINKA S.A. Agencia Tacabamba. Analizar las estrategias de recuperación de créditos que reduzcan el índice de morosidad en Financiera CREDINKA S.A. de la ciudad de Tacabamba.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

	determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kuder Richardson y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Utiliza técnicas adecuadas 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	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

recuperación de créditos?	
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. Wilder O. Vargas Campos
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
MAT. 12 - 827
12/3/21
JUEZ - EXPERTO


INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LIDONIL GAMONAL TAPIA
	PROFESIÓN	CONTABILIDAD
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	CONTADOR
ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS 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	Determinar cómo se presenta las estrategias de recuperación de créditos a la Financiera CREDINKA S.A., Tacabamba – 2018.
	ESPECÍFICOS	Identificar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza en la actualidad Financiera CREDINKA S.A. Agencia Tacabamba. Analizar las estrategias de recuperación de créditos que reduzcan el índice de morosidad en Financiera CREDINKA S.A. de la ciudad de Tacabamba.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que	

	determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Kuder Richardson y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Utiliza técnicas adecuadas 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	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

recuperación de créditos?	
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. Lidonil Gamonal Tapia

MS-06-220

45470539

JUEZ - EXPERTO