

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la
Financiera Credinka, Agencia Huancané, tercer trimestre año
2015**

Por:
Bach. Richard Larico Paja

Asesor:
Dra. Yudy Huacani Sucasaca

Juliaca, diciembre de 2016

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

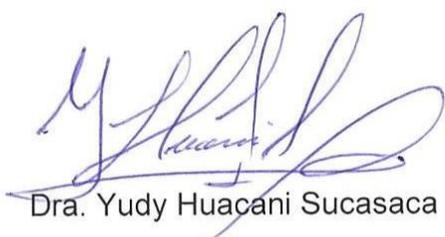
Dra. Yudy Huacani Sucasaca, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "EVALUACIÓN DEL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA CREDINKA, AGENCIA HUANCANÉ TERCER TRIMESTRE AÑO 2015" constituye la memoria que presenta el bachiller Richard Larico Paja para aspirar al título Profesional de Contador Público ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en: Juliaca a los catorce días del mes de diciembre del año dos mil dieciséis.



Dra. Yudy Huacani Sucasaca

“Evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la
Financiera Credinka, Agencia Huancané tercer trimestre año 2015”

TESIS

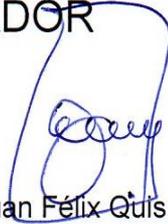
Presentada para optar el título profesional de contador Publico

JURADO CALIFICADOR



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte

De la cruz
Presidente



Mg. Juan Félix Quispe Gonzales

Secretario



CPC. Julio Cesar Mathews Paredes

Vocal



CPC. Willy Moroco Urrutia

Vocal



Dra. Yudy Huacani Sucasaca

Asesora

Juliaca, 16 de Diciembre de 2016

Dedicatoria

A mis padres y hermanos

Agradecimientos

Agradezco a Dios por otorgarme las fuerzas para culminar y sus bendiciones para culminar el presente trabajo de investigación.

Agradezco a quienes estuvieron presentes en la evolución y posterior desarrollo total de esta tesis.

Agradezco a mis docentes de pregrado de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca.

Finalmente agradezco a quienes dieron sus aportes de manera significativa en la elaboración de la investigación: al gerente general de Financiera Credinka S.A, al Sr. Dante Ulises Machaca Quilla por brindarme su apoyo.

Índice General

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice general	vi
Resumen	x
Abstract	xi

Capítulo I: El Problema

1.1 Identificación del problema	12
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación	14
1.5 Presuposición filosófica.....	14

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Marco teórico	16
2.2 Antecedentes de investigación.....	16
2.3 Bases teóricas	17
2.3.1 Evaluación del crédito	17
2.3.2 Cartera morosa	21
2.4 Marco conceptual.....	24

Capítulo III: Materiales y Métodos

3.1 Lugar de ejecución.....	26
3.2 Población y muestra	26
3.3 Tipo y diseño de estudio	26
3.4 Formulación de hipótesis	27
3.4.1 Hipótesis general	27
3.4.2 Hipótesis específicas	28
3.5 Definición de variables.....	28
3.6 Operacionalización de variables	28

3.7 Instrumentos	29
3.8 Técnicas de recolección de datos	30
Capítulo IV: Resultados y Discusión	
4.1 Resultados.....	31
4.1.1 La evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa.....	31
4.1.2 Nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito	32
4.1.3 Los procedimientos de evaluación de crédito y los procedimientos de la cartera morosa	33
4.2 Discusión	33
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	
5.1 Conclusiones	37
5.2 Recomendaciones	38
Lista de referencias	39
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1 :Calificación días de morosidad.....	23
Tabla 2 : Operacionalización de variables.....	28
Tabla 3 :Evaluación del crédito y la cartera morosa.....	31
Tabla 4 :Nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito.....	32
Tabla 5: Evaluación de crédito y los procedimientos de la cartera morosa	33

Índice de anexos

Anexo 1: Cuestionario dirigido a los oficiales de negocio.....	43
Anexo 2: Operacionalización de variables	45
Anexo 3: Matriz instrumental.....	46
Anexo 4: Matriz de consistencia	47
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	49
Anexo 6: Prueba de hipótesis	50
Anexo 7: Documentos de autorización.....	51
Anexo 8: Carta de autorización	52
Anexo 9: Constancia de expertos I	53
Anexo 10: Constancia de expertos II	54
Anexo 11: Constancia de expertos III	55
Anexo 12: Validación de instrumentos I	56
Anexo 13: Validación de instrumentos II	57
Anexo 14: Validación de instrumentos III	58

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo de analizar la evaluación del crédito y su incidencia directa e indirecta en la cartera morosa de la De la Financiera Credinka S.A. Agencia Huancané. En cuanto a la metodología, se realizó un estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal, debido a que los datos se obtuvieron en un solo momento y en un espacio de tiempo único. En cuanto a la población de estudio, se decidió trabajar con una muestra representativa de 12 oficiales de crédito, ya que todos los miembros de la población eran elegibles; además, a los participantes se les aplicó un cuestionario que consta de 10 ítems, validado según juicio de expertos. Según los principales resultados, se concluye que la influencia de la evaluación de crédito es significativa para explicar la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, en el tercer trimestre del año 2015.

Palabras clave: Evaluación del crédito; incidencia; morosidad.

Abstract

The objective of this investigation was to analyze the credit evaluation and its direct and indirect impact on the delinquent portfolio of De la Financiera Credinka S.A. Huancané Agency. Regarding the methodology, a descriptive study was carried out, with a non-experimental design and a cross-sectional design, because the data were obtained in a single moment and in a single period of time. As for the study population, it was decided to work with a representative simple of 12 credit officers, since all members of the were eligible; In addition, a questionnaire consisting of 10 items was applied to the participants, validated following expert judgment. According to the main results, it is concluded that the influence of the credit evaluation is significant to explain the delinquent portfolio of Financiera Credinka S.A., Huancané agency, in the third quarter of 2015.

Keywords: credit evaluation; incidence; late payment.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Identificación del problema

El presente trabajo trata de la evaluación del crédito, que realizan los oficiales de crédito, a los clientes, y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A. de la ciudad de Huancané en los meses de julio a setiembre del año 2015, por ser éstos, históricamente, los meses en los que más movimiento crediticio se presenta y más moras existen.

La Financieras Credinka S.A. es una entidad cuyo objeto social es la captación de ahorros y el otorgamiento de créditos orientados a los micro y pequeños empresarios, éstos se caracterizan por ser personas dedicadas a actividades ganaderas, agropecuarias, comerciales, de servicios, compra y venta de vehículos; por lo que se ofrece créditos de libre disponibilidad y créditos por convenio.

De un tiempo a esta parte, la cartera de crédito se ha incrementado y algunos de estos créditos tardan en ser cancelados, en especial en el último trimestre del año, este incumplimiento en los pagos origina la cartera morosa de clientes de esta institución, lo cual motiva nuestro estudio; al analizar los factores que dan lugar al nacimiento de esta cartera morosa tenemos uno principal: el análisis del crédito. Dicha labor recae sobre los oficiales de crédito de la Financiera, quienes califican a los prestatarios, razón por la que se considera a estos últimos, como personas solventes, y se entiende que devolverán la deuda en los plazos pactados, sin embargo no sucede así.

Por lo expuesto, la presente investigación analiza la posibilidad de que la evaluación del crédito es la que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es nivel de a evaluación del crédito que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito que inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?
- b) ¿Cuáles son los procedimientos de evaluación de crédito que inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el nivel de la evaluación del crédito que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar si el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.
- b) Determinar si los procedimientos de evaluación de crédito incide en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

1.4 Justificación

1.4.1 Relevancia teórica

Justifica hacer el presente trabajo de investigación, porque aportará un marco teórico referente a la evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de una entidad financiera.

1.4.2 Relevancia metodológica

Justifica hacer el presente trabajo de investigación, porque se utilizará el método científico para conocer la incidencia de la evaluación del crédito en la cartera morosa de una entidad financiera.

1.4.3 Relevancia social

Justifica hacer el presente trabajo de investigación, porque provee información respecto de la conducta del analista de créditos en relación a la cartera morosa de una entidad financiera. A la vez los resultados de este trabajo de investigación ayudaran a los directivos de la entidad financiera para que puedan tomar decisiones respecto de la evaluación de créditos. También ayudará a que los trabajadores tomen conciencia de la situación de la evaluación de crédito y su relación con la cartera morosa.

1.5 Presuposición filosófica

En la biblia en Salmos 37:21 (Reina - Valera, 1995) “El impío toma prestado, y no paga; más el justo tiene misericordia, y da”. Este texto nos lleva a reflexionar acerca de los que se prestan y no pagan (morosos) y los llama impíos, en tiempos del antiguo testamento también se repetía la historia de personas que toman prestado dinero sin embargo no honraban sus deudas realizando su pago, hoy en día también hay muchas personas que se prestan dinero y no pagan a ellos se les señala como morosos y ser moroso no es

bueno. Respecto del que paga diremos que es justo, es decir la persona que toma prestado, pero paga puntualmente su deuda.

Otro texto de la biblia relacionado a los morosos se encuentra en Proverbios 22:7 “El rico se hace dueño de los pobres, y el que toma prestado se hace siervo del que presta”. Este texto nos permite reflexionar acerca del que se presta y no paga, e indica que se hace siervo del que presta y esto en la actualidad también se refleja en muchas personas que se prestan y al no poder pagar en la práctica quedan como siervos del sistema donde se les pone en la lista de morosos y no pueden obtener otro préstamo en otro banco o entidad financiera.

Hay que ser muy diligente al momento de prestar dinero porque no conviene tener morosos porque no le permite a un negocio como las financieras de tener el dinero para seguir invirtiendo o prestando a otras personas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación algunos antecedentes de la presente investigación, relacionados con el tema de estudio.

(Vilca, 2015), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. Puno, 2012 - 2013”, el objetivo planteado en esta investigación fue la de analizar la incidencia en la cartera morosa de la evaluación de crédito en la Caja Rural, para ello el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, realizando una investigación de tipo descriptivo, utilizando como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta la cual se aplico a una muestra de tipo intencionada que abarca toda la información a conveniencia de la Caja Rural. Llegando al resultado de que la deficiente evaluación de crédito incide en una cartera morosa elevada en la Caja Rural.

(Castañeda & Tamayo, 2013) en su trabajo titulado “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”, en el cual plantea el objetivo de demostrar el impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia. Para lo cual utilizó un diseño no experimental, de tipo descriptivo utilizando como instrumentos un cuestionario, guía de análisis documental, guía de entrevista y como técnica la encuesta, el análisis documentario que fue aplicada a una muestra de 16 colaboradores. Llegando al siguiente resultado de que el incremento de la morosidad afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos, dado que se dedica más tiempo en la recuperación de créditos.

(Mamani, 2015) en la tesis titulada: “Análisis de las colocaciones e índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda, periodo 2012- 2013”. Plantea el objetivo de conocer la influencia de las evaluaciones de créditos en el índice de morosidad y en los resultados de los estados financieros de la cooperativa. Para ello el diseño planteado es el no experimental, método descriptivo, analítico e inductivo; utilizando la técnica de la observación directa y el análisis documental; aplicada a una muestra que es la cartera de crédito de los periodos 2012-2013. Llegando al resultado de que la morosidad de la cooperativa es alta debido a que los créditos otorgados se realizaron con malas evaluaciones no tomando en cuenta la capacidad de pago real del que se presta.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Evaluación del crédito

En primer lugar definimos que es el crédito que de acuerdo a (Montes, s.f.) “Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada intereses”. El crédito es de suma importancia para el desarrollo de los comerciantes que son el motor de desarrollo de la ciudad de Juliaca.

Según (Bocanegra, 2010) la evaluación del crédito, son “acciones de captación de clientes y entendiendo que todo programa de crédito debe ser eficiente, oportuno y flexible, es necesario que el analista, promotor o especialista de crédito tenga y/o logre un profundo conocimiento del cliente”. La necesidad de que la empresa que otorga un crédito conozca al cliente es necesario y que este se realice responsablemente para asegurar que el cliente pagará el crédito.

A la vez (Bocanegra, 2010) señala que “este conocimiento mejorará y se reforzará con el paso del tiempo, pero para una primera operación de crédito es imprescindible tener en cuenta que se debe lograr desde un adecuado ambiente de evaluación en la visita al cliente hasta un cierre adecuado de la operación. En este marco, se debe mantener una relación de mutuo respeto entre el funcionario y el cliente, siempre con una visión de lograr una relación de largo plazo entre la entidad y el cliente. Esta relación de largo plazo, también se verá favorecida con una explicación completa y transparente al cliente de los requisitos, condiciones financieras, cobro de comisiones, tiempo de trámite, etc. De esta manera, más adelante el cliente no podrá decir que no conocía algún detalle de las condiciones del crédito que recibió”.

2.3.1.1 Políticas de evaluación de créditos

De acuerdo a (Conexión Esan, 2016) señala que “las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas por el directorio”. Las políticas son directrices que permiten elaborar normas que regulen la evaluación de los créditos que se otorgan a los clientes.

2.3.1.2 Políticas de créditos

Las políticas de créditos los determina cada entidad financiera considerando esta como las normas, procesos que se tiene que seguir para otorgar un préstamo tal como lo señala (Brachfield, Cómo establecer una política de crédito y cobro, 2013) “La política de créditos la constituyen una serie de normas dictadas por la dirección de la empresa, consensuadas por los distintos departamentos que intervienen en el proceso comercial y que especifican lo que se debe hacer en materia de créditos. Este conjunto de normas permite armonizar y homogeneizar las concesiones de crédito a los clientes basándose en unos criterios claros y bien definidos”.

2.3.1.3 Importancia de las políticas de créditos

Las políticas de crédito son imprescindibles para el éxito de una empresa, dado que según (Romano, 2010):

- Facilitan la delegación de autoridad.
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados.
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades.
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones.
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones.
- Facilitan la inducción del nuevo personal.

Las políticas de crédito son importantes porque ayudan a minimizar los riesgos respecto a los créditos otorgados tal como lo señala (Brachfield, 2015) “Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos”.

2.3.1.4 Procedimientos de evaluación de crédito

El procedimiento que se debe de realizar para desarrollar la evaluación del crédito y que parte de acuerdo a las políticas y normas que adopta una institución financiera para otorgar un crédito; de acuerdo a (Crediriesgo, 2010) menciona cuatro procesos generales como son la solicitud, la decisión, la formalización y la cancelación. Y de manera mucho mas general muestra dos fases como son la operación y el seguimiento.

Según (Crediriesgo, 2010) todo inicia con la solicitud del cliente es decir cuando una persona necesita un crédito y por tanto solicita el crédito. El segundo paso es la fase de la decisión, lo cual conlleva que la entidad financiera debe desarrollar un minucioso y riguroso estudio del cliente todo esto previo al otorgamiento del crédito en este paso se necesita un estudio riguroso que conlleva los siguientes requisitos que se deben de estudiar.

Lo cual de acuerdo a (Crediriesgo, 2010) señala que la documentación debe ser la necesaria como el monto y propósito del crédito, las fuentes primarias y secundarias con los que cuenta el solicitante para el pago. Los datos financieros del solicitante como los estados financieros, el flujo de caja proyectado; los bienes que posee el cliente los cuales servirán como garantía; el historial crediticio del cliente el cual se puede obtener de la central de riesgo; también es necesario la historia del negocio y su relación con clientes, proveedores, consumidores con la finalidad de conocer y tener el menor riesgo posible para realizar el cobro de la deuda.

Después de haber desarrollado el estudio, sigue la decisión de la aprobación o negación del crédito, cuando la solicitud se aprueba entonces continúa la formalización que es la firma de documentos que garanticen el cumplimiento de ambas partes que participan del otorgamiento del crédito. (Crediriesgo, 2010).

2.3.1.5 Control del procedimiento de evaluación de crédito

En el procedimiento de la evaluación crediticia al cliente, la entidad financiera debe de tener manuales de procedimiento que aseguren que se esta cumpliendo con la evaluación crediticia, tal como lo señala (Diaz, 2011) “Manuales de Procedimientos que documenten el control de documentos operativos y valor, así como la gestión de los mismos durante la vida de la transacción, dando cumplimiento a los requerimientos regulatorios y normas de la institución que controlen y protejan el expediente de las transacciones”.

2.3.1.6 Importancia del procedimiento de evaluación de crédito

Es importante que se siga el procedimiento de la evaluación crediticia para disminuir el riesgo de la morosidad, el riesgo siempre estará presente sin embargo se puede limitar el riesgo de cobranza al cliente, tal como lo dice (Zárate, 2013) “Es fundamental que tanto un banco como una financiera tengan estructurado su departamento de análisis de créditos y que los analistas al evaluar la gestión económica-financiera-patrimonial de una compañía lo realice tomando en cuenta las relaciones de causa-efecto y no circunscribirse simplemente a comentar las variaciones de rubros de un periodo a otro”.

2.3.2 Cartera morosa

Las entidades financieras tienen una cartera de clientes, los que pagan y los que no pagan, el grupo de clientes que no paga se le denomina como cartera morosa tal como lo señala (FIE Gran Poder S. A., s.f.) “Es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan”.

La cartera morosa o también llamado como cartera vencida de acuerdo a los meses de atraso es calificado, de acuerdo a (FIE Gran Poder S. A., s.f.) “La cartera vencida generalmente es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa (una o dos parcialidades (generalmente mensualidades) vencidas), pasando por la cartera ya litigiosa (que se encuentra en pleito ante los tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías), hasta la que se considera prácticamente incobrable (aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se la considera un quebranto (pérdida)”.

2.3.2.1 Créditos morosos

Cuando un cliente que solicito un préstamo o un crédito y no puede pagar entonces se considera como un crédito moroso, de acuerdo a (Roldán, Morosidad bancaria, s.f.) “La

morosidad de un crédito se define como una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de los intereses y/o el principal de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable)".

2.3.2.2 Tipología de los créditos morosos

La morosidad es clasificada de acuerdo a la SBS en el Perú, de acuerdo a los días de morosidad, en los créditos de consumo y créditos hipotecarios se clasifican como normal cuando el atraso es de máximo de 8 días en créditos de consumo y en créditos hipotecarios de 30 días calendario. Esta es la deuda que cuando presenta atraso se califica como normal.

Enseguida tenemos la calificación problemas potenciales que es cuando presenta atraso entre 9 a 30 días calendarios en créditos de consumo y en créditos hipotecarios entre 31 a 60 días. La deuda deficiente es cuando se tiene atrasos de 31 a 60 días calendarios en créditos de consumo y de 61 a 120 días en créditos hipotecarios.

Un crédito moroso es calificado como dudoso cuando presenta un atraso de 61 a 120 días calendarios en créditos de consumo y de 121 a 365 días calendarios en créditos hipotecarios. Y se califica como perdida cuando el crédito tiene un atraso de pago de más de 120 días calendario en créditos de consumo y en créditos hipotecarios cuando el atraso presenta más de 365 días.

Tabla 1*Calificación – Días 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 : Problema 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 calendarios	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 : Perdida	Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios	Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios

Fuente: SBS**2.3.2.3 Normas y políticas como herramientas en la cartera morosa**

El tratamiento de la cartera morosa debe responder a políticas no al impulso de los líderes, gerentes o administradores de la institución financiera, la entidad debe de contar con procedimientos basados en políticas para tratar y reducir la morosidad. De acuerdo a (Deloitte) “la estandarización de procesos, con base en lineamientos y políticas es un esfuerzo que puede iniciarse a través de su documentación en manuales de cobranza que soporten la operación”.

2.3.2.4 Procedimientos de evaluación y la morosidad de cartera

Los procedimientos de evaluación crediticia realizadas antes de entregar el crédito son de suma importancia para reducir el riesgo de otorgar el crédito a clientes que no pueden pagar el préstamo, estos procedimientos deben de responder a políticas de cada institución, empresa o entidad financiera. Tal como lo señala (Añez, 2001) “es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto

permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito”.

En las empresas financieras se muestra una cartera morosa conformado por clientes que no pagan las cuotas del crédito que recibieron, uno de los objetivos que toda entidad financiera tiene es que su cartera mora sea la más reducida posible, para ello realizan evaluaciones crediticias para disminuir la cartera morosa.

2.3.2.5 Formas de reducción de la cartera morosa

Es necesario que una entidad financiera desarrolle y ejecute estrategias y procedimientos para reducir la cartera morosa para salvaguardar las finanzas de la entidad. De acuerdo a Silvana Rojas citado en (Gana Más, 2015) “Para recuperar las deudas, se deben crear estrategias que inviten al moroso o deudor a pagar su deuda, aunque sea con condonaciones, descuentos, promociones, etc. Una vez recuperada la deuda, retirar a ese cliente es lo mejor”.

Las estrategias tienen que estar destinadas no solo al recupero de créditos morosos sino también a la prevención tener estrategias que permitan reducir y mejorar el tratamiento para la disminución y recupero de créditos morosos.

2.4 Marco Conceptual

- **Cartera de Crédito:** “Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas”. (Largo, 2015)
- **Crédito:** “Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona”. (Pérez & Gardey, 2013)
- **Moroso:** “persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento”. (Wikipedia, s.f.)

- **Morosidad bancaria:** “La morosidad bancaria es un indicador del nivel de riesgo de que los deudores de los bancos privados (generalmente nos referimos a las personas que piden crédito) no cumplan con sus obligaciones de pago”. (Roldán, s.f.)
- **Calificación de crédito:** “La calificación de crédito es una puntuación que mide la calidad crediticia de un país, empresa o persona. Se determina mediante una evaluación del historial de crédito y capacidad para pagar la deuda. Esta capacidad se mide teniendo en cuenta tanto los activos como los pasivos”. (Diccionario Forex, 2011)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de ejecución

El presente trabajo de investigación se hizo en el área de negocios de la Financiera Credinka SA, agencia Huancané, ubicada en el jirón Puno N°1001 esquina con Jirón Pekosani de la Provincia de Huancané.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población para la elaboración del presente trabajo de investigación, estuvo conformada por 12 oficiales de crédito de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, durante el trimestre de estudio del presente trabajo.

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo y Tamayo, 2006).

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por el total de la población.

Una muestra es simplemente, en general, una parte representativa de un conjunto o población o universo, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible. (Tamayo y Tamayo, 2006).

3.3 Tipo y diseño de estudio

3.3.1 Tipo

Por el fin que persigue el presente trabajo de investigación, a fin de proporcionar material científicamente útil, el tipo es descriptivo, porque se describe e interpreta hechos o fenómenos relacionados a la evaluación del Crédito en financiera Credinka SA, agencia Huancané, de forma sistemática.

“El tipo de estudio descriptivo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. La investigación descriptiva sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Tamayo y Tamayo, 2006).

3.3.2 Diseño

El diseño de la presente investigación es transversal, no experimental, ya que no existe manipulación alguna de la variable, y la información que se recoge se realiza en un solo momento del tiempo.

La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2006).

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernández-Collado, Baptista, 2006).

3.4 Formulación de la hipótesis

Para el presente trabajo de investigación se han formulado las siguientes hipótesis:

3.4.1 Hipótesis general

- La evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

3.4.2 Hipótesis específicas

- a) El nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito incide significativamente en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.
- b) Los procedimientos de evaluación de crédito inciden significativamente en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

3.5 Definición y medición de variables

3.5.1 Identificación de variables

Las variables para el presente trabajo son dos:

- **Variable independiente:** “Evaluación del crédito”
- **Variable dependiente:** “Cartera Morosa”

3.6 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación del crédito	Políticas de evaluación de créditos	Políticas de Créditos Importancia de las políticas de créditos
	Procedimientos de evaluación de crédito	Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito Control del procedimiento de evaluación de crédito Importancia del procedimiento de evaluación de crédito
Cartera Morosa	Situación de la cartera morosa	Tipología de los créditos morosos Normas y políticas como herramienta en la cartera morosa
	Procedimientos de la cartera morosa	Procedimiento de evaluación y la Morosidad de cartera Formas de reducción de la cartera morosa Demanda y nivel de la cartera morosa

Fuente: Elaboración Propia

3.7 Instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Diseño de instrumentos

El instrumento que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue el cuestionario, conteniendo 10 preguntas, dirigidas a los asesores de negocio, coordinadores de crédito y jefe de agencia de la Financiera Credinka SA, agencia Huancané. Dicho instrumento fue adaptado del trabajo de Clorinda Vilca Canaza y su tesis: “Evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes SA, Puno 2012 – 2013”, de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

Al respecto Ñaupes (2014), el cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo.

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

- A. **Validez:** Para la recolección de los datos, se tuvo que validar la confiabilidad del instrumento, la primera validación la realizaron los expertos, analizando los ítems del cuestionario, se utilizaron los estadísticos descriptivos como las tablas de frecuencia absoluta y relativa porcentual, las que fueron de utilidad en el proceso y ordenación de los datos. También se utilizó la estadística inferencial, con la prueba del Ji Cuadrado, de tal manera que, si el valor de “p” es mayor que “a”, entonces las variables son independientes, es decir, no hay relación entre las variables.
- B. **Confiabilidad:** Se aplicó el modelo estadístico Alfa de Cronbach, según Anexo E, cuya fiabilidad fue del 0.848, siendo esta mayor a 8; y como tercer paso se hizo

una prueba piloto con 5 encuestas dirigidas a los oficiales de crédito de la agencia Huancané.

3.8 Técnicas de recolección de datos

3.8.1 Descripción de la aplicación de instrumentos

La primera técnica utilizada fue el cuestionario dirigido a los oficiales de negocio de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, en segundo lugar, se aplicará la revisión documentaria.

3.8.2 Técnicas de procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización del soporte informático SPSS 23.00 paquete de análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales, también se utilizó el Ms Excel y Office 2016, cuyas virtudes facilitaron el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En el presente capítulo se analiza e interpreta las tablas obtenidas a partir de los cuestionarios aplicados a los oficiales de negocio, la revisión de la documentación correspondiente a los clientes quienes tienen la condición de morosos, con el fin de señalar aspectos relacionados con la evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Financiera Credinka SA, agencia Huancané, tercer trimestre del año 2015. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que nos llevó el presente trabajo de investigación.

4.1.1 La evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa

El objetivo general propuesto para el presente trabajo de investigación nos conduce a determinar el nivel de la evaluación del crédito que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015. A continuación la Tabla 1 presenta el resultado:

Tabla 3

Evaluación del crédito y la cartera morosa.

		Cartera morosa				
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.	Total
Evaluación del crédito	Recuento % del	1 8.3%	6 33.3%	4 50.0%	1 8.3%	12 100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido a los oficiales de crédito.

Respondiendo al objetivo general planteado y luego del análisis respectivo, se determina que la influencia es significativa en un 58.3%, como consecuencia se determina que la evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, en el tercer trimestre del año 2015.

4.1.2 Nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito que inciden en la situación cartera morosa.

Respondiendo a los objetivos específicos, la siguiente tabla presenta al primer objetivo específico el cual sostiene: Determinar si el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

Tabla 4

Nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito y la cartera morosa.

		Situación de la cartera morosa				Total
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.	
Políticas de evaluación de crédito	Recuento	1	2	5	4	12
	% del total	8.3%	16.7%	41.7%	33.3%	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido a los oficiales de crédito.

De acuerdo a la Tabla 2 y respondiendo al primer objetivo específico, se observa que el 33.3%, de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las políticas de evaluación de crédito influyen en la situación de la cartera morosa, y el 41.7% está de acuerdo en esta afirmación, por lo que determinamos que el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

4.1.3 Los procedimientos de evaluación de crédito y los procedimientos de la cartera morosa

La siguiente tabla presenta al segundo objetivo específico que propone: Determinar si los procedimientos de evaluación de crédito inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

Tabla 5

Los procedimientos de evaluación de crédito y los procedimientos de la cartera morosa.

		Procedimiento en la cartera morosa				Total
		Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.	
Procedimientos de evaluación del crédito	Recuento	1	1	7	3	12
	% del total	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%	100.0%

Fuente: Cuestionario dirigido a los oficiales de crédito.

De acuerdo a la Tabla 3, que muestra un 58.3% totalmente en desacuerdo y a un 25% de los encuestados ni de acuerdo no en desacuerdo, y respondiendo al segundo objetivo específico planteado, se determina que los procedimientos de evaluación de crédito no inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

4.2 Discusión

4.2.1 Objetivo específico 1:

En relación al primer objetivo específico y la información mostrada en la Tabla 2, se determina que el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito incide en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer

trimestre año 2015, es decir: los oficiales de crédito de la financiera Credinka SA, sostienen que el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito debiera estar cercano al 100%, salvo casos especiales, lo que significa que las herramientas provistas para estos menesteres también son importantes, conclusión que se contrapone a la conclusión de (Mamani, 2015), quien sostiene que las herramientas que utilizan los analistas tienen deficiencias y falta de información. Considero que el objetivo de la Financiera es masificar sus servicios, y para ello requiere de los servicios profesionales del oficial de crédito y de su trabajo como evaluador de crédito, el éxito de este recurso humano será también el de la institución, entonces el material humano deberá agenciarse de otros medios de calificación, a fin de promover una cartera de crédito sostenible y sana, que genere el flujo necesario y suficiente para lograr la sostenibilidad y rentabilidad dentro de la Financiera.

4.2.2 Objetivo específico 2:

En relación al segundo objetivo específico y la información mostrada en la Tabla 3, se determina que los procedimientos de evaluación de crédito no inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015, en contraposición con la conclusión de (Mamani, 2015), quien concluye que las malas evaluaciones generan la morosidad y a la vez generan mayores provisiones en los estados financieros y por lo tanto baja utilidad. Nuestra conclusión sugiere que ambos temas son excluyentes, con el atenuante de que no puede existir una mala evaluación, o existe evaluación o no existe; las políticas institucionales, los documentos fuente, las fichas y demás que deben ser llenados a fin de otorgar un crédito no pueden ser mal evaluados. Se entiende que pueden ser sobredimensionados o sobrevalorados, pero no mal evaluados.

4.2.3 Prueba de la hipótesis

4.2.3.1 Prueba de hipótesis general

A. Formulación de las hipótesis estadísticas

- H1: La evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.
- H0: La evaluación del crédito no incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0,002289 < 0,05$, según Anexo F, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, la evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

B. Prueba de hipótesis específica 1

- H1: El nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito incide significativamente en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.
- H0: El nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito no incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0,024836 < 0,05$, según Anexo F, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir: el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

C. Prueba de hipótesis específica 2

- H1: Los procedimientos de evaluación de crédito inciden significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.
- H0: Los procedimientos de evaluación de crédito no inciden significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

Como el valor de significancia, valor crítico observado de $0,055866 > 0,05$, según Anexo F, rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula, es decir, Los procedimientos de evaluación de crédito no inciden significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Finalmente, luego de haber realizado el presente trabajo de investigación, analizado los datos obtenidos y respondiendo a nuestros objetivos planteados, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Respondiendo al objetivo general planteado y luego del análisis respectivo, se determina que la influencia es significativa en un 58.3%, como consecuencia se determina que la evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, en el tercer trimestre del año 2015.
2. Respecto del primer objetivo específico, se determina que el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito inciden significativamente, en un 75%, en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, en el tercer trimestre del año 2015, es por ello que su aplicación, en mayor porcentaje, se reviste de importancia al momento de calificar los créditos.
3. Respecto del segundo objetivo específico, se determina que los procedimientos de evaluación de crédito no inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015, puesto que un 83.3% de los oficiales encuestados, respondieron en forma negativa. En relación al trabajo de (Vilca, 2015), puedo decir que, en este caso, los procedimientos en mención son excluyentes, pero concluye que existe una deficiente Evaluación de Crédito ocasionando el incremento de la cartera morosa, se ha incumplido a los

procedimientos de Evaluación de Crédito, dándose como resultado inadecuada aplicación incidiendo en el aumento de morosidad en cartera por la mala Evaluación de Crédito. El resultado de incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos y las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda crear otros mecanismos de supervisión de las evaluaciones que realizan los oficiales de crédito, puesto que se ha detectado que los préstamos son otorgados a pesar de que el cliente no reúne todos los requisitos o tienen la condición de dudoso.
2. Se recomienda sistematizar el nivel de aplicación de las políticas de evaluación de crédito, de manera que sea el sistema quien acepte o no el otorgamiento de algún crédito, y el cliente no se vea beneficiado por la amistad del material humano, a pesar de tener antecedentes de mal pagador.
3. El procedimiento de cartera morosa tiene que ver con el comportamiento y los planes de recuperación que tiene el oficial de créditos para con el cliente moroso, es por ello que éste no forma parte del procedimiento de evaluación de crédito, por lo que se recomienda otorgarle importancia sustantiva a las políticas y procedimientos de evaluación del crédito, para disminuir los procedimientos de la cartera morosa.
4. Se recomienda hacer otros trabajos, pero, de diseño experimental, es decir, implementar programas de inducción, a fin de promover el pago oportuno y voluntario de las deudas y disminuir la cartera morosa.

Bibliografía

- Añez, M. (24 de Junio de 2001). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- Apostolik, Donohue, & Went. (2011). *fundamentos riesgo bancario y su regulacion*. iberlibro.com.
- Beldarraín, C. (12 de Febrero de 2012). *Créditos y Recuperaciones*. Obtenido de Etimología y significado de la palabra "crédito": <http://creditosyrecuperaciones.blogspot.pe/2012/02/etimologia-y-significado-de-la-palabra.html>
- Bocanegra, E. (17 de Marzo de 2010). *Crediriesgo*. Obtenido de Microfinanzas: <http://crediriesgo.blogspot.pe/2010/03/microfinanzas-como-evaluar-operaciones.html>
- Brachfield, P. (Agosto de 2013). *Cómo establecer una política de crédito y cobro*. Recuperado el 15 de 10 de 2016, de Brachfield Credit y Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/como-establecer-una-politica-de-credito-y-cobro/>
- Brachfield, P. (28 de Mayo de 2015). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Recuperado el 10 de 06 de 2016, de Blog de la plataforma para empresas: <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Bravo, S. (1994). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: Paraninfo.
- Castañeda, E. E., & Tamayo, J. J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Conexión Esan. (13 de Diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Recuperado el 12 de 2016, de Conexión Esan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Crediriesgo. (09 de Marzo de 2010). *Curso básico de análisis crediticio*. Recuperado el 14 de Agosto de 2016, de Crediriesgo: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/03/curso-basico-de-analisis-crediticio.html>
- De White, E. (s.f.). *LA EDUCACIÓN*.
- Del valle Córdova, E. E. (2014). *Créditos y Cobranzas*. México: UNAM.
- Deloitte. (s.f.). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- Díaz, M. (Octubre de 2011). *Mejores prácticas de crédito*. Recuperado el 16 de Junio de 2016, de Deloitte:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/presentacion-mejores-practicas-credito.pdf>
- Diccionario Forex. (21 de Junio de 2011). *Calificación de crédito*. Recuperado el 10 de Octubre de 2016, de Diccionario Forex: <https://efxto.com/diccionario/calificacion-de-credito>
- Ecured. (s.f.). *Crédito*. Obtenido de EcuRed: <https://www.ecured.cu/Cr%C3%A9dito>
- Enciclopedia, L. G. (2012). *La Gran Enciclopedia de Economía*. México: McGraw Hill.
- FIE Gran Poder S. A. (s.f.). *Terminos microfinancieros y contables*. Recuperado el 18 de Julio de 2016, de Terminos microfinancieros y contables:

[http://190.2.45.245/intrafie/sites/default/files/TERMINOS%20MICROFINANCIERO S%20Y%20CONTABLES.doc](http://190.2.45.245/intrafie/sites/default/files/TERMINOS%20MICROFINANCIERO%20S%20Y%20CONTABLES.doc)

Gana Más. (09 de Abril de 2015). *Conozca las estrategias para el recupero de la cartera morosa de empresas*. Recuperado el 03 de Octubre de 2016, de Gana Más: <https://revistaganamas.com.pe/conozca-las-estrategias-para-el-recupero-de-la-cartera-morosa-de-empresas/>

Gómez Gallardo, Luz Marina y Macedo Buleje, Julio César. (JUNIO de 2008). *INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*. Obtenido de Revista de la UNMSM: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/6410/5632>

Gonzáles Izquierdo, J. (12 de julio de 2015). *Actualidad Económica*.

Hernández, Fernández-Collado, Baptista. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw-Hill.

Largo, M. d. (20 de Junio de 2015). *Cartera de crédito*. Recuperado el 20 de Octubre de 2016, de Contabilidad Bancaria y de Seguros: http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

Lora, E. (18 de Julio de 2012). *Dinero.com*. Obtenido de Moral Tributaria: <http://www.dinero.com/opinion/articulo/moral-tributaria/155390>

Macera, D. (21 de Junio de 2015). *¿Cuál es el costo de la corrupción en el Perú? El Comercio*.

Mamani, Y. (2015). *Análisis de las Colocaciones e Índices de morosidad de la COOPAC San Salvador Ltda. Período 2012 -2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Montes, J. (s.f.). *Crédito*. Recuperado el 16 de 06 de 2016, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Definición de crédito*. Recuperado el 18 de Octubre de 2016, de Definición.de: <https://definicion.de/credito/>

Reina - Valera. (1995). *Biblia de Estudio de Andrews*. Sociedades Biblicas Unidas - ACES - IADPA - PPPA.

Roldán, P. N. (s.f.). *Morosidad bancaria*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Roldán, P. N. (s.f.). *Morosidad bancaria*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

Romano, D. (02 de Abril de 2010). *La planeación*. Recuperado el 5 de 10 de 2016, de Administración y Planeación Dionicio Blogspot: <http://adminitracionyplaneaciondionicio.blogspot.com/2010/04/politicas.html>

Salkind, N. (1999). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. México: Prentice Hall.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. Mexico: Limusa.

Thorne, A. (21 de Mayo de 2016). Formalidad, crecimiento y Equidad. *El Comercio*.

Vilca, C. (2015). *Evaluación del Crédito y su Incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes SA Puno 2012 - 2013*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Wikipedia. (s.f.). *Moroso*. Recuperado el 25 de Octubre de 2016, de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Moroso>

Zárate, J. C. (Mayo de 2013). *Importancia estratégica del análisis y evaluación estratégica*. Recuperado el 10 de Julio de 2016, de 5 Días pasión por los negocios: <https://www.5dias.com.py/2013/05/importancia-estratgica-del-anlisis-y-evaluacin-crediticia/>

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS OFICIALES DE NEGOCIO DE LA FINANCIERA CREDINKA SA, AGENCIA HUANCANÉ.

A continuación, responda con un aspa (x) las siguientes proposiciones, para lo cual aplique el siguiente criterio:

I. EVALUACIÓN DE CRÉDITO

A. Normas y políticas de evaluación del crédito

1. Tengo pleno conocimiento de las Normas y Políticas de evaluación de crédito porque me ayudan con mis labores cotidianas como oficial de negocios.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Considero importante la aplicación de las normas y políticas de la evaluación de crédito.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. Procedimientos de evaluación del crédito

3. Aplico los procedimientos de evaluación de crédito siguiendo cada uno de los pasos según el reglamento, los cuales se ven reflejados en los resultados.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Me hacen un seguimiento exhaustivo en los procedimientos de evaluación de crédito.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Las metas y objetivos se basan en el cumplimiento de nuestras funciones, en donde se da mucha importancia a los procedimientos de evaluación de crédito.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

II. CARTERA MOROSA

A. Normas y políticas en la cartera morosa

6. Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Las normas y políticas ayudan a mantener la calidad de cartera en la institución.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

B. Procedimiento en la cartera morosa

8. La aplicación del procedimiento de evaluación de crédito es inherente a la morosidad de cartera.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir la cartera morosa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Las metas y objetivos de evaluadores de créditos están acorde a las posibilidades y necesidades de demanda de mercado, el cual ayuda a disminuir el nivel de la cartera morosa.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1. Totalmente en desacuerdo.
- 2.- En desacuerdo.
- 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4.- De acuerdo.
- 5.- Totalmente de acuerdo.

GRACIAS

Anexo 2

Operacionalización de las variables

TÍTULO: Evaluación del Crédito y su Incidencia en la Cartera Morosa de la Financiera Credinka, Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Evaluación del crédito	Políticas de evaluación de créditos	Políticas de Créditos
		Importancia de las políticas de créditos
	Procedimientos de evaluación de crédito	Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito
		Control del procedimiento de evaluación de crédito
	Importancia del procedimiento de evaluación de crédito	
Cartera Morosa	Situación de la cartera morosa	Tipología de los créditos morosos
		Normas y políticas como herramienta en la cartera morosa
	Procedimientos de la cartera morosa	Procedimiento de evaluación y la Morosidad de cartera
		Formas de reducción de la cartera morosa
	Demanda y nivel de la cartera morosa	

Anexo 3

Matriz Instrumental

TÍTULO: Evaluación del Crédito y su Incidencia en la Cartera Morosa de la Financiera Credinka, Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (Preguntas del cuestionario)
Evaluación del crédito	Políticas de evaluación de créditos	Políticas de Créditos	1. Tengo pleno conocimiento de las Normas y Políticas de evaluación de crédito porque me ayudan con mis labores cotidianas como oficial de negocios.
		Importancia de las políticas de créditos	2. Considero importante la aplicación de las normas y políticas de la evaluación de crédito.
	Procedimientos de evaluación de crédito	Aplicación del procedimiento de evaluación de crédito	3. Aplico los procedimientos de evaluación de crédito siguiendo cada uno de los pasos según el reglamento, los cuales se ven reflejados en los resultados.
		Control del procedimiento de evaluación de crédito	4. Me hacen un seguimiento exhaustivo en los procedimientos de evaluación de crédito.
		Importancia del procedimiento de evaluación de crédito	5. Las metas y objetivos se basan en el cumplimiento de nuestras funciones, en donde se da mucha importancia a los procedimientos de evaluación de crédito.
Cartera Morosa	Situación de la cartera morosa	Tipología de los créditos morosos	6. Tengo conocimiento de la situación y el nivel de morosidad en la institución.
		Normas y políticas como herramienta en la cartera morosa	7. Las normas y políticas ayudan a mantener la calidad de cartera en la institución.
	Procedimientos de la cartera morosa	Procedimiento de evaluación y la Morosidad de cartera	8. La aplicación del procedimiento de evaluación de crédito es inherente a la morosidad de cartera.
		Formas de reducción de la cartera morosa	9. Se recibe capacitaciones y actualizaciones sobre formas de reducir la cartera morosa.
		Demanda y nivel de la cartera morosa	10. Las metas y objetivos de evaluadores de créditos están acorde a las posibilidades y necesidades de demanda de mercado, el cual ayuda a disminuir el nivel de la cartera morosa.

Anexo 4

Matriz de consistencia

Titulo	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño
Evaluación del Crédito y	<p>Problema general.</p> <p>¿Cuál es nivel de a evaluación del crédito que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?</p>	<p>Objetivos General</p> <p>Determinar el nivel de la evaluación del crédito que incide en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La evaluación del crédito incide significativamente en la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo</p>
	<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de aplicación de las políticas</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar si el nivel de aplicación de las políticas</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. El nivel de aplicación de las políticas de evaluación de</p>	<p>Diseño de la investigación</p>

<p>su Incidencia en la Cartera Morosa de la Financiera Credinka S.A., Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015</p>	<p>de evaluación de crédito que inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?</p> <p>2. ¿Cuáles son los procedimientos de evaluación de crédito que inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015?</p>	<p>de evaluación de crédito que inciden en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p> <p>2. Determinar si los procedimientos de evaluación de crédito inciden en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p>	<p>crédito incide significativamente en la situación de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p> <p>2. Los procedimientos de evaluación de crédito inciden significativamente en los procedimientos de la cartera morosa de la Financiera Credinka S.A., agencia Huancané, tercer trimestre año 2015.</p>	<p>No experimental de tipo transversal</p>
---	---	---	---	--

Anexo 5

Confiabilidad del Instrumento

Método de consistencia interna Alfa de Crombach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	10

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	12	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexo 6

Prueba de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado HIPÓTESIS GENERAL

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,464 ^a	6	,002
Razón de verosimilitud	16,806	6	,010
Asociación lineal por lineal	8,735	1	,003
N de casos válidos	12		

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Específica 1

Políticas de evaluación de crédito * Situación de cartera morosa

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,467 ^a	6	,025
Razón de verosimilitud	9,539	6	,145
Asociación lineal por lineal	5,893	1	,015
N de casos válidos	12		

Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis Específica 2

Procedimientos de evaluación de crédito * Procedimiento en la cartera morosa

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,571 ^a	9	,056
Razón de verosimilitud	11,261	9	,258
Asociación lineal por lineal	5,500	1	,019
N de casos válidos	12		

Anexo 7

Documentos de Autorización.

SOLICITUD DE LA BASE DE DATOS

Huancané ,14 Agosto del 2016

ING. ECO. MACHACA QUILLA, DANTE ULISES

Administrador de la Agencia Huancané- Financiera Credinka
Jr. Puno N°1001 Esquina Jr. Pekosani

De mi mayor Consideración y estima personal:

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y a la vez solicitarle se sirva disponer a quien corresponda en su órgano de institucional, la base de datos de la cartera morosa de la Financiera Credinka – Agencia Huancané, la misma que se maneja discrecionalmente para fines de investigación y aplicación de un instrumento investigativo, mostrando resultados de manera global de la mora, ya que mi persona viene realizando un proyecto de tesis, denominado: "Evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera credinka, agencia Huancané, tercer trimestre año2015", dicha información me es indispensable para determinar mi tamaño de muestra, y de esta manera seguir los tramites de mi obtención de título profesional.

Sin otro particular quedo muy agradecido anticipadamente de usted.



Dante Ulises Machaca Quilla
DNI 71874631

Anexo 8

Carta de Autorización

una empresa **DIVISO**



AUTORIZACIÓN

EL ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA HUANCANE -ZONA PUNO NORTE

POR EL PRESENTE DOCUMENTO SE AUTORIZA:

AL SEÑOR **LARICO PAJA RICHARD**, identificado con código universitario 200910345 y DNI N° 71874631, Egresado de la carrera de contabilidad, de la universidad Peruana Unión Filial Juliaca, para que **PUEDA REALIZAR SU PROYECTO DE TESIS, CON LOS DATOS SE QUE SE LE HAN BRINDADO DE 112 CLIENTES DE LA CARTERA MOROSA FINANCIERA CREDINKA - AGENCIA HUANCANE**.

Se emite el presente a solicitud del interesado.

Huancané, 05 de Setiembre del2017

DANTE MACHACA QUILLA
ADMINISTRADOR DE AGENCIA
Financiera
CREDINKA S.A.

Torre Credinka
Urb. Quispicanchi 1-8
Av. de la Cultura, Cdra. 27, Cusco - Perú
084+ 249030 / 084+ 272911

 www.facebook.com/Credinka
www.credinka.com

Anexo 9

Constancia de expertos I

CONSTANCIA DE JUICO DE EXPERTOS

Por medio del presente hago constar que realice la revisión del test.

Elaborado por el Bachiller en contabilidad Richard Larico Paja con código de matrícula N°200910345 de la escuela profesional de contabilidad quien están realizando su tesis de investigación titulada "evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera credinka Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015"

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su Aplicación.

Nombres y Apellidos del Experto : ELISBAN FIGUEROA ALATA
Especialidad : CONTABILIDAD
Institución donde Labora : UPEU - JULIACA.
Años de experiencia Profesional o científica : 07



Elisban F. Figueroa Alata
CONTADOR PÚBLICO EN EJERCICIO
MAT. N° 123456789

Anexo 10

Constancia de expertos II

CONSTANCIA DE JUICO DE EXPERTOS

Por medio del presente hago constar que realice la revisión del test.

Elaborado por el Bachiller en contabilidad Richard Larico Paja con código de matrícula N°200910345 de la escuela profesional de contabilidad quien están realizando su tesis de investigación titulada "evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera credinka Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015"

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su Aplicación.

Nombres y Apellidos del Experto : *Edith Sandra, Tapia Ortega*
Especialidad : *Metodología y docencia superior*
Institución donde Labora : *Universidad la Católica de Chimbote*
Años de experiencia Profesional o científica : *08 años en docencia superior*


Edith Sandra Tapia Ortega
N. 1983
CONTADOR
C.I. 931-106620

Anexo 11

Constancia de experto III

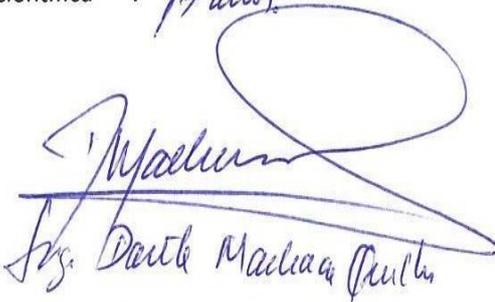
CONSTANCIA DE JUICO DE EXPERTOS

Por medio del presente hago constar que realice la revisión del test.

Elaborado por el Bachiller en contabilidad Richard Larico Paja con código de matrícula N°200910345 de la escuela profesional de contabilidad quien están realizando su tesis de investigación titulada "evaluación del crédito y su incidencia en la cartera morosa de la financiera credinka Agencia Huancané, tercer trimestre año 2015"

Una vez indicado las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su Aplicación.

Nombres y Apellidos del Experto : Dante Wilson Maclean Quiñán
Especialidad : Ing. Economista
Institución donde Labora : Financiera Credinka
Años de experiencia Profesional o científica : 17 años


Ing. Dante Maclean Quiñán
02044567

Anexo 12

Validación de instrumentos I



UNIVERSIDAD PERUANA UNION FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿considera usted que estos están formulados con lenguaje son apropiados y son comprensibles?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems: ¿considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems. ¿considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

5. ¿Qué preguntas cree que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: -----

Validado por: -----


Elisban F. Figueroa Alata
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 14933-PIUNO

Anexo 13

Validación de instrumentos II



UNIVERSIDAD PERUANA UNION FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿considera usted que estos están formulados con lenguaje son apropiados y son comprensibles?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems: ¿considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems. ¿considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 -70 – 80 – 90 – 100

5. ¿Qué preguntas cree que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: -----

Validado por: -----


Edith Sandra Tapia Ortega
Est. 1983
CONTADOR
Cel. 981-166829

ANEXO 14

Validación de instrumento III



UNIVERSIDAD PERUANA UNION FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Instrucciones: *sírvase encerrar dentro de un círculo el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.*

1. Respecto a la pertinencia de los ítems: ¿considera usted que estos miden en profundidad la variable que se desea estudiar, son útiles y adecuados para la investigación propuesta?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100

2. Respecto a la claridad de los ítems: ¿considera usted que estos están formulados con lenguaje son apropiados y son comprensibles?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100

3. Respecto a la congruencia de los ítems: ¿considera usted que estos están acordes en relación a cada aspecto o dimensión tratada?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100

4. Respecto a la coherencia de los ítems. ¿considera usted que existe coherencia entre la variable, las dimensiones y los indicadores?

0 – 10 – 20 – 30 – 40 – 50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100

5. ¿Qué preguntas cree que se podría agregar?

6. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

7. Recomendaciones

Fecha: 17-10-16

Validado por: _____

[Firma]
Ing. Paule Ulloa Maclean Quislla
DNI 02044962