

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIAS EN LOS RESULTADOS
FINANCIEROS, EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO
PERIODO – 2018**

PRESENTADA POR:

ROSA JANNETH PARI PINO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2020

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

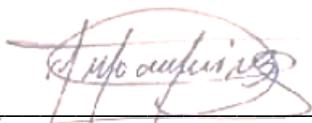
**LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIAS EN LOS RESULTADOS
FINANCIEROS, EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO
PERIODO – 2018**

PRESENTADA POR:
ROSA JANNETH PARI PINO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Mtra. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. ZORAIDA SILVIA CACSIRE GRIMALDOS

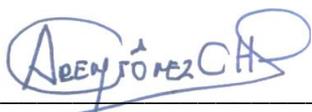
SEGUNDO MIEMBRO

:


CPCC. Abad Alex ALMONTE CASTILLO

ASESOR DE TESIS

:


CPCC. AREMY GOMEZ CHARAJA

Área: Ciencias Sociales
Disciplina: Negocios Y Management
Especialidad: Banca Y Seguros

Puno, 30 de Diciembre de 2020

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en todos los momentos de mi vida tan especial, por permitirme alcanzar una de mis metas deseadas.

Con el cariño y respeto que siento por mis seres queridos, apoyándome y guiándome siempre en cada uno de mis pasos. Dedico este trabajo al esfuerzo por mis queridos padres sr. Juan Ruperto Pari Escobar y sra. Hilda Pino Mendizábal quienes estuvieron siempre a mi lado en todo momento para brindarme una buena educación.

Con mucho cariño y respeto a mis hermanos, Jorge Eddy Pari Pino y Yeny Laura Pari Pino por su constante apoyo, comprensión y aliento que siempre me brindaron para que en ningún momento dejara de luchar y seguir adelante para lograr mis metas.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada San Carlos - Puno, por su gran aporte a mi formación profesional y valores éticos para lograr una formación sólida y competitiva.

AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, agradecer infinitamente a Dios por estar siempre conmigo, dándome la fuerza para completar esta etapa de mi vida.
- Mi más sincero agradecimiento a todos los profesores de la facultad de contabilidad y finanzas de la Universidad Privada San Carlos - Puno, quienes supieron orientarme correctamente, durante mi formación profesional.
- Mi más sincero agradecimiento a la CPCC. Aremy Gómez Charaja y, por su valiosa orientación en la ejecución de esta investigación.
- Al personal administrativo de la facultad de contabilidad y finanzas, quienes me apoyaron en todo momento en la mejor de sus capacidades, para la presentación de este trabajo de investigación.
- A mis compañeros de la facultad de contabilidad y finanzas de la Universidad Privada San Carlos-Puno, al personal de la financiera Credinka Ag. Desaguadero, las personas naturales del distrito de desaguadero, empresas comerciales e instituciones públicas y privadas, quienes en todo momento supieron brindarme información valiosa y apoyo moral.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	3
1.2 ANTECEDENTES.....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Objetivo general	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.1 Morosidad.....	9
2.1.2 Importancia del control de morosidad.....	10
2.1.3 Factores de la morosidad	10
2.1.4 Causas de morosidad.....	11

2.1.5	Clases de clientes morosos según voluntad y capacidad de pago.....	14
2.1.6	Indicadores de morosidad.....	14
2.1.7	Tipos de morosidad	15
2.1.8	Objetivos estratégicos	16
2.1.9	Objetivo estratégico de rentabilidad.....	17
2.1.10	La rentabilidad en el análisis contable	18
2.1.11	Importancia de la rentabilidad.....	18
2.1.12	Tipos de rentabilidad	19
2.1.13	Objetivo estratégico de provisión.....	21
2.1.14	Etapas del proceso de recuperación.....	23
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	23
2.3	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.3.1	Hipótesis general.....	25
2.3.2	Hipótesis específicas.....	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1	ZONA DE ESTUDIO.....	26
3.1.1	Ubicación.....	26
3.2	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	27
3.2.1	Población.....	27
3.2.2	Muestra	27
3.3	MÉTODOS Y TÉCNICAS	28
3.3.1	Método	28
3.3.2	Tipo de investigación.....	29
3.3.3	Diseño de investigación.....	29
3.3.4	Nivel de investigación	30

3.3.5	Técnica de investigación	30
3.3.6	Instrumento de investigación	30
3.3.7	Técnicas de análisis de datos	31
3.3.8	Identificación de variable	32
3.3.9	Diseño estadístico	32

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1	RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS GENERAL: LAS CAUSAS DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES INCIDEN EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018	33
4.2	RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01: LA INTENCIONALIDAD DE PAGOS INCIDE EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.	35
4.2.1	¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero?.....	35
4.2.2	¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?	37
4.2.3	¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?	38
4.2.4	¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?.....	40
4.2.5	Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?	41
4.2.6	¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica.....	43
4.2.7	Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.....	45
4.3	RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02: LOS PROCEDIMIENTOS DE MALA GESTIÓN EN LOS COBROS INCIDEN EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.....	47

4.3.1	¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?	47
4.3.2	Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas.	49
4.3.3	Recibe carta de notificaciones	51
4.3.4	Recibe carta notarial.....	52
4.3.5	Refinanciamiento.....	54
4.3.6	Cobranza judicial	55
4.3.7	Castigo de créditos incobrables.....	57
4.3.8	¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?	58
4.4	RESULTADO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 03: EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.....	60
4.4.1	Monto recuperado en porcentaje de los préstamos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.....	61
4.5	CONTRASTE DE HIPÓTESIS.....	63
4.5.1	Hipótesis general.....	63
4.5.2	Contraste de la hipótesis específica 01.....	63
4.5.3	Contraste de la hipótesis específica 02.....	63
4.5.4	Contraste de la hipótesis específica 03.....	64
4.6	PLAN PARA PREVENIR LA MOROSIDAD	70
	CONCLUSIONES.....	71
	RECOMENDACIONES.....	73
	BIBLIOGRAFÍA.....	75
	ANEXOS	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01:	Causas de la morosidad de los clientes de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.	34
Figura 02:	¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero?	36
Figura 03:	¿La primera vez que usted obtiene un crédito?	37
Figura 04:	¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?	39
Figura 05:	¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?.....	40
Figura 06:	Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?	42
Figura 07:	¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?	44
Figura 08:	Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.....	46
Figura 09:	¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?	48
Figura 10:	Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas.....	50
Figura 11:	Recibe carta de notificaciones.....	51
Figura 12:	Recibe carta notarial	53
Figura 13:	Refinanciamiento.....	54
Figura 14:	Cobranza judicial.....	56
Figura 15:	Castigo de los créditos incobrables	57
Figura 16:	¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?	59
Figura 17:	Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero en el periodo 2018.....	60

Figura 18: Porcentaje de monto recuperado	62
Figura 19: Estados de situación financiera CREDINKA S.A. periodo 2018 y 2017	65
Figura 20: Estados de resultado integrales financiera CREDINKA S.A. periodo 2018 y 2017	66
Figura 21: Rentabilidad de los activos.....	67
Figura 22: Rentabilidad Del Patrimonio	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01:	Clasificación de tipo de clientes según crédito.....	28
Tabla 02:	Causas de la morosidad	33
Tabla 03:	¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero?	35
Tabla 04:	¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?	37
Tabla 05:	¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?.....	38
Tabla 06:	¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?	40
Tabla 07:	Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?	41
Tabla 08:	¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?	43
Tabla 09:	Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero	45
Tabla 10:	¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?	47
Tabla 11:	Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas.....	49
Tabla 12:	Recibe carta de notificaciones	51
Tabla 13:	Recibe carta notarial.....	52
Tabla 14:	Refinanciamiento	54
Tabla 15:	Cobranza judicial.....	55
Tabla 16:	Castigo de créditos incobrables.....	57
Tabla 17:	¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?	58
Tabla 18:	Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.....	60

Tabla 19: Monto recuperado en porcentaje de los préstamos de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.....	61
Tabla 20: Desarrollo de ROA (Rentabilidad Sobre Activos)	67
Tabla 21: Rentabilidad Del Patrimonio.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01. Encuesta dirigida a los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero	79
Anexo 02. Causas de la morosidad de los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.....	80
Anexo 03. Resultados del cuestionario de los 190 beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018	80
Anexo 04. Resultados de las preguntas del cuestionario a los 190 beneficiarios de la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.	86
Anexo 05. Encuesta dirigida a los gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero.....	89
Anexo 06. Resultados de la encuesta aplicada a los 5 gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero periodo 2018.....	90
Anexo 07. Resultados de las preguntas del cuestionario a los 5 gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero periodo 2018.	90
Anexo 08: Créditos otorgados por la Financiera CREDINKA Ag. Desaguadero en el periodo 2018.....	93
Anexo 09: Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.....	93
Anexo 10. Matriz de consistencia	94

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: “La morosidad de los clientes y sus incidencias en los resultados financieros, en la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo – 2018”, tiene como objetivo determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero período 2018. En cuanto al método, el tipo de investigación fue descriptiva, analítica, longitudinal, no experimental. La población estuvo constituida por 750 clientes. Muestra fue aleatoria simple con la cual se seleccionaron 190 clientes a los cuales se les aplicó una encuesta, también análisis documental para ver si existe una incidencia entre los resultados financieros y la morosidad de los clientes. En cuanto a los resultados, con la información a disposición, se obtuvo que los montos recuperados de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero ascienden a un promedio de recuperación del 64.57% y que el 79% de los clientes de la financiera Credinka Agencia Desaguadero en el período 2018 manifiesta que no existe sobreendeudamiento, además de que el 79,20% de los préstamos al consumo están totalmente recuperados. Se concluye que las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Palabras clave: Morosidad, Financiera, Préstamos, Créditos, Clientes.

ABSTRACT

The research work entitled: "The delinquency of clients and their impact on financial results, in the Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero period - 2018", aims to determine the causes of the level of delinquency of clients and its impact on the result financial of the financial CREDINKA Agencia Desaguadero period 2018. Regarding the method, the type of research was descriptive, analytical, longitudinal, not experimental. The population consisted of 750 clients. Sample was simple random, with which 190 clients were selected to whom a survey was applied, as well as documentary analysis to see if there is an incidence between financial results and clients' delinquencies. Regarding the results, with the information available, it was obtained that the amounts recovered from the financial CREDINKA Agencia Desaguadero amount to an average recovery of 64.57% and that 79% of the clients of the financial company Credinka Agencia Desaguadero in the period 2018 states that there is no over-indebtedness, in addition to that 79.20% of consumer loans are fully recovered. It is concluded that the causes of delinquency of the clients affect the financial results, of the financial CREDINKA Agencia Desaguadero period 2018.

Keywords: Delinquency, Financial, Loans, Credits, Clients.

INTRODUCCIÓN

Las financieras que otorgan créditos corren constantemente el riesgo de que los préstamos otorgados no sean pagados a tiempo, debido a múltiples factores como la mala gestión de los trabajadores de la institución o la mala cultura de pago de los clientes, quienes muchas veces no tienen intenciones de pagar el crédito provocando así pérdidas financieras a la entidad; por tal motivo se realizó el presente trabajo de investigación a fin de determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018, cuya hipótesis fue que las causas del nivel de morosidad inciden en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018. Este estudio tuvo una población constituida por 750 clientes. Utilizando un muestreo aleatorio simple se seleccionó a 190 clientes a los cuales se les aplicó una encuesta y se utilizó un cuestionario para determinar la intencionalidad de pago de los clientes, también análisis documental para ver si esta información incide con los resultados financieros, el tipo de investigación fue descriptivo, analítico, longitudinal, no experimental.

El estudio consta de 4 capítulos el capítulo I planteamiento del problema, antecedente y objetivo de la investigación, el capítulo II marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación, el capítulo III metodología de investigación y el capítulo IV exposición y análisis de los resultados. Se concluye la investigación con la presentación de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Con la actual investigación se buscó determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018; conocer la intencionalidad de pago del cliente y su influencia en

el resultado financiero; analizar de qué manera influye la gestión en los cobros de morosidad, en los resultados financieros; conocer la influencia del sobreendeudamiento en los clientes y su incidencia, en los resultados financieros.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Durante los últimos años, la financiera CREDINKA, Agencia Desaguadero es una entidad financiera dedicada al otorgamiento de créditos, los mismos que están orientados a los micro y pequeños empresarios, donde ha mostrado un desarrollo importante en su crecimiento económico, aumentando así su participación en el sistema financiero nacional en forma significativa.

El otorgamiento de créditos ha venido siendo una de las estrategias claves para el incremento de las ventas sin embargo está sujeta a ciertos riesgos, los cuales se ven incrementados por la inadecuada gestión en colocación de créditos, atención de solicitudes, de mala evaluación de los sujetos de créditos, aprobación de desembolsos; riesgo que conlleva al incumplimiento de los clientes en la devolución de los créditos otorgados, causando a la financiera costos por la recuperación del capital invertido.

En los últimos años se ha visto que muchas instituciones con un gran porcentaje de clientes atrasados en sus pagos los cuales podrían causar pérdidas relacionadas a los activos disminuyendo sus ganancias, ello causa una incidencia en los resultados financieros de

dicha entidad por ello se busca determinar cuáles son las causas de morosidad de los clientes y su incidencia en los resultados financieros.

El trabajo de investigación plantea como problema central, la morosidad y por lo consiguiente cuál es su incidencia en los resultados que obtiene la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero en el año 2018, en tal sentido se hace necesario efectuar un análisis de las causas que originan la morosidad y cómo estas pueden afectar en las actividades de la financiera

PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuáles son las causas de morosidad de los clientes y su incidencia en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿Cuál es la intencionalidad de pago y su incidencia en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018?

2.- ¿De qué manera influye la gestión en los cobros en la morosidad, en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018?

3.- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en los clientes, y su incidencia en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018?

1.2 ANTECEDENTES

Torres (2012) determinó los procesos de colocación del crédito financiero, están debidamente estructuradas y van acorde a la necesidad de lograr un mejor desempeño en la gestión cartera Mypes, sin embargo, el problema radica en que no hay un crecimiento gradual y paulatino de toda las zonas de atención debido a la creciente competencia del mercado financiero, segunda. De acuerdo a los reportes de los índices de recuperación del crédito financiero, permitieron conocer que una eficiente recuperación del crédito financiero califica a la gestión de la cartera Mypes del OE Huancané.

Calderón (2013) Determinó en el contexto actual de la alta competitividad de las empresas financieras y de los clientes cada vez más exigentes y volubles, la fidelización de los clientes es más necesaria para minimizar la morosidad, por lo cual el personal responsable en la evaluación crediticia debe poner mucho énfasis e interés en el proceso del análisis cualitativo y cuantitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de disminuir el riesgo.

Larico (2015) concluye que la primera etapa de la gestión crediticia es fundamental para que un crédito sea recuperable, todo empieza si se hace una correcta y eficiente evaluación crediticia, ya que mediante esta etapa del crédito podemos asegurar el stock máximo de garantía para poder cubrir su riesgo de pérdida.

Flores (2015) concluye que debe tener en cuenta siempre su endeudamiento pues, así como financiera Edyficar simplifica sus requisitos la mayoría de las cajas municipales, pymes, bancos, entre otros también lo hicieron siendo así muy fácil que un cliente se sobre endeude.

Venegas (2013) determina que en los tipos de crédito que se otorgan a los microempresarios, existen altos niveles de morosidad como consecuencia de la falta de

capacidad de pago y conciencia crediticia por parte de los clientes, demostrando que la mayoría tiene problemas para pagar sus cuotas al no pagar oportunamente sus créditos por tener deudas en otras entidades financieras, así afectando la capacidad de pago de cada uno, por la que esta incide directamente en la cartera de mi banco.

Mayta (2013) concluye que al generarse la disminución de colocaciones de créditos de la asociación manuela ramos puno, por la insatisfacción de la demanda de créditos de los socios, quienes consideran que el proceso de evaluación, obtención de los créditos son muy lentos y deficiente, y los montos de los créditos otorgados es bajo a comparación del mercado financiero, ha originado que la rentabilidad no sea la esperada.

Aroni (2015) concluye que el número de préstamos en estado de mora son de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO S.A. AG. PUNO, durante los años 2013, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial presentado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

Limachi (2015) concluye que la morosidad del períodos 2013 – 2014 registró grandes incrementos en todos los tipos de crédito ocasionando morosidad elevada, el incremento de gastos en provisiones y el incremento de castigos en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente de los objetivos estratégicos, la influencia que ha tenido la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad para el desarrollo de la pequeña y micro empresa Raíz ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de morosidad afectó notoriamente.

Benavente (2015) concluye que el análisis efectuado a los resultados del nivel de cobranza refleja que la empresa es baja en ambos periodos solo se cobra un 65% y que se deja cobrar un 35%, al año 2012 y la morosidad a diciembre ha ascendido a 29.44% y en el año 2013 a 39.27% .

Ríos (2018) concluye que la morosidad durante el periodo 2016 muestra un incremento en sus tipos de morosidad en el cual influyó en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de mi banco con un ($r = - 0.638$) y una influencia porcentual de una correlación moderada de 40.7%, lo cual nos indica que la morosidad incremento y el cumplimiento de los objetivos estratégicos disminuyó.

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

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

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTRA MISIÓN

“Creces, Crecemos”.

NUESTROS VALORES

Confianza, Innovación, Trabajo en equipo y Pasión

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018

1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer la intencionalidad de pago del cliente y su influencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.
- Analizar de qué manera influye la gestión en los cobros de morosidad, en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.
- Conocer la influencia del sobreendeudamiento en los clientes y su incidencia, en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Morosidad

Es el retraso del deudor en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con entidades financieras de un determinado crédito donde la parte deudora está obligada a cancelar una deuda pendiente. Los mecanismos más usados para el incumplimiento de crédito son: presión por parte del personal mediante llamadas y visitas a domicilio y negocios, procesos jurídicos a los bienes del deudor (embargo preventivo), reporte de la información crediticia del cliente a la central de riesgo (Gonzales, 2012).

Fernández (2011) señala que la morosidad es un problema para las entidades financieras, teniendo en cuenta que no se puede eliminar, pero sí de prevenir con una adecuada política de riesgo y así evitar el aumento de morosidad tomando medidas como siempre lugar, actualizar fichas comerciales del cliente, segundo lugar es la gestión proactiva de la morosidad el cual consiste en adelantarse a los problemas del cliente para hacer frente al pago, con el fin de garantizar el cobro en la forma y plazos pactados.

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{monto de cuotas morosas de la cartera total}}{\text{Cartera total}}$$

2.1.2 Importancia del control de morosidad

Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora. En resumen, el control de la morosidad depende de los planes estratégicos claros, firmes y oportunos (Gala, 2018).

2.1.3 Factores de la morosidad

Según Núñez (2013) nos da conocer los factores de riesgo que incluye al otorgar un crédito son:

- Edad: créditos otorgados a personas de tercera edad que no generan un ingreso económico y los menos cumplidos los jóvenes hasta los 22 años.
- Educación: conocer el nivel cultural de cliente para identificar el destino del crédito otorgado.
- Experiencia en el negocio: si el cliente tiene experiencia para afrontar sus deudas a corto plazo.
- Salud: la salud es importante para el cliente porque constituye el factor de generación de ingresos.

- Carga familiar: se deberá tener en cuenta los gastos necesarios y menudos de las familias al número de hijos y educación que cuentan los clientes.
- Entorno familiar: son las referencias de personas con información relacionada con la situación actual del cliente (cónyuge, hijos y hermanos).
- Estabilidad de domicilio: se refiere a la estabilidad del domicilio del cliente para la confrontación oportuna del pago.
- Accidentes: afectarán al cliente su situación económica y por consiguiente la puntualidad de pago de deudas.
- Robos: considera el riesgo de robos que afectaran la situación económica del cliente.
- Nivel de ingresos: el incumpliendo de pago se debe únicamente al bajo nivel de ingresos.
- La planificación de préstamo: constituye la inadecuada adquisición de un préstamo por no necesidad de financiarse.
- Inversión del capital: es el uso del préstamo para satisfacer necesidades de efectivo en forma inmediata, eventual o transitoria a corto plazo.

2.1.4 Causas de morosidad

Según Meza (2011) Menciona que las causas generalmente están involucradas y cuestionadas directamente con la gestión del gerente y las principales directivas de la institución cometiendo así errores en las diferentes fases del proceso de crédito:

a) Errores contenidos por la organización financiera

Su origen en la calidad de la organización, en efecto acudiendo a experiencia, casi origina el 40% de morosidad.

Inexistencia de las políticas, objetivos y normas crediticias en la etapa del otorgamiento y recuperación.

Al incrementar la cartera de crédito bajo presión en un corto plazo para mejores resultados en sus objetivos o metas los evaluadores reducirían la calidad de la evaluación.

- Organizaciones diferentes en funciones y responsabilidades del proceso crediticio.
- Falta de normas para el cumplimiento por vínculos laborales o amistad.
- La falta de control impide identificar errores evidentes voluntarios o involuntarios. Y así evitar posibles sanciones.
- Falta de programas para el personal en capacidades y entrenamientos.

b) Errores proceso de evaluación

La mala evaluación de los créditos es el 30% de la mora

- Los créditos evaluados y aprobados basados en calidad de garantía no miden la capacidad del pago.
- Créditos aprobados por factores de amistad o vínculos confiando en que el amigo va a honrar su deuda.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o expectativas positivas de buenos negocios futuros lo cual está relacionado a la poca experiencia del evaluador.
- Aprobación del crédito sólo mediante aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago y relacionado a excesiva confianza en la experiencia y conocimiento del evaluador.

- Poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos como la solvencia moral y capacidad de gestión, algunos evaluadores solo en recopilar la información cuantitativa del negocio, descuidando los aspectos cualitativos que mide la voluntad de pago del cliente.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante, que impide al evaluador obtener información relevante para la toma de decisiones.

c) Errores en proceso de recuperación del crédito

Hasta de un 25% de esta etapa se puede mencionar lo siguiente:

- Falta de información adecuada sobre créditos que entraron en la situación de morosidad el cual impide la toma de decisiones oportunas en el proceso de recuperación.
- Falta de control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- Poca habilidad terminante para recuperar los créditos e inducir a los clientes al pago de manera puntual.
- Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos.
- Poca responsabilidad, negligencia o dejadez en el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo.

d) Errores por factores exógenos muchos de ellos aleatorios, suelen originar del 5% de la mora, dentro de estos se puede mencionar los siguientes:

- Enfermedades o accidentes de los clientes o de un familiar que obliga a distraer los recursos de la empresa.
- Robo o pérdidas comprobadas de dinero o mercado

- Cambios en el mercado por la reducción de demanda o por la aparición de nuevas ofertas, variación en los precios y otros cambios a los cuales el empresario no se ha podido adecuar.
- Deterioro de la economía del país por huelgas, desastres naturales, incendios, robos entre otros.

2.1.5 Clases de clientes morosos según voluntad y capacidad de pago

- **Quieren pagar y pueden pagar**, son los que muestran capacidad de pago y voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.
- **No quieren pagar y pueden pagar**, son aquellos que no tienen capacidad de pago, pero si tienen voluntad para cumplir con sus obligaciones financieras.
- **No quieren pagar y no pueden pagar**, son aquellos que no demuestran voluntad ni capacidad de pago, poniendo de manifiesto que el crédito fue mal otorgado.
(Escarcean, 1999)

2.1.6 Indicadores de morosidad

Según la superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2014) se reportan los siguientes:

- Activo Rentable / Activo Total (%): este medirá la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- Cartera Atrasada / Créditos / Directos (%): son porcentajes de los créditos que se encuentra en situación de vencido o cobranza judicial.
- Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): porcentaje de los créditos que se encuentra vencidos o en cobranza judicial.

- Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): porcentaje de los créditos que se encuentran en situación de vencido o en cobranza judicial.
- Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): porcentaje de los créditos que serán refinanciados o reestructurados.
- Provisiones / Cartera Atrasada (%): porcentaje de la cartera atrasada que se encuentran en costos de dinero.

2.1.7 Tipos de morosidad

Según López (2007) da a conocer los dos tipos de morosidad en grupo y por tramos y son las siguientes:

2.1.7.1 Morosidad vencida

- Morosidad temprana: es el incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor hasta en 30 días, sin que sean debidamente gestionadas en forma inmediata y tienen como objetivo principal el de suprimir el descuido en el pago por parte de algunos clientes, que necesitan estímulos permanentes para abonar sus deudas, se considera un tipo de trato de morosidad uno.
- Morosidad contable: es el incumplimiento del pago donde podemos reflejar un gasto desde el primer día que, llegado el vencimiento, el cliente no afronta el pago hasta en 60 días lo cual se considera como un tipo de tramo de morosidad dos.

2.1.7.2 Morosidad de alto riesgo

- Morosidad refinanciado: es un crédito que se convierte en morosidad de riesgo porque la persona natural o empresa titular del préstamo pasa más de 90 días sin abonar sus

cuotas pactadas en un tiempo determinado y al hacer un refinanciamiento, se altera el historial crediticio del cliente.

- **Morosidad judicial:** es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de contrato por más de 120 días que corresponden a las contrapartes con las que se relaciona habitualmente con bancos, pero afecta también a empresas y 14 organismos de otros sectores impidiendo la satisfacción del acreedor, y puede extinguir el deber del deudor y producir su liberación

2.1.8 Objetivos estratégicos

Son logros que la organizaciones bancarias o privadas quiere alcanzar en cada unidad o área crítica, lo que procura es obtener la ventaja competitiva en el mercado la esencia de todo objetivo estratégico es solucionar un problema o sacar rendimiento de oportunidad en el mercado, de ahí la importancia que supone para nuestro plan estratégico (Fred, 2010).

Es aquel desafío de corto, mediano y largo plazo, que al alcanzar lo reporta beneficios globales a toda la organización proporcionando dirección al cumplimiento de los objetivos trazados por la alta jerarquía en metas, su visión y misión (Lopez, 2015).

a) Características

Según Fernández (2011) se trata de determinar que los objetivos estratégicos deban poseer las siguientes características:

- Factibles
- Claros

- Deben ser medidos o mencionados en cifras
- Están ubicados en un horizonte temporal
- Deben proceder las estrategias de la institución
- No deben ser abstractos
- Deben tener la capacidad de convertirse en trabajos específicas
- Deben facilitar la concentración de esfuerzo y recursos
- Deben ser múltiples

De acuerdo con Garrido (2014) menciona que las organizaciones buscan desarrollar estrategias que les permitirán el logro de sus objetivos, siendo estos las 15 metas que se pretenden alcanzar a un corto y largo plazo de acuerdo a la misión de la organización y es importante mencionar que un objetivo estratégico representante la evolución y permiten expresar los cambios que se deben introducir en la empresa, así como los vínculos causales entre ellos.

2.1.9 Objetivo estratégico de rentabilidad

La rentabilidad es para la situación de la organización de aquellos que es rentable y genera renta (provecho, utilidad, ganancia o beneficio), obtenidos de una inversión que se ha realizado anticipadamente. Tanto en el ámbito de las empresarial y de inversiones concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados donde se mide el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo generando fruto de esa acción (Perusquia, 2016).

2.1.10 La rentabilidad en el análisis contable

Para Ballesteros (2018), la importancia del análisis de la rentabilidad viene partiendo de la mezcla de objetivos basados nos en la rentabilidad o beneficio y otros en el crecimiento, la estabilidad en todo análisis empresarial es el centro de la discusión por que tiene a situarse en la polaridad entre rentabilidad y solvencia entendida como capacidad de la empresa que son variables fundamentales de toda actividad económica satisfaciendo sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros).

Sin embargo, Gonzáles (2018), nos dice que es necesario tener en cuenta que, por otra parte, el fin solvencia o estabilidad, en tal sentido que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la existencia de la empresa.

2.1.11 Importancia de la rentabilidad

Importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, esta basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad donde la base del análisis económico financiero se encuentra en la cuantificación del binomio de rentabilidad y riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad.

- Análisis de la rentabilidad
- Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras en consecuencia del endeudamiento, al vencimiento en créditos.

- Análisis de la estructura financiera de la empresa con la única finalidad de comprobar su ajuste para mantener un desarrollo estable, en el sentido de que la rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa (Calero, 2015).

2.1.12 Tipos de rentabilidad

a) Rentabilidad económica

Según Cangilhem (2012), la rentabilidad económica o de inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo donde compara el resultado obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa y las inversiones que hemos realizado obteniendo resultado al que aún no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos para el cálculo de rentabilidad económica puede descomponerse en rendimiento conseguido por unidad monetaria invertida a esta ratio es conocido como:

- ROA (Rentabilidad Sobre Activos)

Es realmente importante dentro de cualquier organización, ya que nos ofrece información y mide el grado de rentabilidad en relación al número total de activos que posee la empresa, generando rentabilidad por ellos mismos valorando de forma positiva en cuanto a su rentabilidad de superar aproximadamente el 5% mientras sea mayor la ROA más rentable será considerada la empresa.

Formula del ROA es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Antes del Impuesto} \times 100}{\text{Total Activos}}$$

b) Rentabilidad financiera

Según Herrera (2017), la rentabilidad financiera o de fondos propios, es una medida, concerniente a un determinado periodo, obtenido del rendimiento por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado considerándose así una medida de rentabilidad más cercana a los propietarios o accionistas que la rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés, además una rentabilidad financiera insuficiente presume una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generando internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa y este ratio es la siguiente:

- ROE: (Rentabilidad sobre Patrimonio)

Según Flores (2015), es uno de los factores básicos en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de la empresa este ratio es el principal objetivo de cualquier empresa ya que se expresa en porcentaje de retribución que puede ofrecerse a los capitales propios representados por el patrimonio neto y mostrando el lucro que los accionistas están obteniendo por su inversión también medirá la capacidad que posee la empresa en generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica, recordemos que el rendimiento de la inversión es del 15%. Por tanto, mientras más mayor sea el endeudamiento menor serán los fondos propios siempre a los gastos más incurran por el endeudamiento por ende no superar el beneficio adquirido por la empresa.

Fórmula de ROE es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Después del Impuesto} \times 100}{\text{Total Patrimonio}}$$

2.1.13 Objetivo estratégico de provisión

Según Superintendencia de Banca y Seguros (2015) nos dice que las provisiones son gastos de recurso económico que se deben realizar sobre los créditos en mora equivalente al incumplimiento de pagas y se han clasificado bajo las categorías de mayor riesgo siendo las siguientes:

- Categoría con problemas potenciales 25%
- Categoría Deficiente 40%
- Categoría Dudoso 70%
- Categoría Perdida 100%

a) Categoría de crédito normal: Son aquellos que han cumplido oportunamente sus obligaciones y que al momento de las evaluaciones presentan duda acerca de la recuperabilidad del crédito en las fechas convenidas.

b) Categoría de créditos con problemas potenciales: Los deudores clasificados en esta categoría corresponden aquellos que a la fecha revelan ciertas deficiencias de deuda de no ser corregidas oportunamente, implicarían riesgo mayor en su recuperación. Pertenece a un sector de la actividad cuya tendencia presenta desequilibrios transitorios, posibilidad de baja en los ingresos.

c) Categoría de crédito deficiente: los deudores clasificados en esta categoría presenta dificultad en su capacidad generadora de recursos, que no serán recuperados

en el corto plazo y consideran al deudor que tiene créditos vencidos y en cobranza judicial por montos significativos con otras empresas, existe la perspectiva de disminución de ingresos, y la posibilidad de reducción en la demanda de los productos y dificultades para enfrentar la competencia y presenta problemas en su relación crediticia con proveedores y presenta problemas en su relación crediticia con proveedores y clientes.

d) Categoría de crédito dudoso: Los deudores clasificados en esta categoría demuestra que es altamente improbable que pueda atender la totalidad de sus compromisos de pago financieros y presenta un flujo de fondos insuficientes, no alcanzando a cubrir ni el pago de capital ni el pago de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento y pertenece a un sector de la actividad económica decreciente, con perspectiva negativa de ingresos y tiene muy serios problemas para enfrentar la competencia, presentando incumplimientos mayores.

e) Categoría de crédito perdido: Los deudores clasificados en esta categoría presenta un fondo que no alcanza a cubrir los costos de sus créditos y se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de restructuración; encontrándose en estado de insolvencia decretada perteneciendo a un sector económico en extinción, con graves problemas estructurales presentando las características siguientes:

- Deudas consideradas incobrables
- Muy alto nivel de endeudamiento
- Deudores que hayan cesado sus operaciones
- Por tanto, las posibilidades de recuperación son escasas

2.1.14 Etapas del proceso de recuperación

Cobranza regular: debe aplicarse para evitar que el beneficiario incurra en mora, donde se deberá brindar información clara al beneficiario, explicarle que se atrase en sus pagos se convierte en riesgoso por lo tanto no sujeto a crédito.

- Asignación de cartera desembolsada
- Monitoreo de prestatarios
- Cobro puntual del préstamo

Cobranza administrativa: es aquella etapa en la que se realizan todas las acciones necesarias antes de la demanda judicial, como el envío de cartas recordatorias, citaciones, notificaciones y utilizar medios de persuasión, también se debe considerar en esta etapa la posibilidad de refinanciamiento de la deuda.

- Evaluación de la cartera morosa
- Cobro o presión caso por caso
- Rehabilitación de préstamo

Cobranza judicial: es aquella que realiza (el acceso legal, comité de crédito y el jefe de créditos) pues de haber agotado la posibilidad de cobranza administrativa, este es el recurso más drástico que consiste en el cobro del crédito judicial.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Abono: ingreso de dinero hecho por el banco a la cuenta corriente, este concepto sirve para distinguirlo de los depósitos, que son los ingresos realizados por los clientes

Activo: conjunto de bienes y dinero pertenecientes a una persona natural o social (empresa o institución). Por ejemplo, se considera activos de una persona natural tales como casa, autos dinero que tengan, los activos de una persona social incluyen maquinarias, inmuebles y dinero invertido

Ahorro: diferencia entre renta disponible y consumo, es una forma de acumular el dinero que obtiene, al aguardar la parte de los ingresos que no se destinan para el consumo

Amortización: pago parcial o total del crédito

Aval: es una garantía personal que se formaliza con la firma del avalista puesto en el anverso del título valor o efecto negociable

Banco central: entidad autónoma nacional encargada de formular las políticas monetarias y financieras y la emisión de monedas de un país. El banco central no es un banco comercial y, por tanto, no recibe fondos del público.

Caja: lugar físico donde se realiza operaciones bancarias, tales como cobrar cheques y otros tipos de operaciones

Capacidad de endeudamiento: cálculo que realiza un banco para poder decidir préstamo, al establecer la proporción de ingresos y gastos habituales

Captación: actividad bancaria a través de la cual el banco recibe el dinero de los clientes, con el fin de obtener ganancias. Incluye ahorros y depósitos a plazo

Crédito: préstamo que hace el banco a una persona natural o social por extensión, saldo de flujo de dinero

Cuota: monto pactado para cumplir una obligación de pago, durante un periodo determinado de tiempo

Deuda: corresponde a la cantidad de dinero pendiente para completar una obligación de pago, contraída con el banco al acordar un crédito

Moratoria: no cumplimiento de una deuda en el plazo estipulado

Sobregiro: giros efectuados en la cuenta sin que existan fondos disponibles

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

Las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018

2.3.2 Hipótesis específicas

- La intencionalidad de pagos incide en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.
- Los procedimientos de mala gestión en los cobros inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018
- El sobreendeudamiento incide en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 ZONA DE ESTUDIO

3.1.1 Ubicación

El trabajo de investigación tiene como lugar de estudio, en el departamento de Puno, provincia de Chucuito y distrito de Desaguadero, av. 28 de julio N°528 en donde se encuentra la financiera CREDINKA agencia Desaguadero, la unidad de estudio de la investigación son los beneficiarios de la misma

- RUC: 20328178070
- RAZÓN SOCIAL: Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero
- PAGINA WEB: <http://www.financieracredinka.com.pe>
- NOMBRE COMERCIAL: CREDINKA S.A.
- RAZON SOCIAL ANTERIOR: Edpyme Nueva Visión S.A.
- TIPO EMPRESA: Sociedad Anónima
- CONDICION: Activo

- FECHA INICIO DE ACTIVIDADES: 01/Abril/1997
- DIRECCION: Av. 28 de julio

3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

3.2.1 Población

La población de estudio está constituida por 750 clientes, de acuerdo al reporte de créditos los cuales son: Clientes de la financiera CREDINKA. Agencia Desaguadero, periodo 2018.

3.2.2 Muestra

La selección de la muestra es de tipo probabilísticos aleatorios simple, es decir todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra. En cuanto al aseguramiento de representatividad se garantiza por el uso de una fórmula, que nos da 254 y aplicando un ajuste de población es 190 clientes que se estudiarán.

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(E^2(N-1)) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z es el nivel de confianza;	95.0%
p es la variabilidad positiva;	0.50
q es la variabilidad negativa;	0.50
N es el tamaño de la población;	750
E es la precisión o el error.	0.05

Fórmula para muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 750}{(0.05^2(750-1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 254$$

Ajuste muestral

$$n = \frac{n}{1 + \frac{(n-1)}{N}}$$

$$n = \frac{254}{1 + \frac{(254-1)}{750}} = 190$$

Tabla 01. Clasificación de tipo de clientes según crédito

TIPO DE CREDITO	CLIENTES	MONTO
COMERCIAL	97	212,750.00
MICRO EMPRESA	83	181,072.00
CONSUMO	10	23,521.00
TOTAL	190	417,343.00

FUENTE: financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 Método

Se aplicó el método hipotético deductivo, debido a que se plantearon hipótesis y se describieron resultados a partir de la teoría vinculada a las dos variables de análisis: morosidad y resultados financieros.

3.3.2 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación pertenece al enfoque **CUANTITATIVO**. Es de importancia el análisis de datos que fueron recopilados en la financiera **CREDINKA** Agencia Desaguadero periodo 2018 y en campo para su posterior interpretación. Desde el punto de vista de su aplicación, la investigación es de tipo No experimental, debido a que no se manipularon variables ni se cambiaron conductas de los integrantes de la muestra de estudio.

3.3.3 Diseño de investigación

Exploratorio: este método se aplica en el problema de investigación con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los propósitos adecuados para elaborar la investigación en las comunidades alejadas.

Descriptivo: es uno de los métodos que se usó para la evaluación de algunas características de una población en este caso los BENEFICIARIOS DE LA FINANCIERA CREDINKA o situación en particular y así poder describir el comportamiento o estado de un número de variables.

Analítico: pretende establecer relaciones de causalidad entre variables.

El diseño de investigación consiste en obtener datos que darán respuesta a las interrogantes planteadas en el presente trabajo de investigación.

Longitudinal: de seguimiento en procesos de investigación.

3.3.4 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel explicativo (causa-efecto), debido a que existe una variable dependiente que es impactada por la variable independiente.

3.3.5 Técnica de investigación

Observación participante: Señala que la observación es un procedimiento empírico basado cuyo objetivo es determinar las propiedades o manifestaciones de un hecho; la observación es un procedimiento primordial de la investigación que se convierte en técnicas científicas.

La técnica de observación propiamente dicho es aquella que se da cuando el instigador está en contacto con el fenómeno o hecho

Como parte de esta técnica, se hizo uso de los instrumentos: fichas de observación y cuaderno de apuntes

De acuerdo a la experiencia laboral se pudo observar de manera directa las actividades que se realizan; en esta técnica se verifica el cumplimiento del procedimiento de otorgamiento de créditos.

3.3.6 Instrumento de investigación

Encuesta en campo: la encuesta es una técnica muy utilizada en la investigación. Es un medio adecuado para obtener datos o información que solo pueden aportar los sujetos acerca de un determinado problema.

Revisión documental: Mediante esta técnica se procedió a la recopilación de información documental, que se compilan de distintas fuentes del sistema de la

financiera, entre ellas reportes mensuales, memoria anual, indicadores financieros e instrumentos de gestión de CREDINKA, SBS, trabajos de investigación, libros monografías, etc.

Material y equipo

Materiales

- Reportes documentarios de mora,
- Reporte de los indicadores financieros y de provisiones.
- Plan estratégico de financiera Credinka 2018.
- Memoria anual 2018
- Reportes estadísticos.

Equipo

- Programa estadístico EPSS
- Construcción de los gráficos se realizará en el Microsoft Excel.

3.3.7 Técnicas de análisis de datos

Análisis documental: se realizó el acopio recopilación de datos en campo y documentación contable que se empleó en las oficinas de contabilidad, de los resultados financieros de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero (ver anexo 05,07 y 08).

Análisis e interpretación: la información obtenida fue procesada e interpretada utilizando la estadística descriptiva, ya descritos y analizados cada uno de ellos. Para luego concluir y recomendar.

3.3.8 Identificación de variable

Para la hipótesis general

Variable independiente: Las causas de morosidad

Variable dependiente: Resultados financiero

Para las hipótesis específicas

- Variable independiente: La intencionalidad de pago

Variable dependiente: Resultados financieros

- Variable independiente: Gestión de cobranza.

Variable dependiente: Resultados financieros

- variable independiente: Sobreendeudamiento

Variable dependiente: Resultados financieros

3.3.9 Diseño estadístico

Se aplicó el diseño regresional (ecuacional) para investigaciones de causa efecto o explicativas.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS GENERAL: LAS CAUSAS DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES INCIDEN EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018

Tabla 02: Causas de la morosidad

TIPO DE VENCIMIENTO	CLIENTES	MONTO	%
CREDITOS CON PROBLEMAS POTENCIALES	61	134,008.84	32.11%
CREDITOS DEFICIENTES	52	114,226.78	27.37%
CREDITOS DUDOSOS	33	72,492.48	17.37%
CREDITOS EN PERDIDA	15	32,928.36	7.89%
SIN MOROSIDAD	29	63,686.54	15.26%
TOTAL	190	417,343.00	100.00%

Fuente: financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

A partir de la tabla 02 se evidencia que 61 de los clientes tienen créditos con problemas potenciales, 52 créditos deficientes, 33 créditos dudosos, 29 sin morosidad y 15 créditos pérdidas.

En la figura 01 en relación a los créditos: Con problemas potenciales son el 31.11%, créditos deficientes son el 27.37%, créditos dudosos son el 17.37%, créditos sin morosidad son 15.26%, créditos pérdidas son el 7.89%.

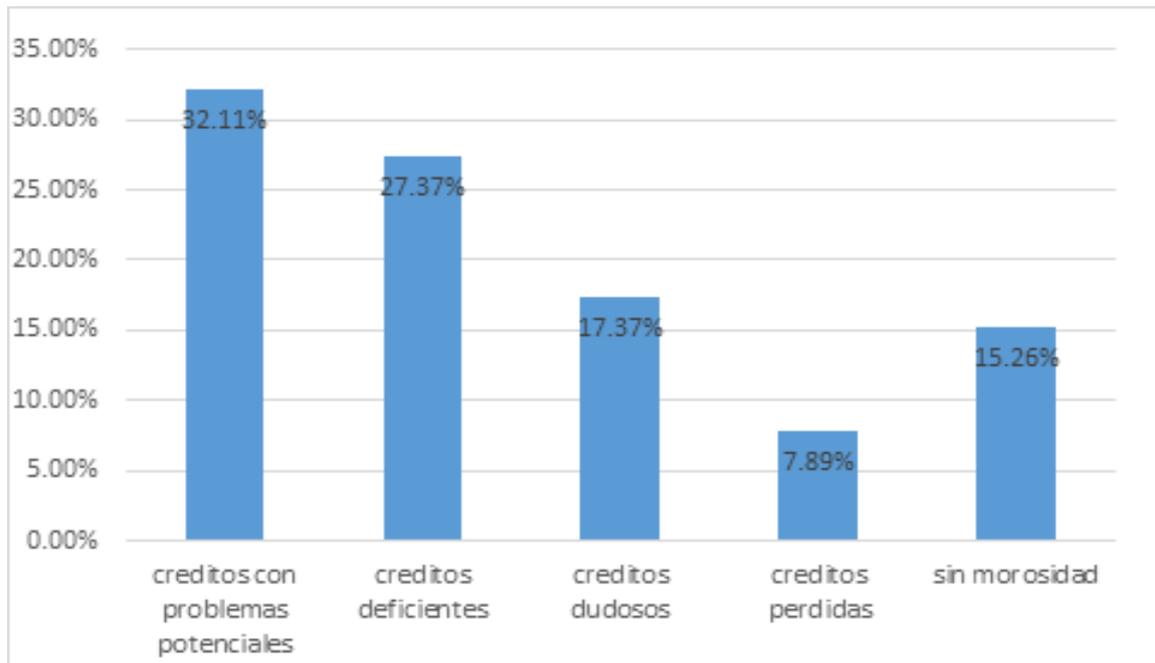


Figura 01: Causas de la morosidad de los clientes de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Fuente: Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018

Resultados que como consecuencia indican que el 32.11% de los créditos tienen problemas potenciales sin embargo como menciona Fernández, (2011). Es importante controlar la morosidad ya que es el mayor problema de riesgo formando un círculo vicioso que afecta en las siguientes formas: crea un ambiente de irresponsabilidad en el cumplimiento de pagos, disminuye los fondos para desembolsar nuevos préstamos. Aumenta los costos de provisiones y seguimientos de préstamos en mora.

En la percepción de la investigadora, la mayoría de los créditos tienen retrasos y por tanto inciden en la morosidad ya que solo un 15.26% de los clientes son catalogados sin morosidad.

4.2 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01: LA INTENCIONALIDAD DE PAGOS INCIDE EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.

4.2.1 ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero?

Tabla 03: ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	55	28.95%
MUY POCO	47	24.74%
REGULARMENTE	44	23.16%
SI	44	23.16%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 03 se evidencia en cuanto a si ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero, 55 clientes respondieron que no ,47 que muy poco ,44 regularmente y 44 que sí?

En la figura 02 en relación a si conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero, el 28.95% respondió no; el 24.74% respondió muy poco; el 23.16% respondió regularmente y el 23.16% respondió que sí.

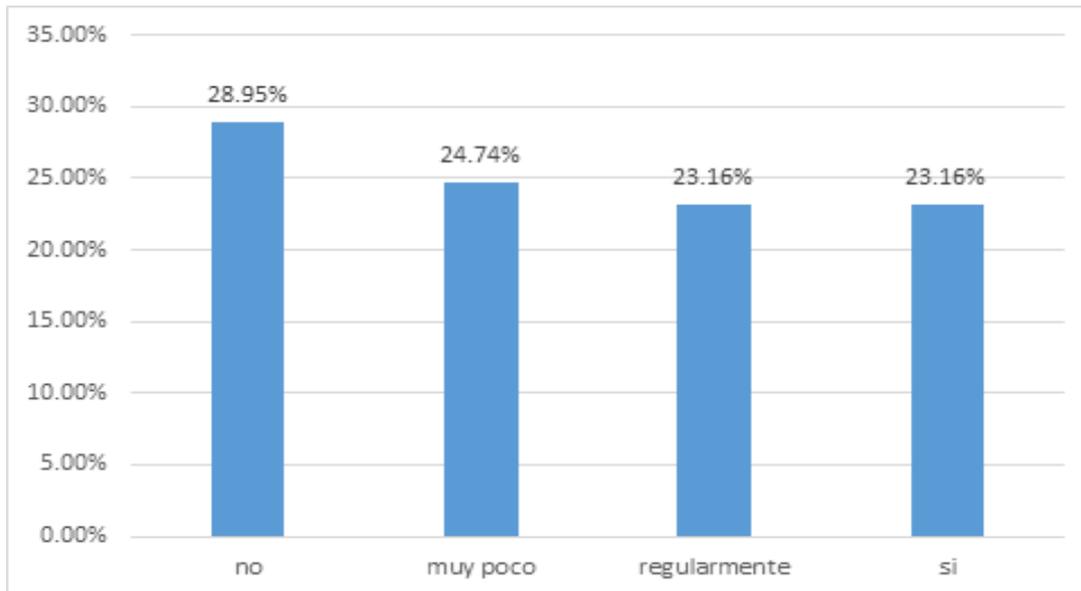


Figura 02: ¿Conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

En consecuencia, se tiene bajos nivel de conocimiento en las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero. Ya que el 28.95% no conocen las características y la finalidad de los créditos de la financiera Credinka agencia Desaguadero. Relacionado con lo mencionado con Meza (2011) quien afirma que la aprobación del crédito sólo mediante aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago y relacionado a excesiva confianza en la experiencia y conocimiento del evaluador.

En nuestra opinión existe un alto porcentaje de los clientes que no conocen las características y la finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero los cuales ascienden a un alarmante 28.95% casi un tercio de los individuos en estudio.

4.2.2 ¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?

Tabla 04: ¿Es la primera vez que usted obtiene un crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	45	23.68%
MUY POCO	54	28.42%
REGULARMENTE	55	28.95%
SI	36	18.95%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 04 se apreciamos en cuanto a si es la primera vez que obtiene un crédito 55 clientes respondieron que regularmente, 54 muy poco ,45 no y 36 que sí.

En la figura 03 en relación a si es la primera vez que usted obtiene un crédito, el 28.95% respondió regularmente; el 28.42% respondió muy poco; el 23.68% respondió no y el 18.95% respondió que sí.

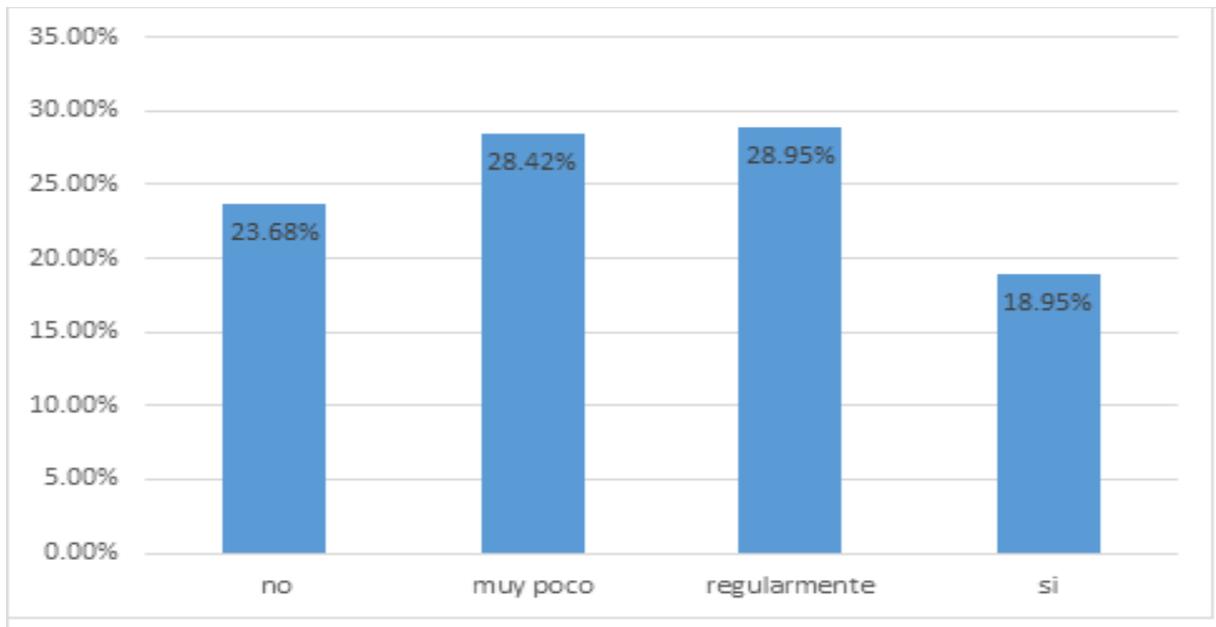


Figura 03: ¿La primera vez que usted obtiene un crédito?

Fuente: Encuesta; Elaboración: Propia

Resultados que indican que muchos de los beneficiarios que acceden a un crédito tienen experiencia en obtener créditos ya que son un 23.68% que manifestaron no ser la primera vez que obtienen un crédito. Lo cual confirma lo dicho por Meza (2011) la experiencia en el negocio: si el cliente tiene experiencia para afrontar sus deudas a corto plazo.

En nuestra percepción existe un gran porcentaje de clientes que si manifiesta ser la primera vez que accede a un crédito lo que asciende a un 18.95% llegando a ser aproximadamente uno de cada 5 clientes accede por primera vez a un crédito.

4.2.3 ¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?

Tabla 05: ¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	49	25.79%
MUY POCO	47	24.74%
REGULARMENTE	51	26.84%
SI	43	22.63%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 05 en cuanto a si recibe visita de los asesores y de los recuperadores de crédito 51 clientes respondió que regularmente, 49 respondió que no, 47 que muy poco y 43 respondieron que sí.

En la figura 04 en relación a si recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito, el 26.84% respondió regularmente, el 25.79% respondió que no, el 24.84% respondió regularmente y el 22.63% respondió que sí.

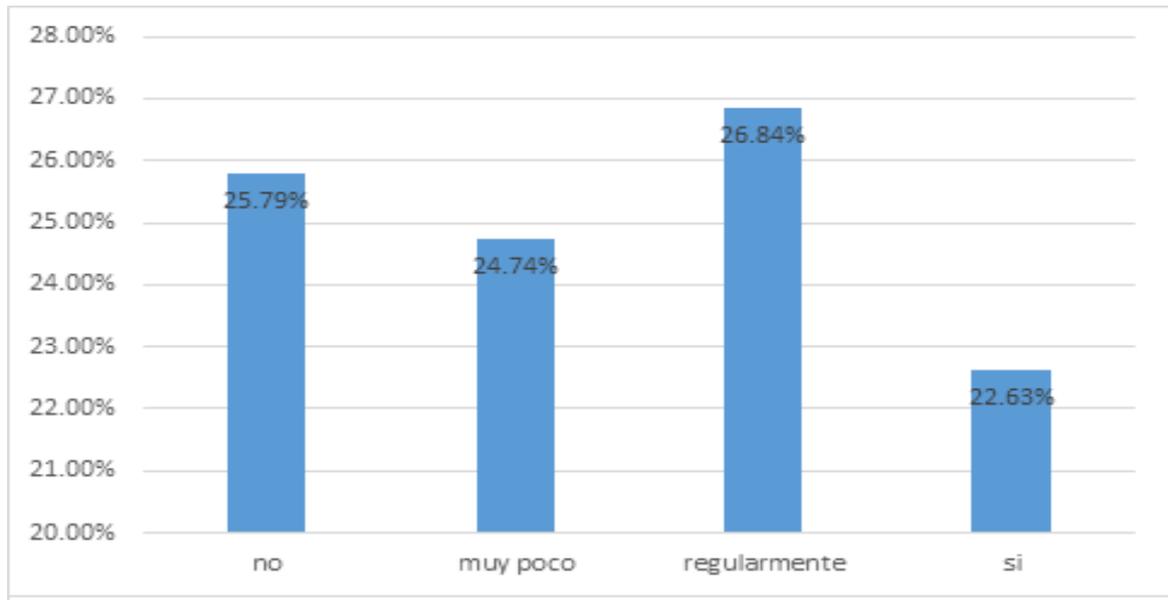


Figura 04: ¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

En consecuencia, la baja frecuencia en la visita de los asesores y recuperadores de créditos los cuales representan un 25.79% que no reciben visitas por parte de los asesores y recuperadores de créditos, lo cual es una causa de la morosidad como indica Meza (2011). La falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación de créditos es una de las causas de la morosidad.

En nuestra concepción el 22.63% de los clientes manifiesta que si reciben visitas por parte de los asesores y recuperadores de créditos al ser un porcentaje muy bajo ya que sólo 1 de cada 5 clientes manifiesta que si reciben visitas por parte de los asesores y recuperadores de créditos lo cual es muy alarmante.

4.2.4 ¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

Tabla 06: ¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	49	25.79%
MUY POCO	46	24.21%
REGULARMENTE	53	27.89%
SI	42	22.11%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

De acuerdo a la tabla 06 en cuanto a si ¿cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito? 53 de los clientes respondieron que regularmente, 49 que no, 46 que muy poco y 42 que sí.

En la figura 05 en relación a si Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito, el 27.89% respondió regularmente, el 25.79% respondió que no, el 24.21% respondió muy poco y el 22.11% respondió que sí.

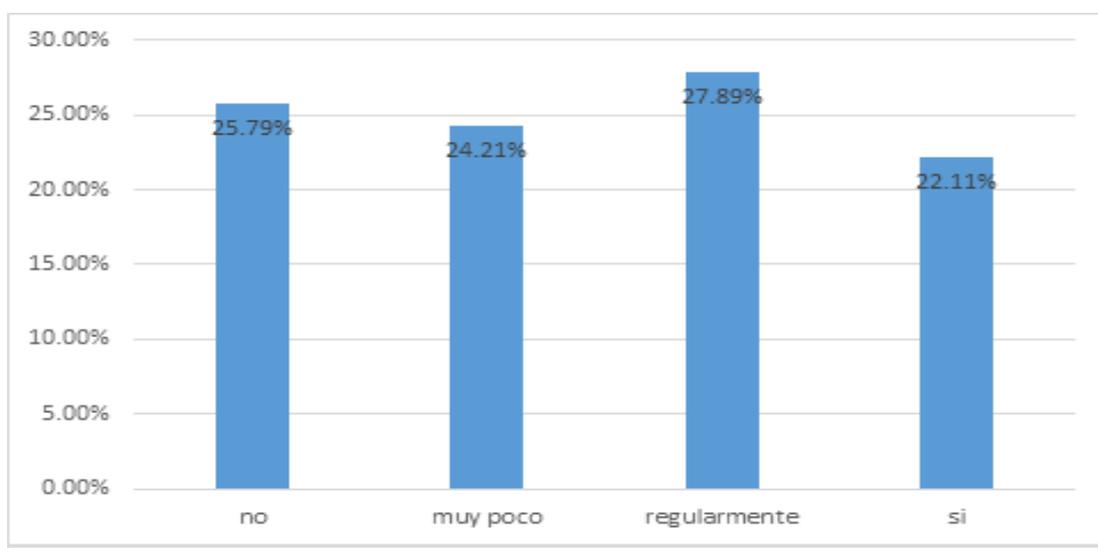


Figura 05: ¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

Fuente: Encuesta; Elaboración: Propia

En consecuencia, según los resultados podemos apreciar que solo el 22.11% de los encuestados manifestaron si cumplir con los requisitos exigidos para obtener el crédito. Lo cual es una causa de la morosidad como indica Meza (2011). “Créditos aprobados en función al optimismo del empresario, o expectativas positivas de buenos negocios futuros lo cual está relacionado a la poca experiencia del evaluador”

En nuestra concepción hay un alto porcentaje de clientes que no cumplen los requisitos exigidos para obtener el crédito siendo un 25.79% de ellos, 1 de cada 4 clientes no cumple con los requisitos lo cual es un valor bastante elevado.

4.2.5 Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

Tabla 07: Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	45	23.68%
MUY POCO	54	28.42%
REGULARMENTE	47	24.74%
SI	44	23.16%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 07 en cuanto a si una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver si situación crediticia?, 54 de los clientes respondieron que muy poco, 47 que regularmente, 45 que no y 44 que sí.

En la figura 06 en relación a si una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?, el 28.42% respondió muy poco, el 24.74% respondió regularmente, el 23.68% respondió que no y el 23.16% respondió que sí.

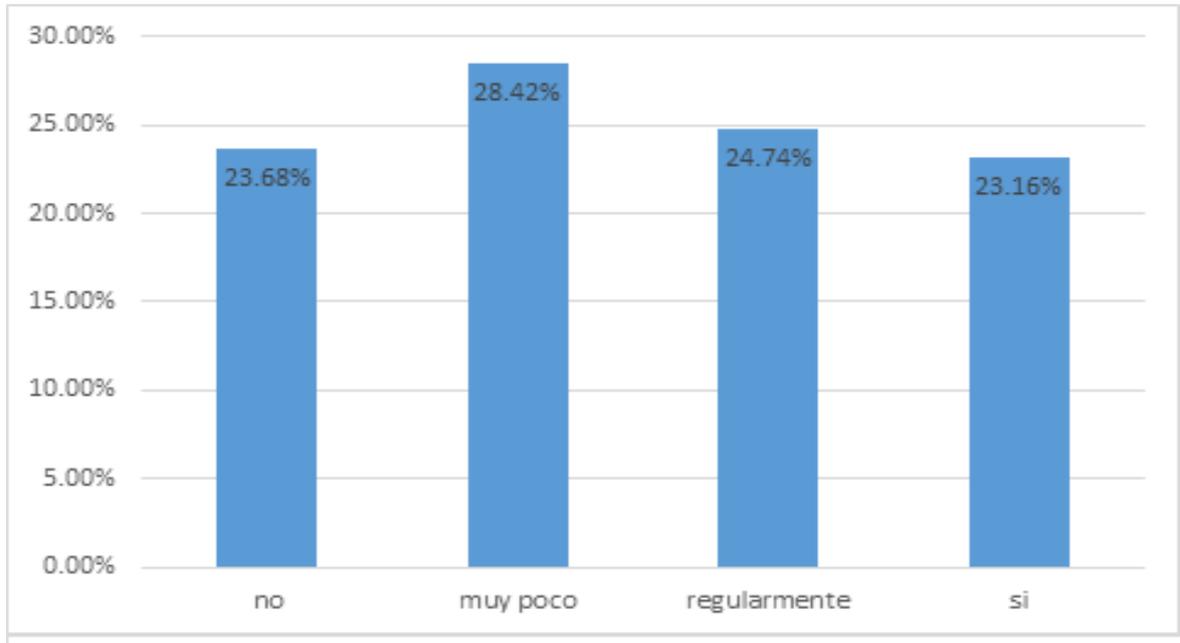


Figura 06: Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

Resultados que indican que muy pocos de los beneficiarios cuentan con iniciativa propia para acercarse a ver si situación crediticia ya que solo el 23.16% se acerca a la institución una vez vencida sus cuotas. Lo que coincide con Meza (2011), que ratifica que la falta de control impide identificar a evidentes voluntarios o involuntarios. Y así evitar posibles sanciones en los créditos.

En nuestra opinión existen demasiados clientes con poca iniciativa para acercarse a la institución una vez vencida sus cuotas ya que el 23.68% no se acerca ,28.42% muy pocas veces y el 24.74% regularmente; todos ellos tienen poca iniciativa de cumplir sus obligaciones crediticias.

4.2.6 ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

Tabla 08: ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	50	26.32%
MUY POCO	48	25.26%
REGULARMENTE	52	27.37%
SI	40	21.05%
TOTAL	190	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 08 en cuanto a si ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica? 52 de los clientes respondieron que regularmente, 50 que no; 48 que muy poco y 40 que sí.

En la figura 07 en relación a si ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?, el 27.37% respondió regularmente, el 26.32% respondió que no, el 25.26% respondió que muy poco y el 21.05% respondió que sí.

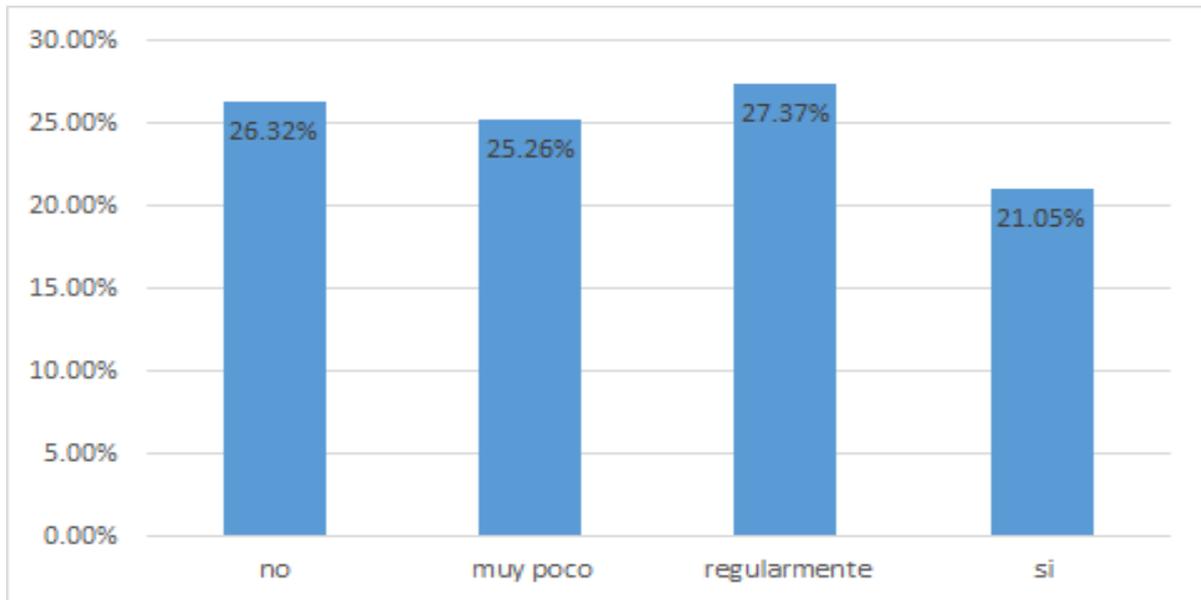


Figura 07: ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

En consecuencia, podemos apreciar que existe una cantidad considerable en los beneficiarios de la financiera Credinka agencia Desaguadero ya que el 26.32% manifiesta que no destina el crédito para la actividad a la que se dedica. Lo cual confirma lo dicho por Núñez (2013) quien sostiene como una causa de morosidad a “La planificación de préstamo: constituye la inadecuada adquisición de un préstamo por no necesidad de financiarse”.

En nuestra opinión sólo el 21.05% de los beneficiarios de la financiera Credinka agencia Desaguadero destina el crédito para la actividad a la que se dedica lo cual llegaría a afectar a los resultados financieros.

4.2.7 Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.

Tabla 09: Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero

TIPO DE CREDITO	2018	MONTO
	MONTO	RECUPERADO
COMERCIAL	212,750.00	113,183.00
MICRO EMPRESAS	181,072.00	110,997.10
CONSUMO	23,521.00	18,628.60
TOTAL	417,343.00	242,808.70

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.

En la figura 08 y la tabla 09 se observa que el monto de préstamo comercial asciende a S/ 212,750.00 soles y el monto recuperado comercial es de S/ 113,183.00 soles, también podemos observar que el monto de préstamo Micro empresa suma un total de S/ 181,072.00 soles y su monto recuperado fue de S/ 110,997.10 soles y por último el monto de consumo asciende a un total de S/ 2,351.00 soles, su monto recuperado es de S/ 18,628.60 soles respectivamente.

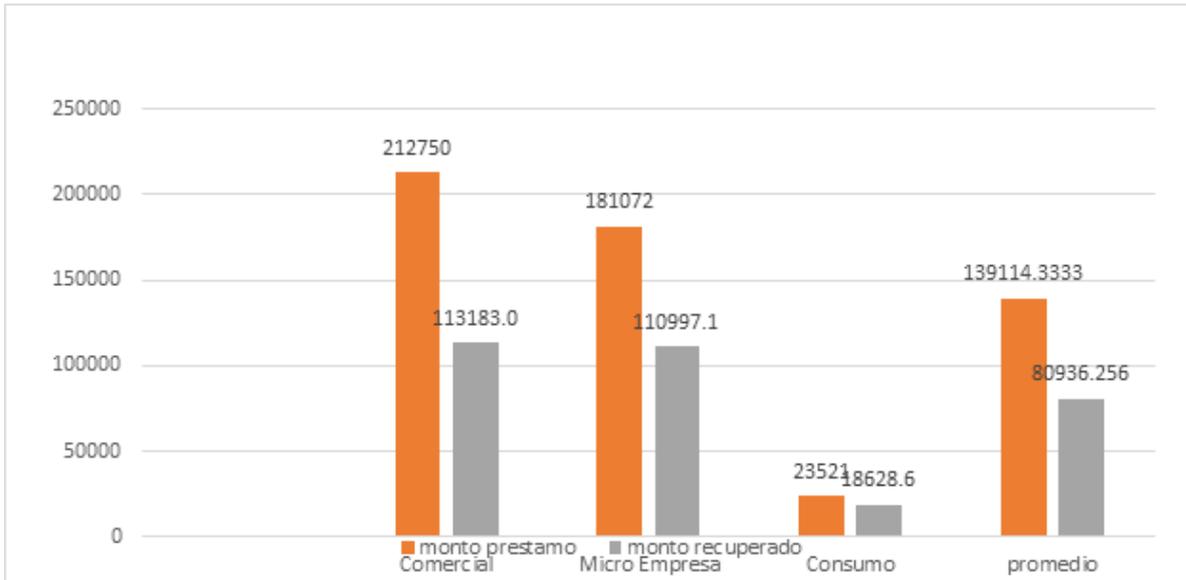


Figura 08. Montos de préstamo y recuperado de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.

El promedio total de monto de préstamo en la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018 asciende a un total de S/ 139,114.33 soles, con un promedio de recuperación total de S/ 80,936.26 soles respectivamente siendo que el monto de recuperación es de 64.57% de promedio total lo cual coincide con Meza (2011) quien sostiene una causa frecuente de la morosidad son los errores contenidos por la organización financiera .Su origen en la calidad de la organización, en efecto acudiendo a experiencia, casi origina el 40% de morosidad.

En nuestra concepción el mayor monto de recuperación entre los diferentes tipos de créditos es el monto recuperado comercial que asciende S/ 113,183.00 soles.

4.3 RESULTADOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02: LOS PROCEDIMIENTOS DE MALA GESTIÓN EN LOS COBROS INCIDEN EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS, DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.

4.3.1 ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

Tabla 10: ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

ÍTEM	GESTORES	%
NO	0	0%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	1	20%
SI	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 10 se aprecia que en relación a ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para recuperación de créditos? 2 de los gestores manifestaron que sí, 2 que muy poco, 1 que regularmente y 0 que no.

En la Figura 09 en relación a si ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?, el 40.00% respondió muy poco, el 40.00% respondió que sí, el 20.20% respondió que regularmente y 0.00% respondió que no.

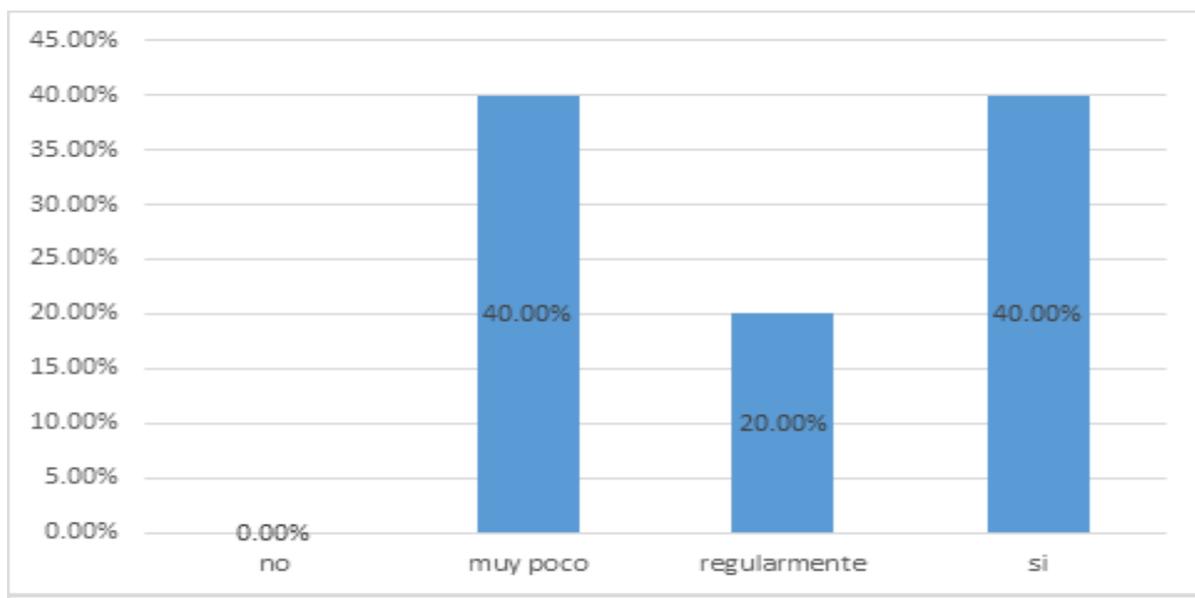


Figura 09: ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

Resultados que ascienden a un total del 40.00% de los gestores de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero reciben muy poca capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos lo que confirma dicho por Meza (2011) quien afirma que una de las causas de morosidad es la falta de programas para el personal en capacidades y entrenamientos.

Nuestra concepción es que hay un alarmante 0% de los gestores de la financiera que manifiestan que no reciben una capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos.

4.3.2 Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas.

Tabla 11: Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas.

ÍTEM	GESTORES	%
NO	1	20%
MUY POCO	1	60%
REGULARMENTE	3	60%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 11 en cuanto a si visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas 3 gestores respondieron que regularmente ,1 que no ,1 muy poco y 0 que sí.

En la Figura 10 en relación a si visita permanentemente a los clientes para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas el 60.00% respondió regularmente, el 20.00% respondió que muy poco, el 20.00% respondió que no y 0.00% respondió que sí.

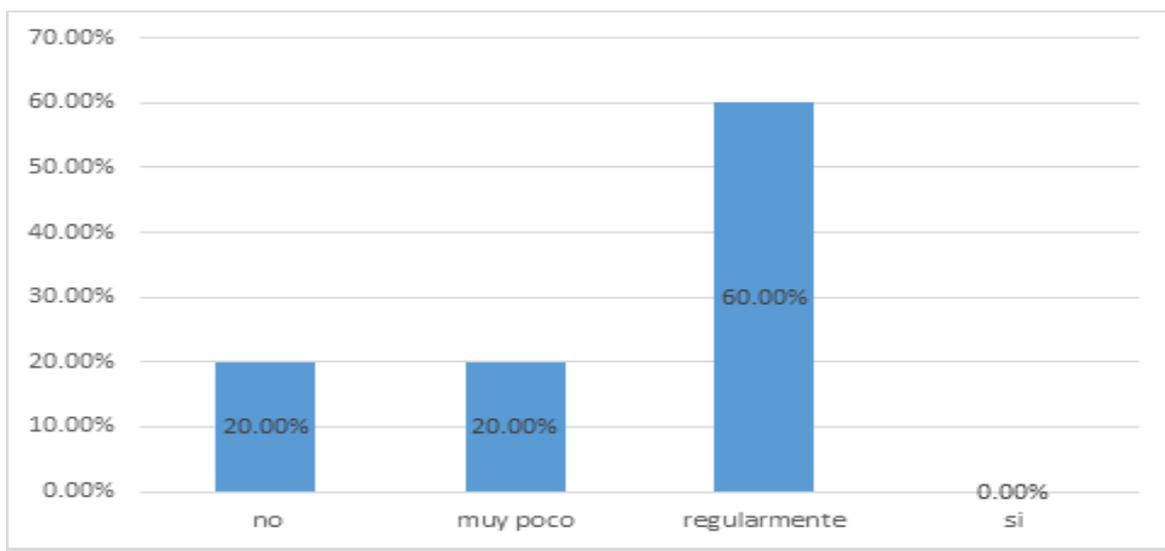


Figura 10: Visita permanentemente a los clientes para informarles de sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

En consecuencia, se tienen regulares visitas a los clientes para informarle sobre sus situaciones y fechas de vencimiento en sus cuotas lo cual asciende a un 60.00% de los gestores, lo que concuerda con Meza (2011) quien sostiene que una causa de la morosidad es la poca responsabilidad, negligencia o dejadez en el seguimiento y cobro de la mora dejando pasar el tiempo.

En nuestra percepción en cuanto a si los gestores visitan permanentemente a los clientes para informarles sobre sus situaciones y fechas de vencimientos de sus cuotas hay un alto porcentaje de los gestores que no visitan a sus clientes siendo un total del 20% en palabras sencillas 1 de cada 5 no lo hace.

4.3.3 Recibe carta de notificaciones

Tabla 12: Recibe carta de notificaciones

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	0	0%
SI	1	20%
TOTAL	5	100.00%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

A partir de la tabla 12 en cuanto a si recibe carta de notificaciones 2 de los gestores respondieron que no, 2 que muy poco, 1 que sí y 0 que regularmente.

En la figura 11 en relación a si recibe carta de notificaciones, el 40.00% respondió no, él 40.00% respondió que muy poco, el 20.00% respondió que sí y 0.00% respondió que regularmente.

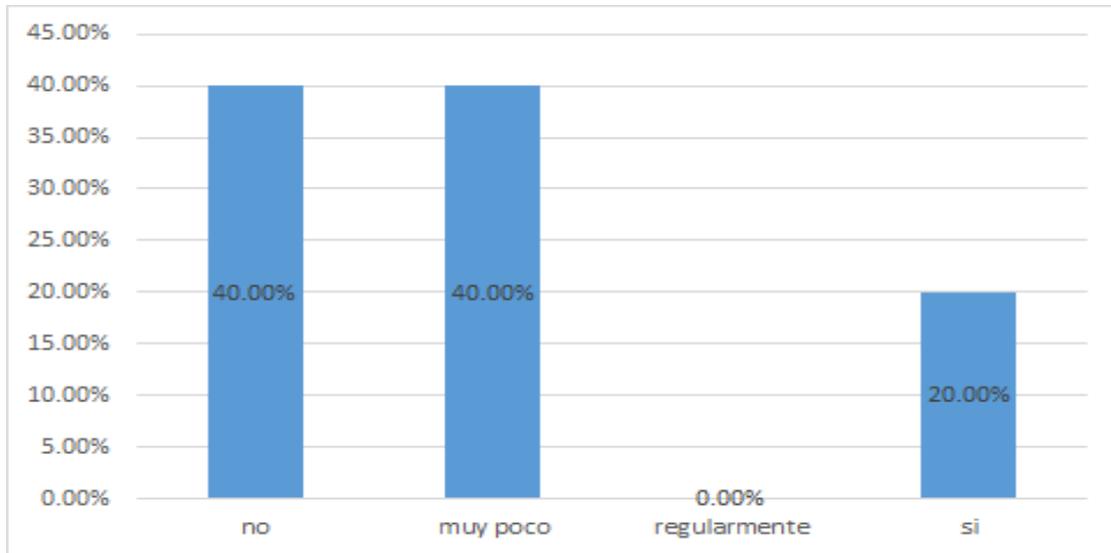


Figura 11: Recibe carta de notificaciones

Fuente: Encuesta; Elaboración: Propia

Resultados que demuestran que el 40% de los gestores de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero no llega a recibir notificaciones en cuanto a la situación crediticia lo cual coincide con Meza (2011) quien afirma que una de las causas de la morosidad es la falta de control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.

Nuestra percepción es que la mayoría de los gestores de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero no llegan a recibir notificaciones siendo solo el 20% que los reciben plenamente.

4.3.4 Recibe carta notarial

Tabla 13: Recibe carta notarial

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	3	60%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

A partir de la tabla 13 se observa en cuanto a si recibe carta notarial 3 gestores respondieron que regularmente, 2 que no; en cuanto muy poco y si tuvieron 0 respectivamente.

En la figura 12 en relación a si recibe carta notarial, el 60.00% respondió regularmente, el 40.00% respondió que no, él 0.00% respondió que muy poco y el 0.00% respondió que sí.

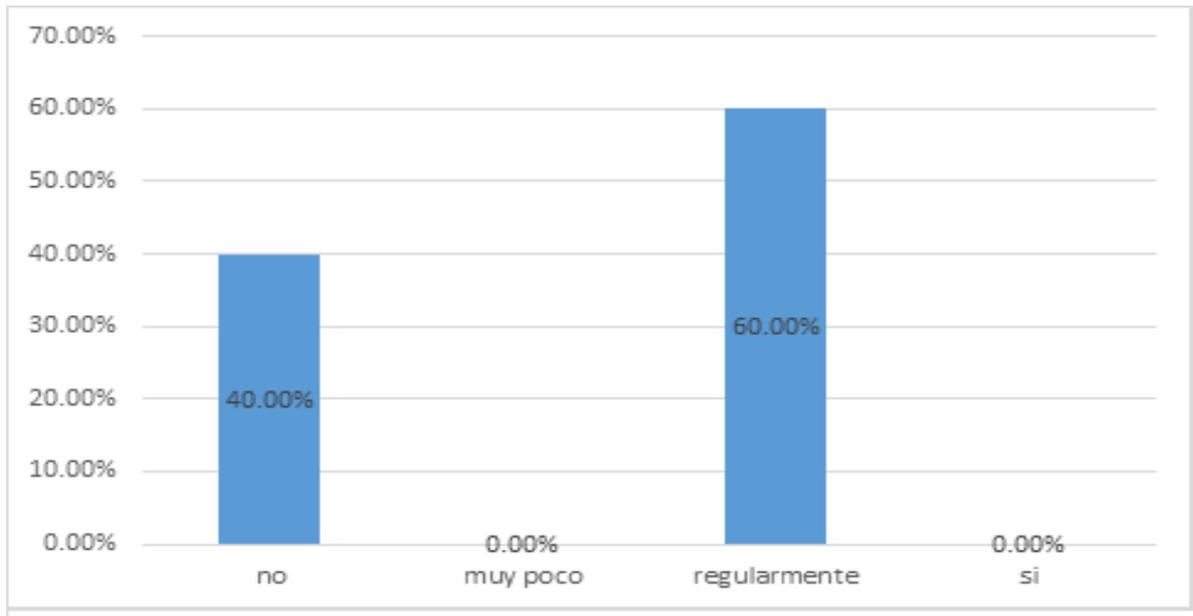


Figura 12: Recibe carta notarial

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

Por ello existe un 60.00% de los gestores de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero que regularmente reciben su carta notarial lo cual confirma lo dicho Meza (2011) la poca habilidad terminante para recuperar los créditos e inducir a los clientes al pago de manera puntual.

De acuerdo a nuestra percepción existe un alto porcentaje de los gestores que no reciben su carta notarial acumulando un 40% que no lo hace.

4.3.5 Refinanciamiento

Tabla 14: Refinanciamiento

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	2	40%
SI	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 14 en relación a si recibe refinanciamiento 2 de los gestores respondieron que no, 2 regularmente, 1 que sí y 0 de ellos muy poco.

En la Figura 13 en relación a realizar el refinanciamiento, el 40% respondió no, él 40% respondió que regularmente, el 20% respondió que sí y 0% respondió que muy poco.

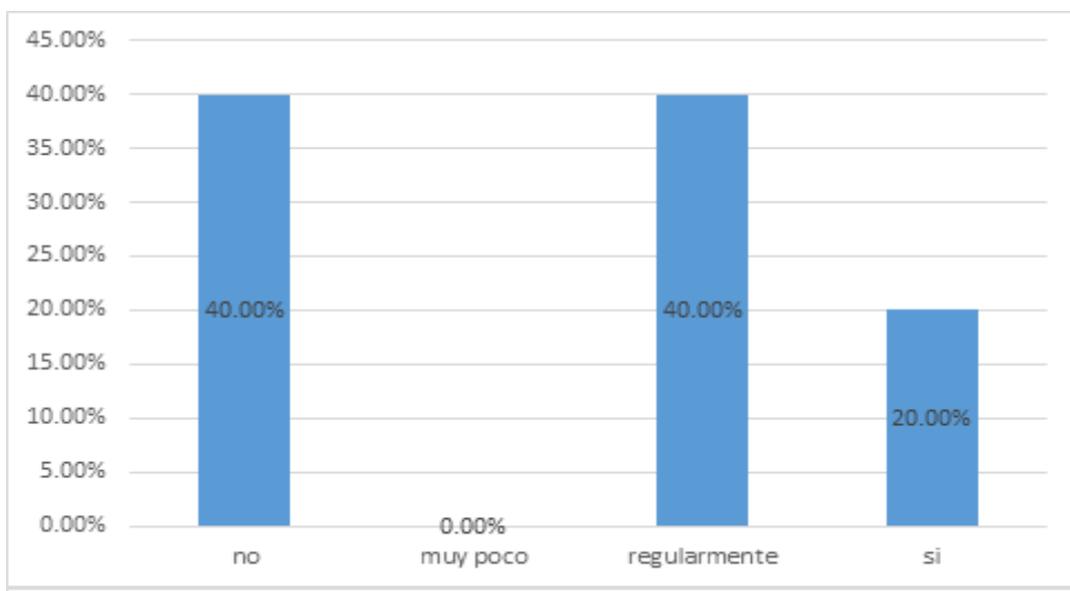


Figura 13: Refinanciamiento

Fuente: Encuesta; Elaboración: Propia

Resultados que ascienden a total de 40% de los gestores de la financiera Credinka Ag Desaguadero que no realizan el refinanciamiento lo que afirma lo sostenido por Meza (2011) quien sostiene que la poca habilidad terminante para recuperar los créditos e inducir a los clientes al pago de manera puntual conduce a la morosidad.

Nuestra percepción en cuanto a si recibe refinanciamiento un gran porcentaje de los gestores no tiene una disciplina ya que el 40% manifestó recibir regularmente el refinanciamiento.

4.3.6 Cobranza judicial

Tabla 15: Cobranza judicial

ÍTEM	GESTORES	%
NO	3	60%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	2	40%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

A partir de la tabla 15 apreciamos que en cuanto a si se realiza la cobranza judicial 3 gestores respondieron que no, 2 regularmente; entre muy poco y si ambos con 0 gestores.

En la figura 14 en relación a si realiza la cobranza judicial, el 60% respondió no, él 40% respondió que regularmente, él 0% respondió que sí y 0% respondió que muy poco.

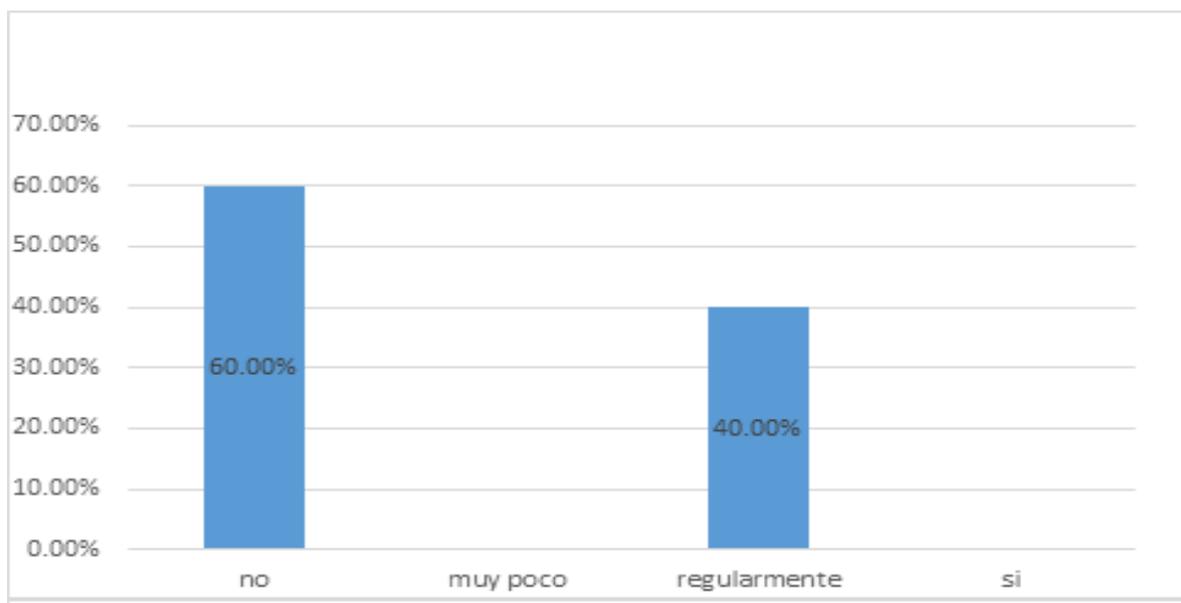


Figura 14: Cobranza judicial

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

Se determinó que el 60% de los gestores de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero no realiza la cobranza judicial lo que según Meza (2011), la falta de información adecuada sobre créditos que entraron en la situación de morosidad el cual impide la toma de decisiones oportunas en el proceso de recuperación.

En nuestra concepción en sí realizan la cobranza judicial existe niveles muy escandalosos ya que ningún gestor manifestó hacerlo constantemente y el 40% regularmente.

4.3.7 Castigo de créditos incobrables

Tabla 16: Castigo de créditos incobrables

ÍTEM	GESTORES	%
NO	1	20%
MUY POCO	1	20%
REGULARMENTE	0	0%
SI	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

A partir de la tabla 16 es evidencia que en relación a si realiza el castigo de créditos incobrables 3 gestores mencionaron que si, 1 muy poco, 1 que no y 0 que regularmente

En la figura 15 en relación a si realiza el castigo de créditos incobrables el 60% manifestó que si, el 20% manifestó que no, el 20% manifestó que muy poco y el 0% manifestó que regularmente.

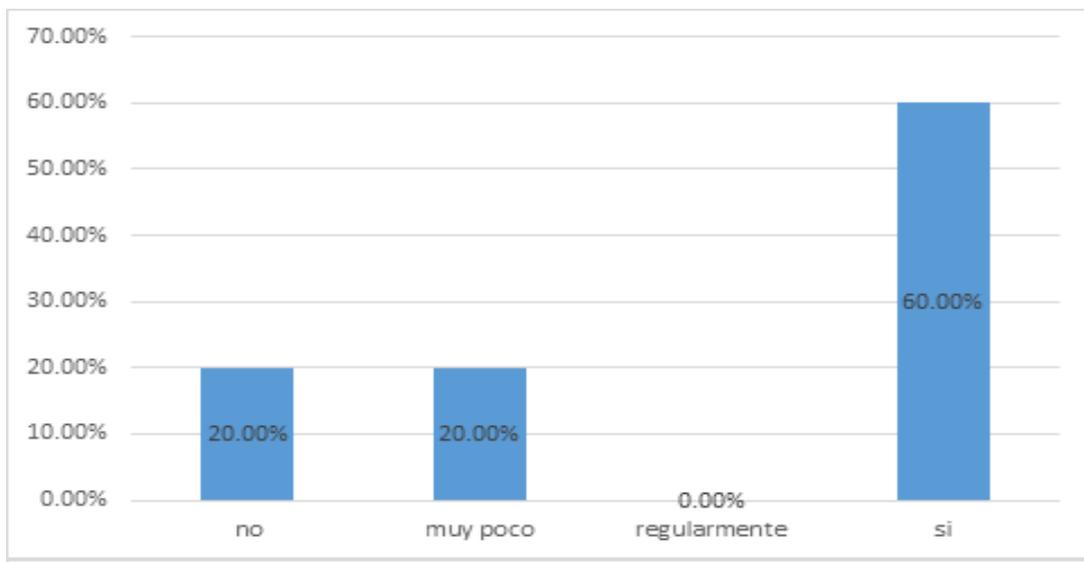


Figura 15: Castigo de los créditos incobrables

Fuente: Encuesta; Elaboración: Propia

Considerando que el 60% de los gestores de la financiera CREDINKA si realiza el castigo de créditos incobrables, sin embargo, Meza (2011) refiere que la poca habilidad o experiencia para evaluar los aspectos cualitativos como la solvencia moral y capacidad de gestión, algunos evaluadores solo en recopilar la información cuantitativa del negocio, descuidando los aspectos cualitativos que mide la voluntad de pago del cliente.

Nuestra concepción es que existe un porcentaje muy elevado en los gestores que descuidan los castigos de los créditos incobrables ya que un 20% no los realiza y otro 20% lo realiza muy pocas veces.

4.3.8 ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?

Tabla 17: ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	0	0%
SI	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Según la tabla 17 en relación a si realiza usted la cobranza en los plazos establecidos, 2 de los estores mencionan que muy poco, 2 que no, 1 que sí y 0 que regularmente.

En la figura 16 en relación a si ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?, el 40% respondió que no, el 40% respondió muy poco, el 20% respondió sí y por último el 0% respondió regularmente.

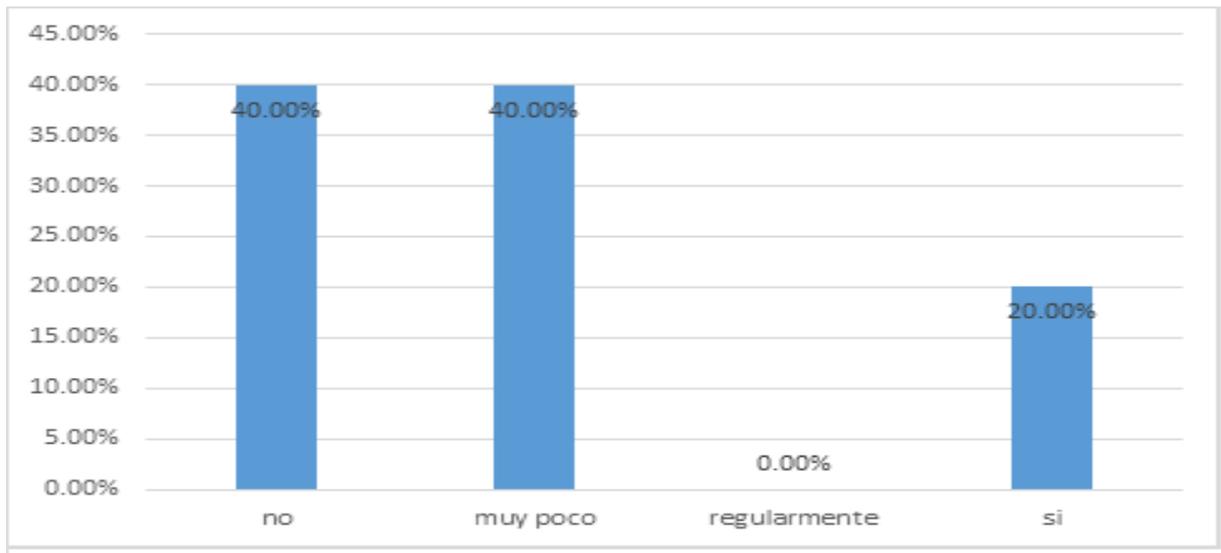


Figura 16: ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?

Fuente: Encuesta; **Elaboración:** Propia

Resultados recopilados que nos indican que el 40.00% de los gestores de la financiera Credinka Ag Desaguadero no realiza la cobranza en los plazos establecidos lo cual es una de las causas de morosidad según Meza (2011) es una falta de control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.

En nuestra opinión es que el 20% de los gestores si realizan la cobranza constante es decir 1 de cada 5 gestores lo cual es bastante bajo.

4.4 RESULTADO DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 03: EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS DE LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO PERIODO 2018.

Tabla 18: Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

ÍTEM	BENEFICIARIOS	%
SIN SOBRE ENDEUDAMIENTO	137	72%
CON SOBRE ENDEUDAMIENTO	53	28%
TOTAL	190	100%

Fuente: Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

En la figura 17 y la tabla 18 en relación al sobreendeudamiento el 72% de los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero no tiene sobreendeudamiento y el 28% este tiene sobre endeudamiento.

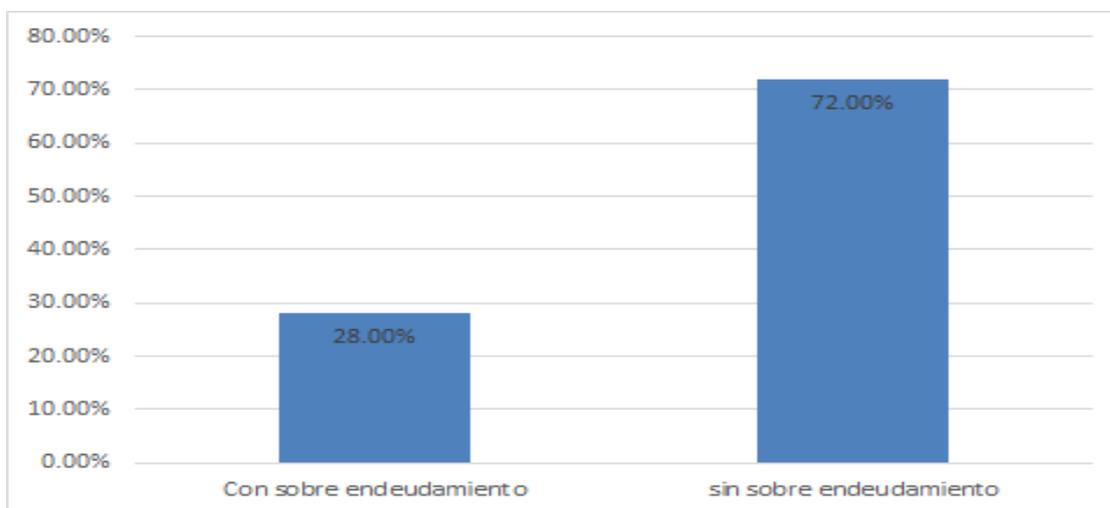


Figura 17: Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero en el periodo 2018

Fuente: Financiera Credinka Ag. Desaguadero periodo 2018

Considerando que el 72.00 % de los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018 no tienen sobre endeudamiento lo cual coincide con una de las causas de morosidad mencionada por Meza (2011) “quien sustenta que la falta de información adecuada sobre créditos que entraron en la situación de morosidad impide la toma de decisiones oportunas en el proceso de recuperación”.

A juicio personal la investigadora percibe que el 28% de los clientes que cuentan con sobreendeudamiento están afectados por los bajos niveles en cuanto a los bajos niveles de los gestores ya vistos anteriormente.

4.4.1 Monto recuperado en porcentaje de los préstamos de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Tabla 19: Monto recuperado en porcentaje de los préstamos de la FINANCIERA CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

TIPO DE CREDITO	2018 MONTO	MONTO RECUPERADO %
COMERCIAL	212,750.00	53.20%
MICRO EMPRESAS	181,072.00	61.30%
CONSUMO	23,521.00	79.20%
TOTAL	417,343.00	58.18%

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.

En la figura 18 en relación al monto recuperado el 79.20% de los préstamos por consumo son recuperados, el 61.30% de los préstamos por microempresa son recuperados, el 64.57% de los préstamos en promedio son recuperados y por último el 53.20% de los préstamos de tipo comercial son recuperados.

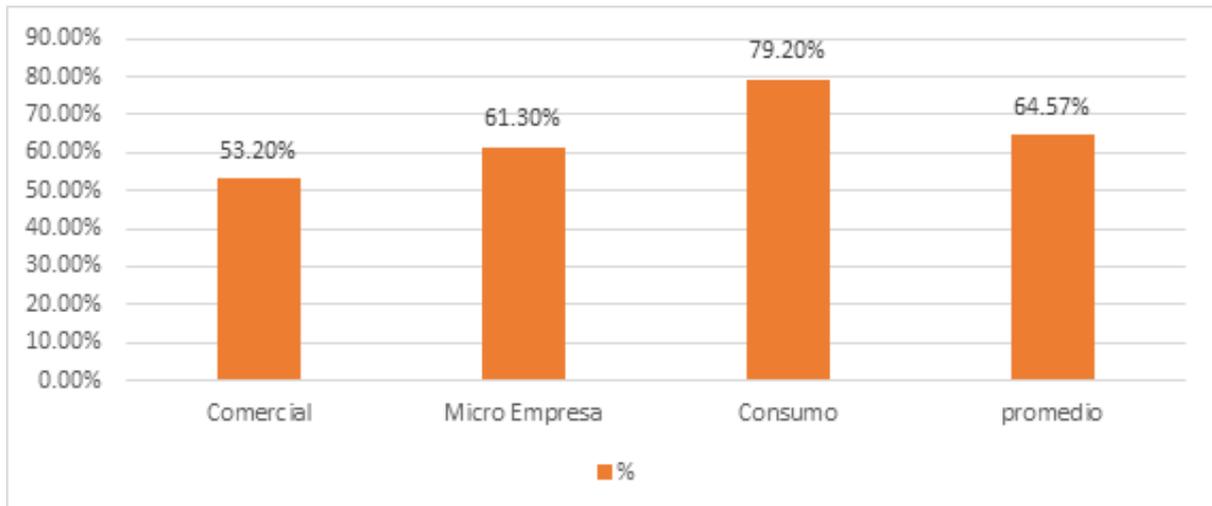


Figura 18: Porcentaje de monto recuperado

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018

Resultados que indican que en el 79.20% de los préstamos por consumo se recuperan siendo este el más alto, concordando con Fernández, (2011) “quien afirma que la morosidad es un problema para las entidades financieras, que no se puede eliminar, pero sí de prevenir con una adecuada política de riesgo y así evitar el aumento de morosidad tomando medidas preventivas y correctivas”.

En nuestra opinión el 64.59% promedio de préstamo recuperado está siendo afectado por los bajos niveles de los gestores y el alto porcentaje de clientes con morosidad.

4.5 CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.5.1 Hipótesis general

Las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Siendo el 32.11% de los créditos con causas de problemas potenciales, siendo solo el 64.57% del monto recuperado en la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018. Lo cual lleva a aceptar la hipótesis. Las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

4.5.2 Contraste de la hipótesis específica 01

La intencionalidad de pagos incide en los resultados financieros de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Ya que solo el 23.16% de los beneficiarios de la financiera una vez vencida sus cuotas se acerca a la institución, siendo que el monto de recuperación es de 53.20% de los préstamos de tipo comercial, resultados que reflejan que la baja intencionalidad de pago incide en los resultados financieros de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018 lo que nos lleva a aceptar la hipótesis 01.

4.5.3 Contraste de la hipótesis específica 02

Los procedimientos de mala gestión en los cobros inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

El 60.00% de los gestores visita con frecuencia regular a los clientes para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas, lo que concuerda con el monto del 61.30% de los préstamos por microempresa que son recuperados información que nos llega aceptar la hipótesis de que los procedimientos de mala gestión en los cobros inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

4.5.4 Contraste de la hipótesis específica 03

El sobreendeudamiento incide en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Se logró determinar que el 72.00 % de los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018 no tienen sobreendeudamiento lo que concuerda con los resultados que indican que en el 79.20% de los préstamos por consumo se recuperan en su totalidad lo que nos lleva a rechazar la hipótesis de que el sobreendeudamiento incide en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Financiera Credinka S.A.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2018 y de 2017

	Nota	2018 S/(000)	2017 S/(000)		Nota	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Activo				Pasivo y patrimonio neto			
Disponible:				Depósitos de empresas del sistema financiero y obligaciones con el público	11	642,074	597,956
Caja	4	30,124	21,235	Adaucos y obligaciones financieras	12	214,669	262,414
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú		82,514	101,365	Cuentas por pagar	13	11,739	8,595
Depósitos en bancos y otras empresas de sistema financiero del país		1,376	3,755	Otros pasivos	14	823	1,645
Fondos sujetos a restricción		3,707	46,978	Total pasivo		869,305	870,610
		<u>117,721</u>	<u>173,333</u>				
				Patrimonio neto	15		
Inversiones disponibles para la venta	5	1,945	12,946	Capital social		122,518	133,250
Cartera de créditos, neto	6	824,777	754,711	Capital adicional		-	46,794
Cuentas por cobrar, neto	7	1,669	1,045	Reserva legal		6,982	6,982
Participaciones	3(1)	465	485	Reserva facultativa		7,483	7,483
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	17,271	18,930	Resultados no realizados		(6)	37
Crédito fiscal de Impuesto General a las Ventas e Impuesto a la Renta		8,795	6,268	Resultados acumulados		(22,998)	(35,523)
Activo diferido por impuesto a la renta	9	21,350	21,695	Total patrimonio neto		143,979	159,023
Otros activos, nsto	10	19,291	40,220				
		<u>1,013,284</u>	<u>1,029,633</u>	Total pasivo y patrimonio neto		1,013,284	1,029,633
Total activo				Riesgos y compromisos contingentes	17	5,273	6,115
Riesgos y compromisos contingentes	17	5,273	6,115				

Figura 19: Estados de situación financiera CREDINKA S.A. periodo 2018 y 2017

Estado de Resultados Integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y de 2017

	Nota	2018 S/(000)	2017 S/(000)
Ingresos por intereses	18	181,321	165,585
Gastos por intereses	19	(49,890)	(49,394)
Margen financiero bruto		131,431	116,191
Provisión para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	6(i)	(34,797)	(29,447)
Margen financiero neto		96,634	86,744
Ingresos por servicios financieros	20	6,075	3,925
Gastos por servicios financieros	21	(3,093)	(2,801)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios		99,616	87,868
Resultado por operaciones financieras:			
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		114	731
Inversiones disponibles para la venta		139	535
Ganancia por diferencia en cambio, neta		132	134
Margen operacional		100,001	89,268
Gastos de administración	22	(97,380)	(97,948)
Depreciación y amortización	8(a) y 10(c)	(6,162)	(6,085)
Margen operacional neto		(3,541)	(14,765)
Valuación de activos y provisiones:			
Provisión para créditos indirectos		5	87
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(138)	(204)
Provisión para bienes adjudicados		(59)	(78)
Provisión para litigios y demandas		(64)	(78)
Deterioro de inversiones	3(f) y 5(b)	(115)	-
Resultado de operación		(3,912)	(15,038)
Otros gastos, neto	23	(12,834)	(4,477)
Pérdida antes de impuesto a la renta		(16,746)	(19,515)
Impuesto a la renta	9(b)	(1,206)	1,728
Pérdida neta del año		(17,952)	(17,787)
Otros resultados integrales		(43)	(64)
Total resultados integrales		(17,995)	(17,851)
Pérdida por acción básica y diluida	24	(0.120)	(0.139)
Número de acciones promedio ponderado en circulación	24	149,562	128,010

Figura 20: Estados de resultado integrales financiera CREDINKA S.A. periodo 2018 y 2017

ANALISIS DE ROA (Rentabilidad Sobre Activos)

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Antes del Impuesto} \times 100}{\text{Total Activos}}$$

Tabla 20: Desarrollo de ROA (Rentabilidad Sobre Activos)

AÑO	IMPORTE	RATIO
2018	$ROA = \frac{16746 \times 100}{1013284}$	ROA=1.6 %
2017	$ROA = \frac{19515 \times 100}{159023}$	ROA=1.8 %

Fuente: financiera CREDINKA periodo 2017 y 2018

En la financiera Credinka, cuenta para el año 2017 con un valor de 1.8% y para el año 2018 fue de 1.6%

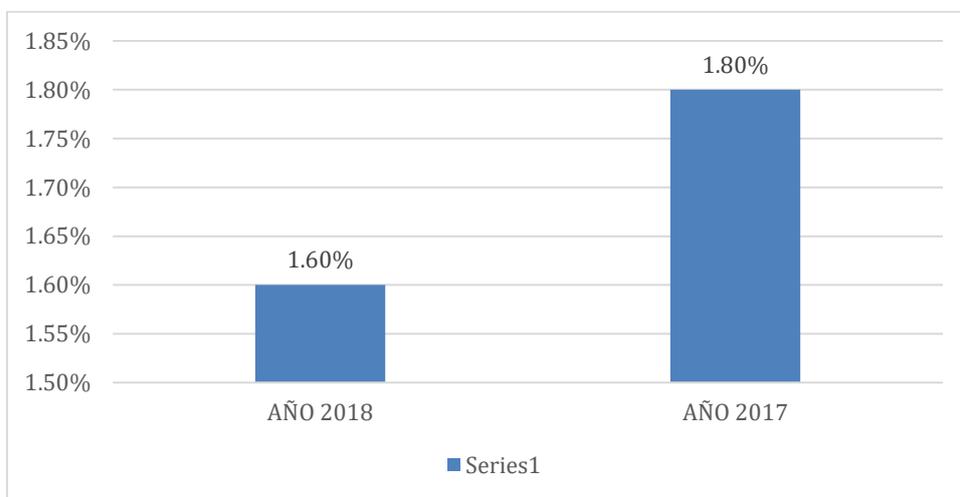


Figura 21: Rentabilidad de los activos

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018 y 2017

Del análisis realizado podemos señalar que la razón de rendimiento sobre la inversión de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero para el periodo 2018 indica que por cada sol que el dueño mantiene en la empresa le genera un rendimiento de 12.4% por ciento sobre el patrimonio. Con respecto al periodo 2017 podemos señalar también que por cada sol que el dueño mantiene en la empresa la genera un rendimiento del 11.1% por ciento.

Según Caya, (2015) Menciona que la rentabilidad económica o de inversión es una medida, referencia a un determinado periodo de tiempo donde compara el resultado obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa y las inversiones que hemos realizado obteniendo resultado al que aún no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos para el cálculo de rentabilidad económica puede descomponerse en rendimiento conseguido por unidad monetaria invertida a este ratio.

ANÁLISIS DE ROE: (Rentabilidad sobre Patrimonio)

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Después del Impuesto} \times 100}{\text{Total Patrimonio}}$$

Tabla 21: Rentabilidad Del Patrimonio

AÑO	IMPORTE	RATIO
2018	$ROE = \frac{17952 \times 100}{143979}$	ROE=12.4 %
2017	$ROE = \frac{17787 \times 100}{149023}$	ROE=11.1 %

Fuente: Estados Financieros CREDINKA Periodo 2018 y 2017

En la financiera CREDINKA, cuenta para el año 2018 con un valor de 12.4% y para el año 2017 fue de 11.1%

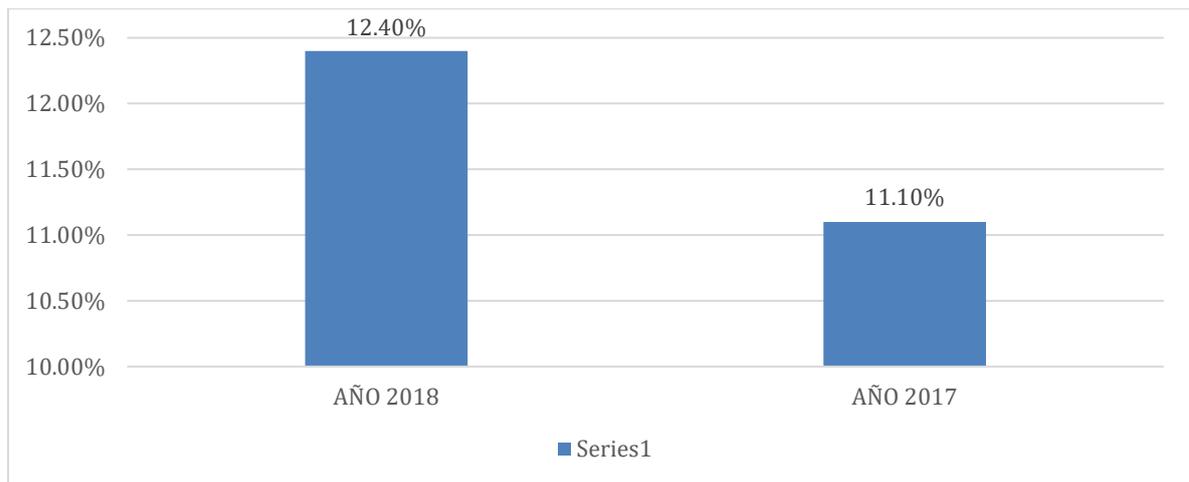


Figura 22: Rentabilidad Del Patrimonio

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018 y 2017

Se observa que en la financiera Credinka, durante el ejercicio 2017 el patrimonio neto (capitales propios) produjo una rentabilidad de 11.1%, en el ejercicio 2018, la rentabilidad del patrimonio (capitales propios), fue ligeramente mayor es decir 12.4% de rentabilidad con relación al patrimonio neto.

Según Amador, (2015) Es uno de los factores básicos en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de la empresa este ratio es el principal objetivo de cualquier empresa ya que se expresa en porcentaje de retribución que puede ofrecerse a los capitales propios representados por el patrimonio neto y mostrando el lucro que los accionistas están obteniendo por su inversión también medirá la capacidad que posee la empresa en generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

4.6 PLAN PARA PREVENIR LA MOROSIDAD

Los procedimientos y las reglas que se debe tomar en cuenta para otorgar un crédito

- se debe establecer un procedimiento para comprobar que los datos que nos da el cliente son correctos y no deben estar incurriendo en estafa.
- Se debe determinar cuál es el límite que deben de tener los distintos tipos de clientes a los que les otorgas crédito, de acuerdo a su solvencia e historial.
- Deben estar plasmados en contratos, en donde se señala con claridad que producto se va vender y las condiciones de pago, es decir los plazos y los montos se deben pagar, además, se debe señalar las penalidades por la morosidad y los premios por pagar con anticipación, estos contratos deben estar respaldados por la firma de los representantes de ambas partes del contrato.

Comité para evitar la morosidad

- Es importante saber a quién le otorgamos un crédito. Por ello es importante que la financiera Credinka agencia desaguadero, cuente con un comité que evalúe y determine a que clientes se le debe dar créditos. Este comité puede estar conformado por el contador de la empresa y el gerente general así mismo, es importante tener en el área de finanzas una persona dedicada a controlar la gestión de los créditos y el cumplimiento del pago de estos.

Cobrar un crédito con morosidad

- Actuar de forma amistosa y avisar a los clientes con morosidad ya que esta por vencer el plazo de pago de un crédito
- Si el cliente no responde se puede utilizar el método del de cobro a domicilio

CONCLUSIONES

GENERAL

Al existir un 32.11% de los créditos con causas de problemas potenciales, siendo solo el 64.57% del monto recuperado en la financiera Credinka Ag. Desaguadero periodo 2018. Siendo suficiente evidencia para concluir que las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

ESPECÍFICAS

- 1.- Se concluye que la intencionalidad de pagos incide en los resultados financieros de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018, en el presente trabajo de investigación se evidencia que el 23.16% de los beneficiarios de la financiera una vez vencida sus cuotas se acerca a la institución, siendo que el monto de recuperación es de 53.20% de los préstamos de tipo comercial,
- 2.- Se concluye que el 60% de los gestores visita con frecuencia regular a los clientes para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas, lo que concuerda con el monto del 61.30% de los préstamos por microempresa que son recuperados.

3.- El 72% de los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018, no tiene sobreendeudamiento y que el 79.20% de los préstamos por consumo se recuperan en su totalidad del monto.

RECOMENDACIONES

GENERAL

Se recomienda brindar mayor información a los clientes por parte de todo el personal de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero, es decir, deberá partir de los trabajadores tener conocimiento básico de todo los procedimientos de cobranza con los que cuenta la financiera, esto se puede lograr con capacitaciones constante que la financiera puede dar a sus gestores, ya que esta contribuye a mejorar la información que el cliente requiere y necesita para que así este pueda elegir la mejor opción.

ESPECÍFICAS

1.- Se recomienda asegurarse que los clientes reciban visitas de seguimiento por parte de los gestores de crédito después del otorgamiento del crédito de forma constante. Para poder generar una mejor intencionalidad de pago de los clientes

2.-Se recomienda realizar capacitaciones constantes a los gestores de créditos que son los responsables de la recuperación de los créditos prioritariamente sobre los procedimientos de recuperación aplicados, tanto antes de la entrega del préstamo como también posterior a ellos, para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas. Para de esta forma obtener una recuperación óptima.

3.- Se recomienda a la financiera desarrollar estrategias para reducir el sobreendeudamiento y explicar a los clientes más sobre el sobreendeudamiento ya que muchos no tienen conocimiento de cómo funciona, y si lo tienen es muy poco. Para así poder generar una conciencia en los beneficiarios, para que puedan planificar mejor sus finanzas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aroni, L. (2015). *Determinar los niveles de cartera morosa y su incidencia en los resultados financieros de la caja Municipal de Ahorro y créditos cusco S. A. agencia puno periodo 2013*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ballesteros, D. (2018). *Importancia de la administración logística*. Bogotá: Scientia Et Technica .
- Benavente, M. (2015). *Análisis de la influencia del nivel de morosidad y las cobranzas en la empresa Electro Puno S.A.A. Ciudad De Juliaca Periodos 2012-2013*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Calderón, R. (2013). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja Municipal de ahorro y créditos de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles.
- Cangilhem, G. (2012). *Programa entorno laboral saludable y rentabilidad*. Recuperado el 10 de octubre de 2017, de <http://www.cba.gov.ar/entorno-saludable/>
- Fernandez, A. (2011). *Manual de morosidad bancaria*. Lima: Edimag.
- Flores, A. (2015). *Evaluación de los estados financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en la financiera Edificar y como trasciende el sistema financiero en los clientes Juliaca 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

- Fred, D. (2010). *Gestión de conocimiento de estrategias prácticas para determinar los objetivos*. México: Empresa Activa.
- Gala, A. (2018). *Consejos Para Evitar La Morosidad*. La Gaceta de los negocios.
- Garrido, M. (2014). *Diseño de un sistema de planificación estratégica y aplicación de herramientas de control de gestión para Ab Mark Sociedad de Asesorías Limitada*. Santiago: Universidad de Chile.
- Gonzales, M. (2012). *Medición de la morosidad en I Evaluación del Crédito en las Microempresas*. Lima.
- González, S. (2018). *Relación de la calidad de servicio logístico, satisfacción y la lealtad del cliente a los agentes de carga marítimo Puerto Callao 2018 – Telefonía Celular*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Herrera, E. (2017). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes en el Perú: caso comercial Erick E.I.R.L Tumbes, 2015*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Larico, Z. (2015). *Incidencia de la gestión crediticia en la recuperación de créditos de la caja rural de ahorro y créditos de los andes S. A. distrito de Juliaca periodos 2013 a 2014*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Limachi, P. (2015). *La Morosidad Y Su Influencia En El Cumplimiento De Objetivos Estratégicos De La Epyme Raíz Agencia Macusani 2013- 2014*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Lopez, P. (2015). *Planteamiento Estratégico*. Lima: Gerencia S.A.

- Mayta, Q. (2013). *Las políticas de gestión financiera en la colocación de créditos y la rentabilidad de la asociación manuela ramos puno periodo 2008 a 2009*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Meza, G. (2011). *Medición de riesgo en la evaluación de crédito de las empresas comerciales Lima-Callao*. Sb. Libros.
- Núñez, J. (2013). *Factores Importantes De La Morosidad*. Estrategia financiera.
- Perusquia, J. (2016). Inteligencia de negocios: estrategia para el desarrollo de competitividad en empresas de base tecnológica. *Contaduría y Administración*, 127-158.
- Rios, A. (2018). *Influencia de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de mi banco agencia Juliaca periodo 2012*). Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Torres, J. (2012). *El crédito financiero en la gestión de cartera Mypes de la financiera Edificar – Provincia de Huancane*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Venegas, G. (2013). *Tipos de crédito otorgados a los microempresarios y su incidencia en la cartera morosa de mi banco puno periodo 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.

ANEXOS

Anexo 01. Encuesta dirigida a los beneficiarios de la financiera CREDINKA Agencia Desaguadero

Estimado señor (a) se le ruega responder a las siguientes interrogantes con toda veracidad posible:

1.- ¿conoce usted las características y finalidad de los créditos de la FINANCIERA CREDINKA AGENCIA DESAGUADERO?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

2.- ¿La primera vez que usted obtiene un crédito?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

3.- ¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

4.- ¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

5.- Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

6.- ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

Puno.....de.....20...

Gracias por su participación

**Anexo 02. Causas de la morosidad de los beneficiarios de la financiera CREDINKA
Agencia Desaguadero periodo 2018**

TIPO DE VENCIMIENTO	CLIENTES	MONTO	%
CREDITOS CON PROBLEMAS POTENCIALES	61	134,008.84	32.11%
CREDITOS DEFICIENTES	52	114,226.78	27.37%
CREDITOS DUDOSOS	33	72,492.48	17.37%
CREDITOS EN PERDIDA	15	32,928.36	7.89%
SIN MOROSIDAD	29	63,686.54	15.26%
TOTAL	190	417,343.00	100%

Fuente: Financiera CREDINKA agencia Desaguadero periodo 2018.

**Anexo 03. Resultados del cuestionario de los 190 beneficiarios de la financiera
CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018**

Donde:

N°	RESPUESTA
1	NO
2	MUY POCO
3	REGULARMENTE
4	SI

N°	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6
1	1	3	4	4	2	2
2	4	1	1	1	2	2
3	2	3	2	1	2	3
4	1	1	1	3	4	2
5	3	2	3	1	2	4
6	1	2	2	1	1	2
7	3	4	3	2	1	1
8	3	1	3	2	2	4
9	2	3	3	3	3	2
10	3	2	1	4	4	4
11	1	3	3	1	3	4
12	3	4	4	2	3	3
13	4	1	2	2	4	3
14	3	2	4	1	3	2
15	2	4	4	1	4	2
16	3	2	1	2	4	3
17	1	3	3	2	1	4
18	3	1	2	2	4	3
19	3	1	3	3	4	3
20	3	3	2	3	1	2
21	1	1	1	4	1	4
22	2	1	3	2	1	2
23	4	3	2	1	2	2
24	3	1	1	4	2	4
25	3	3	3	3	3	3
26	4	1	4	1	4	2
27	3	1	1	2	1	3
28	4	2	3	3	2	3
29	4	1	4	3	3	4
30	4	4	1	1	4	4
31	3	2	4	4	4	3
32	2	3	2	2	4	1
33	2	4	4	2	4	3
34	1	2	1	4	1	4
35	2	1	3	1	1	4
36	4	2	2	3	2	2

37	3	3	2	1	1	2
38	2	4	3	1	2	1
39	1	1	4	4	1	2
40	3	3	1	1	1	4
41	2	2	2	1	3	1
42	3	2	4	3	2	1
43	2	2	3	2	2	3
44	1	2	4	4	1	2
45	1	2	3	4	1	2
46	2	4	3	2	4	1
47	3	1	3	3	2	2
48	1	1	2	2	2	1
49	3	2	2	3	1	2
50	3	3	1	2	3	3
51	2	1	1	4	2	4
52	2	3	3	4	4	3
53	1	3	2	4	4	3
54	1	3	4	1	2	2
55	1	2	3	4	3	3
56	1	2	2	1	1	3
57	4	2	1	3	2	4
58	1	1	4	4	3	2
59	1	1	4	3	2	2
60	1	2	2	2	4	3
61	1	3	3	1	1	4
62	4	2	4	1	2	1
63	4	3	4	3	3	2
64	4	1	1	4	2	1
65	2	2	1	4	3	2
66	1	4	3	4	3	1
67	1	4	3	1	2	1
68	4	4	3	2	2	3
69	1	3	2	3	4	3
70	2	1	1	2	4	2
71	2	2	4	1	3	3
72	3	1	3	1	3	4
73	4	2	1	1	1	3
74	4	1	1	3	4	3
75	4	1	1	1	3	1
76	1	3	3	2	1	4
77	3	3	1	2	2	3
78	1	3	1	4	2	3
79	4	1	1	4	2	4

80	3	2	3	3	1	4
81	2	1	2	1	3	4
82	4	1	4	4	4	1
83	1	3	2	1	3	3
84	1	3	4	1	4	4
85	3	2	4	1	3	1
86	4	2	3	4	2	2
87	2	2	4	3	2	1
88	3	4	1	1	3	1
89	2	4	4	1	4	1
90	1	3	1	4	1	1
91	4	4	3	2	1	3
92	1	2	2	3	2	1
93	2	3	2	4	3	3
94	3	4	4	3	2	3
95	2	2	1	4	1	2
96	4	1	4	2	1	3
97	3	1	1	3	3	3
98	3	2	4	2	4	1
99	3	2	3	3	3	1
100	3	2	4	3	1	1
101	1	2	3	3	1	2
102	1	3	3	2	2	3
103	4	4	2	3	3	3
104	2	3	1	4	2	1
105	4	4	1	3	2	3
106	3	2	2	1	2	2
107	2	1	3	2	3	3
108	1	3	1	2	2	1
109	2	4	2	3	3	4
110	4	3	2	2	4	2
111	1	4	1	2	2	1
112	4	2	2	3	1	4
113	2	2	3	1	4	2
114	1	2	2	2	2	2
115	3	3	1	3	2	1
116	1	1	3	3	4	3
117	4	4	1	3	2	2
118	3	1	3	3	3	3
119	1	4	4	3	2	4
120	1	3	2	2	4	3

121	2	3	2	3	3	3
122	2	2	1	2	3	2
123	1	2	2	4	3	4
124	1	4	1	1	2	3
125	4	4	2	1	2	1
126	4	3	2	4	2	4
127	4	3	3	3	1	3
128	2	2	2	3	3	3
129	1	2	4	1	2	1
130	1	4	1	3	4	3
131	2	3	3	1	1	3
132	2	3	3	4	3	3
133	4	4	3	2	3	1
134	1	1	4	4	1	4
135	3	2	2	2	2	2
136	1	1	1	2	3	1
137	4	3	3	2	4	1
138	3	4	3	1	4	4
139	1	3	2	2	4	3
140	2	2	3	4	3	2
141	1	2	2	1	1	4
142	2	1	4	2	1	1
143	4	3	4	3	3	4
144	3	3	3	4	2	4
145	3	1	2	4	3	1
146	4	4	1	3	1	2
147	4	3	3	4	3	2
148	4	3	4	3	2	4
149	2	2	2	4	2	3
150	3	3	2	1	4	1
151	4	1	1	3	4	1
152	1	1	4	2	1	1
153	1	3	4	1	4	1
154	2	2	3	2	1	3
155	2	2	1	3	4	2
156	1	4	3	1	2	1
157	2	2	1	2	3	2
158	2	3	2	3	1	1
159	2	3	3	3	3	2
160	2	2	4	3	4	1
161	2	4	4	2	2	1

162	4	4	2	2	2	1
163	3	4	1	1	3	4
164	3	2	1	1	3	1
165	4	4	4	1	3	1
166	1	1	4	3	1	2
167	2	1	1	3	4	2
168	4	1	1	3	4	2
169	2	3	2	1	2	4
170	2	1	4	3	1	4
171	1	4	1	3	4	1
172	1	3	4	4	4	4
173	3	1	3	3	1	2
174	4	3	3	4	4	2
175	2	4	1	2	3	4
176	1	2	1	4	2	2
177	2	4	2	2	1	1
178	1	3	4	1	4	4
179	2	3	2	4	4	4
180	3	2	3	4	1	1
181	4	2	2	1	3	3
182	1	3	2	2	1	3
183	1	1	1	4	3	3
184	4	3	3	1	2	1
185	3	4	1	2	1	2
186	1	3	2	4	2	2
187	2	4	4	3	1	1
188	3	2	3	1	3	3
189	4	1	4	4	1	4
190	4	3	2	3	4	1

Anexo 04. Resultados de las preguntas del cuestionario a los 190 beneficiarios de la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

1.- ¿conoce usted las características y finalidad de los créditos de la financiera CREDINKA agencia Desaguadero?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	55	28.95%
MUY POCO	47	24.74%
REGULARMENTE	44	23.16%
SI	44	23.16%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

2.- ¿La primera vez que usted obtiene un crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	45	23.68%
MUY POCO	54	28.42%
REGULARMENTE	55	28.95%
SI	36	18.95%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

3.- ¿Recibe usted visita de los asesores y de los recuperadores de crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	49	25.79%
MUY POCO	47	24.74%
REGULARMENTE	51	26.84%
SI	43	22.63%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

4.- ¿Cumple usted con los requisitos exigidos para obtener el crédito?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	49	25.79%
MUY POCO	46	24.21%
REGULARMENTE	53	27.89%
SI	42	22.11%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

5.- Una vez vencida sus cuotas ¿usted se acerca a la institución para ver su situación crediticia?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	45	23.68%
MUY POCO	54	28.42%
REGULARMENTE	47	24.74%
SI	44	23.16%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

6.- ¿El crédito que usted obtiene lo destina para la actividad de negocio a la que se dedica?

ÍTEM	CLIENTES	%
NO	50	26.32%
MUY POCO	48	25.26%
REGULARMENTE	52	27.37%
SI	40	21.05%
TOTAL	190	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

Anexo 05. Encuesta dirigida a los gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero

Estimado señor (a) se le ruega responder a las siguientes interrogantes con toda veracidad posible

1.- ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

2.- Visita permanentemente a los clientes para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

3.- Recibe carta de notificaciones

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

4.- Recibe carta notarial

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

5.- Refinanciamiento

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

6.- Cobranza judicial

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

7.- Castigo de créditos incobrables

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

8.- ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?

SI () MUY POCO () REGULARMENTE () NO ()

Puno.....de.....20...

Gracias por su participación

Anexo 06. Resultados de la encuesta aplicada a los 5 gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero periodo 2018

GESTORES	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
ELMO	2	3	2	3	1	3	1	2
ALAN	4	1	1	3	3	1	4	1
CESAR	3	3	4	1	4	3	4	1
LUIS	2	2	1	1	1	1	2	2
VICTOR	4	3	2	3	3	1	4	4

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

Anexo 07. Resultados de las preguntas del cuestionario a los 5 gestores de la Financiera Credinka Agencia Desaguadero periodo 2018.

1.- ¿Recibe usted capacitación sobre procedimientos para la recuperación de los créditos?

ÍTEM	GESTORES	%
NO	0	0%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	1	20%
SI	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propia

2.- Visita permanentemente a los clientes para informarle sus situaciones y fechas de vencimiento de sus cuotas

ÍTEM	GESTORES	%
NO	1	20%
MUY POCO	1	60%
REGULARMENTE	3	60%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Encuesta		Elaboración: Propia

3.- Recibe carta de notificaciones

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	0	0%
SI	1	20%
TOTAL	5	100%
Fuente: Encuesta		Elaboración: Propia

4.- Recibe carta notarial

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	3	60%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%
Fuente: Encuesta		Elaboración: Propia

5.- Refinanciamiento

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	2	40%
SI	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

6.- Cobranza judicial

ÍTEM	GESTORES	%
NO	3	60%
MUY POCO	0	0%
REGULARMENTE	2	40%
SI	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

7.- Castigo de créditos incobrables

ÍTEM	GESTORES	%
NO	1	20%
MUY POCO	1	20%
REGULARMENTE	0	0%
SI	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

8.- ¿Realiza usted la cobranza en los plazos establecidos?

ÍTEM	GESTORES	%
NO	2	40%
MUY POCO	2	40%
REGULARMENTE	0	0%
SI	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta Elaboración: Propia

Anexo 08: Créditos otorgados por la Financiera CREDINKA Ag. Desaguadero en el periodo 2018.

CREDITOS	2018		RECUPERADO		PROMEDIO
	MONTO	%	MONTO	%	
COMERCIAL	212,750.00	50.98%	113,183.00	53.20%	64.57%
MICRO EMPRESA	181,072.00	43.39%	110,997.10	61.30%	
CONSUMO	235,21.00	5.64%	18,628.60	79.90%	
TOTAL	417,343.00	100%	242,808.70	58.18%	80936.23

FUENTE: Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Anexo 09: Sobre endeudamiento de los beneficiarios de la Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018

ÍTEM	CLIENTES	%
SIN SOBRE ENDEUDAMIENTO	137	72%
CON SOBRE ENDEUDAMIENTO	53	28%
TOTAL	190	100%

Fuente: Financiera CREDINKA Agencia Desaguadero periodo 2018.

Anexo 10. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuáles son las causas de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero, de la Financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar las causas del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en el resultado financiero de la financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las causas de morosidad de los clientes inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018</p>	<p>Para la hipótesis general</p> <p>Variable independiente: Las causas de morosidad</p> <p>Variable dependiente: Resultados financieros</p>	<p>TECNICA DE INVESTIGACION</p> <p>Instrumento de investigación Encuesta, Documental</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1.- ¿Cuál es la intencionalidad de pago y su incidencia en los resultados financieros, de la Financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018?</p> <p>2.- ¿De qué manera influye la gestión en los cobros en la morosidad, en los resultados financieros, de la Financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018?</p> <p>3.- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en los clientes, y su incidencia en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag desaguadero periodo 2018?</p>	<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1.- ¿Cuál es la intencionalidad de pago y su incidencia en los resultados financieros, de la Financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018?</p> <p>2.- ¿De qué manera influye la gestión en los cobros en la morosidad, en los resultados financieros, de la Financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018?</p> <p>3.- ¿Cuál es la influencia del sobreendeudamiento en los clientes, y su incidencia en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag desaguadero periodo 2018?</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1.- La intencionalidad de pagos incide en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018.</p> <p>2.- Los procedimientos de mala gestión en los cobros inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag. Desaguadero periodo 2018</p> <p>3.- El sobreendeudamiento inciden en los resultados financieros, de la financiera CREDINKA ag desaguadero periodo 2018</p>	<p>VARIABLES Específicas</p> <p>Variable independiente: La intencionalidad de pago</p> <p>Variable dependiente: Resultados financieros</p> <p>Variable independiente: Gestión de cobranza.</p> <p>variable dependiente: Resultados financieros</p> <p>variable independiente: Sobreendeudamiento</p> <p>variable dependiente: Resultados financieros</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Exploratorio, descriptivo, analítico, no experimental, longitudinal</p> <p>TAMAÑO DE LA MUESTRA</p> <p>Tipo probabilísticos aleatorios simple de 190</p> <p>UBICACION</p> <p>El trabajo de investigación tiene como lugar de estudio, en el departamento de Pluno, provincia de Chucuito y distrito de Desaguadero en donde se encuentra la financiera CREDINKA ag. Desaguadero</p>