



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera
Credinka en la ciudad de Chimbote. Periodo 2014 - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Moore Torres, Juan David

ASESOR:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas y Derecho Corporativo

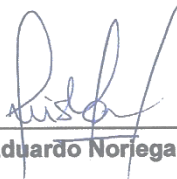
NUEVO CHIMBOTE- PERÚ

2017

Página del Jurado

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Olenka ER', written over a horizontal line.

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eduardo', written over a horizontal line.

Dr. Eduardo Noriega Febres

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jaela', written over a horizontal line.

Dra. Jaela Peña Romero

Dedicatoria

A mis padres

Por el ejemplo de perseverancia que los caracteriza, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hermano

Por ser un ejemplo de hermano mayor y del cual aprendí tanto de sus aciertos, así como de sus momentos difíciles que me permitieron tomar decisiones a lo largo de mi vida.

A mis maestros

Por ser personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar hasta este punto en el que me encuentro.

Agradecimiento

A Dios

Porque su amor y bondad no tienen fin, por la oportunidad de poder corregir un error y que cada mañana pueda empezar de nuevo, gracias por estar presente no sólo en esta etapa de mi vida, sino también en los momentos en los que más te necesité, gracias por permitirme sonreír, decir que todos mis triunfos son fruto de tu apoyo incondicional y que gracias a ti, esta meta está cumplida.

A los docentes de la Escuela Académica de Administración de la Universidad César Vallejo

Por su labor de enseñanza y por haber contribuido al desarrollo de mis competencias laborales y profesionales.

A mis asesores, la Dra. Olenka Espinoza Rodríguez y el Dr. Luis Eduardo Noriega Febres

Por su gran apoyo a lo largo de todo este proceso, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y amplio conocimiento científico y haber tenido toda la paciencia y predisposición para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis, sin ustedes nada hubiese sido posible.

A la Dra. Jaela Peña Romero

Por la orientación y ayuda a lo largo de toda mi formación profesional, por su apoyo y amistad que me motivaron seguir adelante con las metas que tenía trazadas y sobre todo, por enseñarme que una persona que te motiva y se preocupa por ti, es alguien que merece ser recordada para siempre.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Moore Torres Juan David, con DNI N° 71085205 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, diciembre de 2016



Moore Torres Juan David

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote. Periodo 2014 – 2016, con la finalidad de analizar la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	38
1.5. Justificación del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	39
II. MÉTODO	40
2.1. Diseño.....	41
2.2. Variables, Operacionalización.....	42
2.3. Población, muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	43
2.5. Métodos de análisis de datos.....	45
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS.....	47
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. PROPUESTA	79
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad analizar la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016. Se empleó un diseño no experimental longitudinal de tendencia tomado como unidad de análisis la Base de datos de la cartera de clientes de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote. Los resultados obtenidos permitieron analizar los indicadores financieros de calidad de cartera pesada, los indicadores financieros de calidad de cartera atrasada o morosidad, los indicadores financieros de calidad de cartera de alto riesgo e identificar el nivel de morosidad con respecto al tamaño de cartera, así como analizar el producto que presenta mayor índice de morosidad; llegando a la conclusión general que la morosidad con respecto al tamaño de cartera en Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote, en el periodo 2014 – 2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 ello debido a que no se cuenta con un análisis global que permita contrastar los resultados financieros de la cartera pesada de empresas microfinancieras respecto a la morosidad y la situación económica real de los clientes para poder realizar un análisis más completo y sistematizado.

Palabras claves: morosidad, tamaño de cartera.

ABSTRACT

The present investigation had the purpose of analyzing the delinquency with respect to the portfolio size of Financiera Credinka, in the city of Chimbote in the period 2014 - 2016. A longitudinal trend design was used as the unit of analysis of the Portfolio Database Of clients of Financiera Credinka, in the city of Chimbote. The results obtained allowed us to analyze the financial indicators of the quality of the heavy portfolio, the financial indicators of the quality of backlog or delinquency, the financial indicators of the quality of the high-risk portfolio and to identify the level of delinquency with respect to the portfolio size, Analyze the product with the highest delinquency ratio; Arriving at the general conclusion that the delinquency with respect to the portfolio size in Financiadora Credinka in the city of Chimbote, in the period 2014 - 2016 that in the product MYPE credits is where it reports a greater amount of arrears, which goes from 15.51 % Obtained in 2014, up to 16.38% in 2016, due to the fact that there is no comprehensive analysis to compare the financial results of the heavy portfolio of microfinance companies with regard to the delinquency and the real economic situation of the Customers to carry out a more complete and systematized analysis.

Keywords: arrears, portfolio size.

I INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las instituciones de créditos en el mundo se encuentran expuestas a enfrentar el retraso en el pago de los créditos que han otorgado y, en algunos casos, pueden enfrentarse al incumplimiento total en el pago. En función a esta realidad es que la actividad de toda institución de crédito lleva implícitamente en su cometido la incertidumbre del riesgo.

En las transacciones financieras es necesario que quienes otorgan créditos y quienes lo reciben dispongan de la mayor cantidad posible de información para determinar el riesgo de crédito; de un contexto económico estable donde puedan establecer correctamente la madurez de los contratos, de precios que fluctúen libremente para reflejar los riesgos del crédito y de reglas claras y precisas para hacer que aquellos contratos se cumplan y los conflictos, en caso de producirse, se resuelvan satisfactoriamente para ambas partes.

El problema de una elevada cartera morosa compromete la viabilidad de largo plazo de las instituciones y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera; con altos niveles de morosidad en sus créditos conlleva inicialmente a un problema de liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convertirá en uno de solvencia, que determina, probablemente, la liquidación de la institución.

En las instituciones microfinancieras los préstamos no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos. La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas

microfinancieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir.

CREDINKA en el Perú es una institución de microfinanzas en el Perú que se fundó el 12 de febrero de 1994 como respuesta a la necesidad de brindar productos y servicios financieros accesibles, competitivos y confiables, dirigidos preferentemente al sector rural, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuyendo con el desarrollo de la economía regional y nacional. Se inició como Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) enfocándose, principalmente, en la Región Cusco para luego expandirse hacia otras regiones del Sur del Perú. En el año 2007 a partir del ingreso de DIVISO Grupo Financiero como accionista principal, grupo económico de capitales peruanos con amplia experiencia en el mercado de capitales que gestiona activos por más de US\$ 700 MM y opera además DIVISO Fondos y DIVISO Bolsa.

Guillén (2015) aduce que:

Al igual que las diferentes instituciones financieras, CREDINKA en el Perú afronta una serie de riesgos como: riesgo de crédito, de liquidez, de mercado y operacional. En este sentido para esta entidad de microfinanzas la actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras. En el caso de esta institución el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con respecto al total de la cartera de créditos, relación que en los últimos años refleja una problemática que evidencia un incremento del índice de mora a pesar del escaso tamaño de cartera (p. 12)

Pacific Credit Rating (2016) señala que:

El ratio de morosidad de Financiera Credinka se ubicó en 6.89%, ocupando la tercera posición en el sector. Las tasas de morosidad considerando los segmentos y el sector, se observan en mayor proporción en medianas empresas y microempresas con 9.42% y 6.23% respectivamente. Asimismo, es superior al promedio del sector (5.67%) y al presentado al corte del tercer trimestre (6.32%). Cabe mencionar que la morosidad obtenida por la financiera Credinka al cierre de 2015 es considerablemente inferior a lo obtenido a diciembre 2014 por la Financiera Nueva Visión (13.71%), quien reflejaba altas tasas de morosidad en el sector, y mayor a lo reflejado por Credinka (4.41%) en ese mismo periodo.

Estos datos permiten visualizar que a nivel de la Financiera Credinka se observan tasas de morosidad a nivel de medianas y microempresas, lo cual exige analizar el nivel de morosidad en esta institución microfinanciera, mediante el análisis del tamaño de la cartera de créditos, especialmente en los últimos tres años, esto es, el periodo 2014 – 2016.

Ante esta situación problemática surgen un conjunto de preguntas de investigación que serán objeto del presente estudio:

- ¿Cuáles son los indicadores financieros de calidad de cartera de alto riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016?
- ¿Cuáles son los indicadores financieros de calidad de cartera pesada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016?
- ¿Cuáles son los indicadores financieros de calidad de cartera atrasada o morosidad de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016?

- ¿Qué estrategias se deben proponer para disminuir el índice de morosidad la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el año 2016?

1.2. Trabajos previos

Parrales (2013) en su tesis

Análisis del índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del Lece – Guayaquil y Propuesta de mecanismos de prevención de Morosidad y técnicas eficientes de cobranzas” presentada en la Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil, Ecuador, investigación descriptiva llegó a las siguientes conclusiones:

La hipótesis general del estudio fue la deserción estudiantil y la falta de oportunidades son los factores con mayor impacto en el índice de la morosidad de la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y mediante instrumentos de investigación documental y recogida de información a la población de estudio conformada por 236 beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil con 1 a 2 cuotas vencidas concluyó que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil presenta un índice de morosidades superior al 10%. En función de las prácticas de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentra en la etapa de Cobranza en desarrollo.

El personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas es insuficiente, las deficiente capacidades para realizar una adecuada gestión de cobranzas, la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda clientes que no pueden cancelar sus cuotas son algunas de las deficiencias encontradas en el estudio.

Se presentó en el tiempo una tendencia al incremento del índice de morosidad en los dos períodos futuros calculados, mayo y junio/2012.

La información recibida durante la firma del contrato, Información recibida durante etapa de estudios, los problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia, Forma de notificación de cuotas vencidas, la percepción de la agilidad de gestión de cobranzas, Causas de cuotas vencidas y Conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota son variables que afectan al número de cuotas vencidas que presenta un crédito educativo según la información estadística recolectada (p. 38).

Vela y Uriol (2012) en su tesis

Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana”, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, Perú, cuya unidad de análisis fueron los indicadores de microfinanzas de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana, llegó a las siguientes conclusiones:

Existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú; sin embargo, en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de microfinanzas, fundamentalmente en las Edpymes que carecen de autorización para captar recursos del público.

El ambiente competitivo de la industria de las microfinanzas ha cambiado con el ingreso de los Bancos al segmento mediante la adquisición (integración horizontal) de Edpymes, Financieras o Cajas Rurales, caso del Banco de Crédito que adquirió Edyficar, BBVA que adquirió Caja Nuestra Gente.

La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de

crecimiento de los activos rentables. La relevancia global está corroborada con el coeficiente de determinación significativo encontrado en el modelo, sin embargo, la prueba de hipótesis “F”, demuestra que se deben incluir más variables en la especificación del modelo.

Las microfinanzas en el Perú son un mecanismo de inclusión relevante ya que están orientados al segmento empresarial de mayor participación en número de unidades económicas en el país. Las entidades de microfinanzas financian a pequeñas y microempresas que representan a más del 95% del total de empresas en el país, generan cerca del 40% del PBI y tienen significativo aporte a la generación de empleo (p. 116).

Castañeda y Tamayo (2013) en su tesis

“Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo” presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, con un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo; llegó a las siguientes conclusiones:

La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.

La morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en

la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos (p. 84).

Cruz (2013) en su tesis titulada

Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012” presentada en la Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú, con un diseño de contrastación tipo no experimental transversal utilizando una guía de análisis documental; llegó a las siguientes conclusiones:

Se calculó que el índice de morosidad que obtuvo el Banco Falabella Perú S.A. en diciembre del 2012, llegó a alcanzar el 12.10%, tomando en cuenta este indicador muestra claramente que existe una ineficiencia de cobro y autorización de sus créditos.

Se ha conseguido determinar que en el Banco Falabella de Chimbote posee una amplia cartera de clientes quienes son

evaluados con políticas de créditos flexibles en donde el 32.02%, está compuesta por clientes informales que se encuentran en la campaña piloto, quienes por poseer créditos en otros Bancos y manteniéndose 100% normal en el reporte de los 6 últimos meses según central de riesgos, estos adquieren los créditos de esta entidad automáticamente si presentar algún sustento de ingresos, por ello se considera implementar políticas restrictivas en cuanto a poseer sustentos de ingresos (Boletas de pago, Recibo por Honorarios, Declaraciones de SUNAT) puesto que ello permite descartar que clientes tendrían la capacidad de hacer sus pagos de los créditos que estos soliciten.

Al analizar la rentabilidad del Banco Falabella se confirma que está siendo perjudicada debido a que año tras año está descendiendo porcentualmente afectando los beneficios de la Entidad Financiera.

Al evaluar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A., el resultado muestra claramente que a mayor índice de morosidad la rentabilidad del Banco Falabella disminuye, a un periodo a corto plazo no se verá perjudicada la entidad, pero estos resultados si mantienen el ritmo en que van a un periodo a largo plazo la entidad se verá perjudicada gravemente. (p.76).

Murillo y Huaman (2012) en su tesis titulada:

“Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010-2011” presentada en Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo", Perú, mediante la aplicación de un diseño de investigación de línea recta y mediante la aplicación de encuestas a los socios y al personal involucrado en las áreas y actividades realizadas; llegó a las siguientes conclusiones:

Se confirmó la hipótesis, por lo tanto, se concluye que, si se lograra

propuesta de un plan de riesgo crediticio, estenos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios y no socios.

Mejorar la propuesta de un plan de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos y evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto tanto las operaciones de otorgamiento de crédito y dar seguimiento la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos y así minimizar los riesgos del crédito (p. 134).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. La morosidad

Brachfield (2003) afirma que:

Con frecuencia se utiliza la palabra “morosidad” en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. En el lenguaje económico se utiliza para referirse en el sentido más amplio de la palabra al conjunto de los dos conceptos anteriores (p. 13).

Por consiguiente, en la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.

Cordova (2013) define como moroso es la: “persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor en el ámbito bancario se suele aplicar a partir del tercer recibo de impagado” (p. 12).

En ese sentido el moroso es aquel que incumple un compromiso de pago a una institución financiera o comercial a quien le solicitó un bien, un servicio o dinero.

Wicijowski y Rodríguez, (2008) afirman que:

En el ámbito legal la mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación, y por tanto, el moroso es el deudor que se demora en su obligación de pago. Desde el punto de vista formal la mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengo de interés moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro (p. 69).

Por tanto, el deudor que incumple en el pago genera una mora o deuda que no necesariamente implica un incumplimiento en el pago, pero sí genera intereses por el cumplimiento tardío de la obligación del pago.

Respecto al problema financiero de la morosidad, González (2012) afirma que:

Un primer efecto perjudicial genera la mora en los acreedores que lo puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Además, la mora conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez (p. 77).

Por tanto, se puede concluir que la morosidad genera pérdidas para los acreedores y de no cumplirse el pago en los plazos establecidos puede originar problemas de financiamiento para el acreedor.

González (2012) afirma que:

La prolongación del plazo de cobro por razones de mora, retraso infundado o cualquier otra razón, suponen una merma de las posibilidades de hacer tesorería que se derivan de la capacidad económica de la actividad; constituye la explicación a la paradoja que se produce en muchas empresas cuya actividad es generadora de recursos económicos, pero no de tesorería. Si la mora no es definitiva, sino que su manifestación provoca efectos temporales de retraso voluntario motivado (por la falta de tesorería no poder pagar) los efectos perversos son inicialmente temporales, pero a la larga pueden convertirse en el mecanismo que ahoga a cualquier empresa, por solvente que inicialmente pueda parecer (p. 78).

Por tanto, se puede concluir que la morosidad es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente.

Es, por tanto, una auténtica lacra que va minando el tejido empresarial atacando su estabilidad y provocando la desaparición de empresas por causas ajenas a su actividad, simplemente por ser inducidas por otras, los morosos iniciales, a formar parte obligada de nuevos morosos.

Wicijowski y Rodríguez, (2008) afirman que: “la morosidad provoca unos efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora

a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos” (p. 69).

Jiménez (2007) aduce que:

En el campo financiero se tiene, un crédito moroso no siempre es un crédito incobrable, ni una pérdida directa para la institución financiera. Un crédito es moroso cuando se producen retrasos en los pagos y deterioro de la calidad de los préstamos concedidos en el sistema financiero. Este pago moroso determina la clasificación del crédito y exige que la financiera constituya una provisión en el balance para respaldar el impago total o parcial de un préstamo (p. 35).

Respecto a las causas de la morosidad, Parrales (2013) afirma que: “Lo fundamental es conocer las causas por las que las personas han incurrido en morosidad” (p. 104).

Los factores internos son fallas del orden administrativo originadas en la institución por distintas razones: el monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago, el retardo en comenzar la gestión de cobro. Cuando más crezca la edad de la mora de la deuda tanto más se dificulta su puesta al día, existe personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera y deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de Crédito, carencia de tecnología, etc. Nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago (p. 104).

Los factores externos son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos generados por la mala interpretación de las condiciones en que fue otorgado el crédito generados por la

información errónea sobre las condiciones en cuanto plazo, monto, tasa de interés, etc. en que fue concedido el crédito o las malas interpretaciones de los propios beneficiarios del crédito, la mala administración de la propia economía, que generalmente se debe a la falta de planeación para invertir correctamente los ingresos, la posición financiera deficiente es uno de los motivos más frecuentes para el incumplimiento en el pago de las deudas, la utilización del dinero para otros fines y la insolvencia que sucede intempestivamente dado que es muy extraño que los incumplimientos se deban generalmente por falta de seguimiento de las cuentas y/o porque se es demasiado complaciente con el deudor moroso (p. 36).

Guillén (2002) aduce que:

La morosidad crediticia perjudica a la rentabilidad y a la vez que se da una ruptura en la rotación de los fondos. Esto genera que la financiera incremente sus provisiones por los créditos impagos, esto a su vez afecta inmediatamente a las utilidades. Por lo que, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en uno de rentabilidad, liquidez y finalmente en un problema de solvencia (p. 87).

Aguilar y Camargo (2004) aduce que:

Los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno (p. 76).

La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2012) señala que:

Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado se reportan los siguientes: Activo Rentable / Activo Total (%) que mide la proporción del activo que genera ingresos financieros, la Cartera Atrasada / Créditos Directos (%) o porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial; la Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%) o porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial; la cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial; los créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%) porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados; y, las provisiones / Cartera Atrasada (%) porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Respecto a los determinantes de la morosidad en las microfinanzas, Llaza (2010) señala que: “las empresas financieras tienen como actividad captar fondos de los agentes superavitarios de la economía para colocarlos a los agentes deficitarios; este papel, por su naturaleza, implica una serie de riesgos” (p. 104).

En general, los riesgos de la intermediación financiera están vinculados con aspectos macroeconómicos y microeconómicos, (Llaza, 2010, p. 104).

Rochet (1998 citado en Llaza 2010) aduce que:

En la actividad bancaria envuelve tres tipos de riesgos microeconómicos: el riesgo del impago de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes y el riesgo de mercado. De igual manera, el Acuerdo de Basilea II considera, además de los riesgos de crédito y de mercado, el riesgo de gestión que implica la pérdida resultante de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o ineficientes. (p. 105).

Llaza (2010) señala que:

Son 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), 10 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), 10 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME), Mibanco, CrediScotia Financiera (Banco del Trabajo), Financiera TFC y Financiera Universal las instituciones financieras reguladas y especializadas en microfinanzas en el Perú se incluyen, según información de la SBS: (p. 106).

El microcrédito viene a ser la operación financiera que desarrolla este tipo de empresas, cuyas características son distintas de los créditos comerciales predominantes en sus pares bancarias. Se caracteriza por su pequeño tamaño y gran número, su ámbito de acción es fundamentalmente regional y sectorial y una mayor volatilidad en su morosidad entre todos los entes que conforman el sistema microfinanciero. (p. 106).

Aguilar y Camargo (2004) aducen que:

Los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en: Variables relacionadas con el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento de estos. Los estudios determinan que la morosidad tiene una relación negativa tanto con el ciclo económico como con la liquidez, y una relación positiva (o indeterminada) con el endeudamiento.

Aguilar y Camargo (2004) aducen que: “entre la calidad de la cartera y el crecimiento del PBI regional no minero, desfasado dos periodos existe una relación negativa” (p. 79).

Para entidades bancarias que funcionan en economías dolarizadas, como la boliviana, su calidad de cartera y la capacidad de pago de los agentes económicos pueden verse afectadas por la devaluación de la moneda nacional, por lo que se espera una relación directa entre ésta última y la morosidad. (Aguilar et al., 2004; Morón & Loo-Kung, 2003; Guillén, 2001; Muñoz, 1999; Vallcorba y Delgado, 2007 citado en Díaz, 2008). Sin embargo, no es el caso del Perú en donde se observa una clara tendencia de desdolarización en un contexto de expectativa de apreciación del Nuevo Sol lo que ha reducido la vulnerabilidad del sistema bancario ante los riesgos del tipo de cambio. (Class & Asociados S.A., 2011).

Son determinantes macro y microeconómicos de la calidad de cartera de las entidades microfinancieras: la política crediticia expansiva, la diversificación de la cartera de

colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la solvencia, los incentivos que tienen las entidades para expandirse y la presencia de garantías (p.80).

Por tanto, existen determinantes macro y microeconómicos que están presentes en la calidad de cartera en estas instituciones microfinancieras.

En un estudio específico, Aguilar y Camargo (2004) encontraron que:

Existe una relación negativa entre la calidad de la cartera y la política crediticia, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, los incentivos que tienen las entidades para expandirse y el nivel de eficiencia de la gestión de cada una de las instituciones microfinancieras. Además, estos autores encontraron que la relación era positiva cuando se trataba de la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, el tipo de negocio y el perfil de riesgo y en cuanto se refiere a la presencia de garantías obtuvieron conclusiones diferentes, dependiendo del indicador de calidad de cartera utilizado (p. 121).

También se encontró que existe una relación entre la participación de las colocaciones en moneda extranjera sobre el total de colocaciones y los indicadores de la morosidad, siendo negativa para la para cartera pesada y positiva para la cartera de alto riesgo. No obstante, su valor estimado de elasticidad es muy pequeño, cercano a cero (p. 80).

Díaz (2008) afirma que: “La calidad de los créditos bancarios pueden verse afectados por el poder del mercado, de tal manera, que los bancos con un elevado poder de mercado tienden a mostrar carteras crediticias con mayor mora que aquellos que tienen menos poder” (p. 86).

1.3.2. La calidad de cartera

Andrade y Muñoz (2006) aducen que:

La cartera de créditos es una cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la institución. Incluye a las siguientes transacciones: las otorgadas con recursos propios o financiamiento interno o externo; operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, los sobregiros en cuentas corrientes de los clientes y los valores por cobrar a tarjetas de crédito y contratos de arrendamiento mercantil financiero (p. 56).

Por tanto, la cartera de créditos comprende un conjunto de operaciones bancarias del activo provenientes de transacciones diversas como las provenientes de financiamiento interno o externo, operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, entre otras.

Se concluye que el conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad bancaria a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos.

Respecto a la calidad de la cartera en las Entidades de Microfinanzas, Jiménez (2007) aduce que:

Los préstamos en las instituciones microfinancieras no están generalmente respaldados por una garantía realizable, de modo que la calidad de cartera es el indicador más

importante, para la sostenibilidad a largo plazo, porque la mayor fuente de riesgo está en sus carteras de créditos (p. 36).

Por tanto, la garantía respalda los préstamos realizados en instituciones microfinancieras y constituye una medida de prevención para el riesgo crediticio.

Jiménez (2007) aduce que:

La cartera de créditos es el mayor activo de las empresas microfinancieras, y la calidad y el riesgo que representa pueden resultar muy difíciles de medir. Las mejores instituciones microfinancieras mantienen una más alta calidad de cartera que los bancos comerciales de muchos países (p. 37).

Por tanto, se puede concluir que en el caso de las instituciones microfinancieras, la cartera de créditos representa su mayor activo y hasta suele ser más alta su calidad de cartera en el caso de las mejores microfinancieras.

El BID (2010) señala que:

El coeficiente más ampliamente utilizado para medir la calidad de la cartera en el sector de las microfinanzas es la Cartera en Riesgo (CeR), que mide la porción de la cartera de créditos “contaminada” por deudas atrasadas y en riesgo de no ser pagada como porcentaje de la cartera total. Aunque se utilizan varios otros coeficientes, el CeR es el indicador preferido, porque es fácil de entender, no subestima el riesgo, y se lo puede comparar entre instituciones. Cualquier préstamo otorgado a una microempresa es comúnmente considerado en riesgo si su repago registra un atraso mayor de 30 días. Esta norma es mucho más estricta que la

practicada por la banca comercial, pero se justifica por la ausencia de garantías realizables en las microfinanzas (p. 10).

Westley y Shaffer (1997) señalan que una CeR alta deteriora la lealtad de los clientes y tiene un efecto de contagio, al mismo tiempo que produce menos fondos libres para atender las demandas de crédito.

Guillén (2001) señala que:

En el caso de los bancos pequeños, las variables internas son determinantes en el monto de la CeR. El retorno sobre patrimonio (ROE) indica la rentabilidad de una institución financiera. Para las empresas microfinancieras, el ROE es un coeficiente de enorme importancia porque cuantifica la tasa de retorno sobre las inversiones hechas en microcréditos. Se calcula dividiendo la utilidad neta (descontado el pago de impuestos) por el patrimonio promedio del período (p. 41).

Por tanto, se puede concluir que la actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para las entidades financieras, pero también puede ser la causa de sus quiebras.

Respecto a los indicadores financieros de la calidad de cartera, según la Superintendencia de Banca Seguros (2010) “el riesgo de crédito es la posibilidad de pérdidas debido a la incapacidad o falta de voluntad de los deudores o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales”.

En ese sentido, según la SBS (2010) en su publicación Glosario de Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

El indicador de cartera atrasada es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos; el indicador de cartera de Alto Riesgo: es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos; y, el indicador de cartera Pesada: Es el cociente entre la suma de los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida sobre los créditos directos y contingentes totales.

Es necesario especificar que, en el caso de los créditos a las microempresas, esta clasificación se efectúa en función de los días de morosidad. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS), según resolución S.B.S. N° 11356 – 2008, establece las siguientes categorías: (a) Categoría Normal: hasta ocho días de atraso; (b) Categoría Problemas Potenciales: hasta 30 días de atraso; (c) Categoría Deficiente: hasta 60 días de atraso; (d) Categoría Dudoso: hasta 120 días de atraso; y (e) Categoría Pérdida: más de 120 días de atraso (SBS, 2008).

Aguilar y Camargo (2004) consideran que:

“de los tres indicadores de calidad financiera, el de la Cartera Atrasada es conocido de forma común como tasa de morosidad” (p. 81)

Los indicadores financieros presentan diferentes limitaciones: quitar del balance las colocaciones más deterioradas para lo cual venden esta cartera a otra entidad a un precio simbólico; los programas de canje de cartera con el respaldo de los bonos del gobierno; y el cálculo de los indicadores de cartera se hacen de manera agregada y estática, no obstante que la morosidad tiene un comportamiento dinámico (p. 82).

Para Jiménez (2007):

La elaboración del ratio de morosidad es engañoso, pues esta disminuye simplemente aumentando el denominador. De hecho, el ratio de morosidad podría seguir bajando, no sólo cuando ningún crédito moroso haya sido pagado, sino mientras los créditos nuevos crezcan a un ritmo mayor que los créditos morosos. La real morosidad se mide sobre el envejecimiento de los créditos ya otorgados (p. 83).

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la cartera de créditos de una institución financiera será clasificada en ocho (8) tipos.

Los créditos corporativos son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas. Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley (p. 21)

Los créditos a grandes empresas son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses (p. 22)

Los créditos a medianas empresas son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.000 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas. Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen

mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento (p. 23).

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo (p. 23).

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda (p. 24).

Los créditos a pequeñas empresas son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas (p. 24).

Los créditos a microempresas son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses. Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento (p. 25).

Los créditos de consumo revolvente son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso de que el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda (p. 26).

Los créditos de consumo no revolvente son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que solo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda (p. 27).

Los créditos hipotecarios para vivienda son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características (p. 28).

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado (p. 28).

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso (p. 28).

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor (p. 28).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál ha sido la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 a 2016?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación es conveniente porque sirve para la elaboración de un diagnóstico institucional de cómo está evolucionan el índice de morosidad en instituciones microfinancieras a nivel de la región Ancash en relación al tamaño de la cartera crediticia.

Así mismo, tiene relevancia social porque beneficia tanto a los trabajadores como a sus clientes, brindándoles un mejor servicio respecto a la información relacionada con su índice de morosidad adquirido en sus préstamos personales, hipotecarios, de ampliación de negocios etc.

Tiene implicancias prácticas porque permite resolver a futuro los problemas existentes en Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote, tales como deficiencias en la información relacionada con los préstamos adquiridos por los clientes brindándose una mejor calidad de atención relacionada con los intereses asumidos por los préstamos y pagos extemporáneos realizados de las cuotas de créditos vencidos tiempos de atención a los clientes internos, que derivan la solicitudes acordes a las necesidades de los clientes externos, que se verá reflejado en la atención

final, indicadores de valoración de los clientes de acuerdo al tamaño de la cartera de créditos.

Es de utilidad metodológica, en la medida en que se utilizó técnicas de investigación e instrumentos como el análisis documental respecto a los préstamos otorgados, y a la verificación correcta del cálculo del índice de morosidad analizado longitudinalmente en el periodo 2014- 2016.

1.6. Hipótesis

Hi: A mayor tamaño de cartera menor será el índice de morosidad de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Analizar la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

Objetivos específicos:

O₁: Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera pesada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

O₂: Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera atrasada o morosidad de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

O₃: Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera de alto riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

O₄: Identificar el nivel de morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

O₅: .Analizar el producto que presenta mayor índice de morosidad en la Financiera Credinka.

O₆: Proponer estrategias para disminuir el índice de morosidad la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el año 2016.

II MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

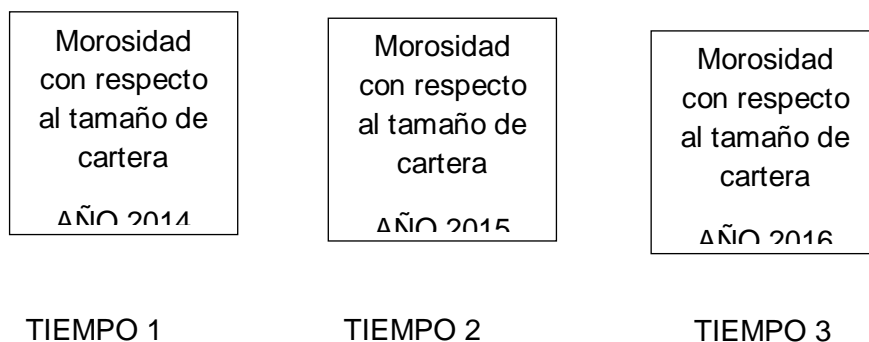
Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que:

El diseño es no experimental porque no se aplicó de situaciones de estímulo generadas intencionalmente por el investigador para producir cambios en el comportamiento de las variables. Se recopila información en su contexto natural donde ocurren o se presentan (p. 149).

Se aplicó

“un diseño longitudinal de tendencia porque se estudió y analizó los cambios que experimentan las variables a través de los años” (Hernández, et al, 2014, p. 159).

El esquema del diseño longitudinal de tendencia que se utilizó fue el siguiente:



Muestras distintas mismas poblaciones

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Morosidad con respecto al tamaño de cartera	Es el retraso o incapacidad de pago de una deuda contraída por ley con una entidad financiera lo cual genera el pago de intereses por el retraso en el cumplimiento de la deuda (p. 13)	Es el incumplimiento del pago por parte de los deudores concepto de un préstamo o bienes o servicios. Se midió a través de la mora vencida y la mora de alto riesgo.	Créditos personales Microcrédito Créditos MYPE Consumo microcrédito Créditos agrícolas o Créditos Refinanciados. Créditos Judiciales	Razón

Nota: Indicadores basados en Resolución SBS N° 11356-2008.

2.3. Población y muestra

Población N°1: Estuvo constituida por la Base de datos de la cartera de clientes de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote.

Población N°2: Estuvo constituida por el número de clientes morosos Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote que asciende a 80 personas según reportes de morosidad de la entidad.

Unidad de análisis 1: Base de datos de la cartera de clientes de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote, periodo 2014 - 2016.

Unidad de análisis N°2: Clientes morosos Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: Encuesta

Hernández, et al (2014) afirma que: la encuesta como técnica de recolección de información por medio de un conjunto de preguntas orales o escritas permite recopilar información útil respecto a la valoración de determinadas variables expresadas por los sujetos de estudio (p. 38).

Instrumento: Cuestionario

Hernández, et al, (2014) afirman que:

El cuestionario es una técnica de observación mediante la cual por medio de una serie de interrogantes que recogen información de una o más variables a medir. Estas preguntas se caracterizan por guardar correspondencia con el planteamiento del problema e hipótesis (p. 217).

Técnica: Análisis Documental

Gómez, Grau, Ingellis y Jabbaz (2012) aducen que:“la técnica de análisis documental implica el conjunto de actividades que permiten describir el contenido de un documento para su posterior identificación y recuperación” (p. 6).

Instrumento: Guía de Análisis Documental

Gómez, et al (2012) afirman que: “Una guía de análisis documental es un instrumento de observación que recoge información de las características, estructura, contenido de un documento o fuente documental como un reglamento, un manual, un registro de información” (p. 7).

Se utilizó una guía de análisis documental de la información financiera para recoger información cuantitativa de la mora vencida y la mora de alto riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote, periodo 2014 - 2016.

Validación del instrumento

Para la validación del instrumento se utilizó el juicio de expertos: dos especialistas temáticos y un metodólogo.

Validez del contenido

Para el presente estudio se tuvo en cuenta la validez del contenido.

Hernández, et al (2014) afirman que:

La validez de contenido representa el grado en que un instrumento de recolección de información de una investigación refleja un dominio específico del contenido de variable, dimensión o indicador que se mide. Es por ello, que un instrumento de medición en una investigación exige tener representados a todos o la mayoría de los componentes del dominio de contenido de las variables que se van a medir (p. 201).

Confiabilidad:

Hernández, et al (2014) afirman que: “un instrumento de recolección de datos posee confiabilidad cuando el grado en que su aplicación repetida a la misma persona u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizará el Coeficiente de Alfa de Cronbach:

Hernández, et al (2014) aducen que:

El Coeficiente de Alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna, que evalúa la seguridad de que el instrumento de investigación recoge realmente la información real y objetiva de la variable o variables a investigar. Un valor de referencia histórico de 0.7 se utiliza comúnmente para indicar que al menos algunos de los elementos miden el mismo constructo (p. 207).

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos que se emplearon para la presente investigación serán los del método de análisis cuantitativo, específicamente los **estadísticos descriptivos** como la distribución de frecuencias, los cuadros y los gráficos.

Medidas de tendencia central

Se utilizará las medidas de tendencia central: media, mediana

Hernández, et al (2014) aducen que:

La media describe un grupo completo de observaciones que tienen un solo valor que constituyen el centro de la información cuantitativa. Se emplea como un punto de referencia estándar en las investigaciones cuantitativas. Es la suma de todas las observaciones dividida entre el número de observaciones realizadas en un estudio (p. 288)

La mediana también se utiliza para describir un conjunto de mediciones observables que tienen un solo valor que constituyen el centro de la información cuantitativa. Se determina al jerarquizar la información cuantitativa y determinar el número de observación $[N + 1] / 2$. Si hay un número par de observaciones, la mediana se

extrapola como el valor que está justo en el medio entre el valor de las observaciones $N / 2$ y $[N / 2] + 1$. (p. 288).

La distribución de frecuencias o tabla de frecuencias es la ordenación de los datos estadísticos recopilados en una investigación a través de tablas estadísticas.

Cuadros. Son métodos de análisis de datos que presentaron los datos de forma organizada respecto a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio

Hernández, et al (2014) señala que:

Los cuadros realizan una presentación ordenada de un conjunto de datos cuantitativos, ya sea en una sola columna o en un solo renglón o, también, en columnas o renglones cruzados. Incluye tanto los valores numéricos como las descripciones conceptuales a las que se refieren estos; además, incorpora indicaciones particulares sobre el origen de los datos, así como aclaraciones específicas que son de utilidad para el usuario interesado en conocer aspectos de naturaleza conceptual, técnica o metodológica (p. 38)

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos se contemplaron durante el desarrollo de los diferentes procesos de la investigación. Respeto a la confidencialidad de los datos del tamaño de cartera y morosidad de la institución microfinanciera objeto de estudio. Respeto al consentimiento de las personas involucradas con proporcionar la base de datos de la cartera de clientes de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote, objetividad y autenticidad de la información recopilada a través de los instrumentos de investigación.

III

RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo general: Analizar la morosidad con respecto al tamaño de cartera en Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote, en el periodo 2014 – 2016

Tabla 1.

Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016

AÑOS	2014				2015				2016			
	INDICADORES	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA
C. PERSONAL	32	123,234	5,994	4.86	29	135,591	6,345	4.68	23	110,195	5,449	4.95
MICROCRÉDITO	59	62,288	1,895	3.04	63	69,336	2,233	3.22	77	78,046	2,165	2.77
CRÉDITO MYPE	224	798,155	123,774	15.51	235	815,683	125,429	15.38	246	835,426	136,883	16.38
CONSUMO MICROCRÉDITO	53	51,749	1,142	2.21	59	62,589	1,592	2.54	70	66,719	1,453	2.18
C. AGRÍCOLA	95	2,276,557	32,756	1.44	73	1,103,299	26,196	2.37	83	1,367,158	30,531	2.23
TOTAL	463	3,311,983	165,561	5.00	459	2,186,498	161,795	7.40	499	2,457,544	176,481	7.18

Nota: La información con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la Tabla 1 se puede observar de los registros de información financiera de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo microcrédito es donde se obtiene la menor cantidad de mora, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Tabla 1.1.

Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016

INDICADORES	2014		2015				2016					
	C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES	
	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
C. PERSONAL	2	15,673					2	12791	1	10,326.10		
MICROCRÉDITO	1	3,699			1	1,397						
CRÉDITO MYPE	1	1,291	3	38,755	2	3,629	4	39,152	3	3,916.66	5	145,991.38
CONSUMO MICROCRÉDITO							1	650				
C. AGRÍCOLA	1	15,723			2	39,677			3	65,230.70		
TOTAL	5	36386	3	38755	5	44703	7	52593	7	79473.46	5	145991.38

Nota: La información con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

Objetivo específico 1: Analizar los indicadores financieros de Cartera Pesada, Cartera Atrasada, Cartera de Alto riesgo y Morosidad con respecto al tamaño de cartera

Tabla 2.

Indicadores financieros de la cartera Pesada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016.

C. PESADA			
CD/(DEF+DUD+PER)			
INDICADORES	2014	2015	2016
C. PERSONALES	4.86	4.68	4.95
MICROCRÉDITO	3.04	3.22	2.77
CRÉDITOS MYPE	15.51	15.38	16.38
CONSUMO MICROCRÉDITO	2.21	2.54	2.18
CRÉDITOS AGRÍCOLAS	23.51	13.90	15.95

Nota: La información con respecto a los indicadores financieros de la Cartera Pesada y Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la Tabla 2 se puede observar en los registros de información financiera de Cartera Pesada por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo microcrédito es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Objetivo específico 2: Analizar los indicadores financieros de Calidad de Cartera Atrasada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016

Tabla 3.

Indicadores financieros de Calidad de Cartera Atrasada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016

C. ATRASADA			
(C.VEN+C.JUD)/CD			
INDICADORES	2014	2015	2016
C. PERSONALES	0.04	0.12	0.04
MICROCRÉDITO	0.00	0.00	0.00
CRÉDITOS MYPE	0.21	0.21	0.40
CONSUMO MICROCRÉDITO	0.00	0.01	0.00
CRÉDITOS AGRÍCOLAS	0.00	0.00	0.00

Nota: La información con respecto a los indicadores financieros de Calidad de Cartera Atrasada de Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la Tabla3se puede observar en los registros de información financiera de Cartera Atrasada por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016 y el caso del Consumo Microcrédito y Créditos Agrícolas es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, siendo ésta prácticamente nula en los 3 periodos.

Objetivo específico: Analizar los indicadores financieros de Calidad de Cartera de Alto Riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016

Tabla 4.

Indicadores financieros de Calidad de Cartera de Alto Riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016.

A. RIESGO			
(C. REF. + C. VEN+C.JUD)/CD			
INDICADORES	2014	2015	2016
C. PERSONALES	0.16	0.12	0.14
MICROCRÉDITO	0.06	0.02	0.00
CRÉDITOS MYPE	0.21	0.21	0.40
CONSUMO MICROCRÉDITO	0.00	0.01	0.00
CRÉDITOS AGRÍCOLAS	0.01	0.04	0.05

Nota: La información con respecto a los indicadores financieros de Calidad de Cartera de Alto Riesgo de Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la Tabla 4 se puede observar en los registros de información financiera de Cartera de Alto Riesgo por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016 y el caso del Consumo Microcrédito es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, siendo ésta prácticamente nula en los 3 periodos.

Objetivo específico 4: Analizar los indicadores financieros de Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016

Tabla 5.

Indicadores financieros de Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016.

M.R.T.C.			
(MONTO/MORA)			
INDICADORES	2014	2015	2016
C. PERSONALES	4.86	4.68	4.95
MICROCRÉDITO	3.04	3.22	2.77
CRÉDITOS MYPE	15.51	15.38	16.38
CONSUMO MICROCRÉDITO	2.21	2.54	2.18
CRÉDITOS AGRÍCOLAS	1.44	2.37	2.23

Nota: La información con respecto a los indicadores financieros de Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la Tabla 5 se puede observar de los registros de información financiera de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo microcrédito es donde se obtiene la menor cantidad de mora, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Objetivo específico 5: Analizar el producto que presenta mayor índice de morosidad en la Financiera Credinka

Tabla 6.

Razones por las que solicitó un crédito en Financiera Credinka

Razones por las que solicitó el crédito	Frec.	%
Servicio rápido	15	19%
Diversidad de créditos	27	34%
Fácil ubicación	12	15%
Bajos intereses	21	26%
Pocos requisitos	5	6%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a las razones por las que solicitó un crédito en Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 06, se muestra que 34% de los clientes de financiera Credinka solicitaron un crédito debido a que cuentan con una diversidad de productos de créditos en contraste con el 26% que lo eligieron debido a que brindan un bajo interés mientras el 19% de ellos porque le brindan un servicio rápido a diferencia del 15% que solicitaron un crédito debido a su fácil ubicación y solo un 6% de ellos porque no les solicitan mucho requisito.

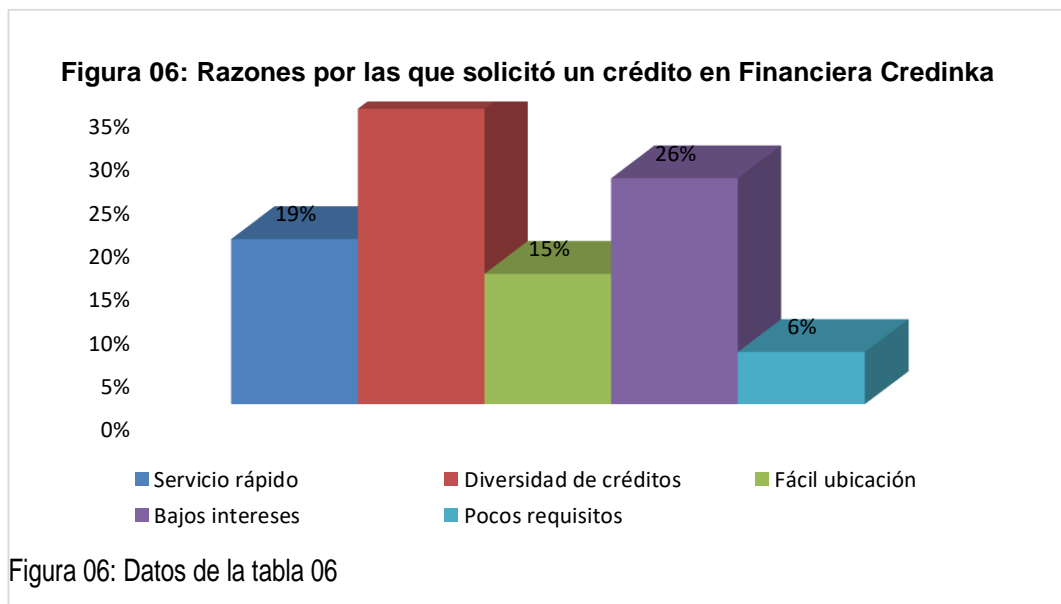


Tabla 7.

Ingresos mensuales de los clientes de Financiera Credinka.

Ingresos mensuales	Frec.	%
S/.1000 – 1500	24	30%
S/.1501 – 2000	29	36%
S/.2001 - 2500	15	19%
S/.2501 – 3000	9	11%
S/.3000 – más	3	4%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a los Ingresos mensuales de los clientes de Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 07, se muestra que el 36% de los clientes tienen un ingreso mensual de S/.1501 a 2000 soles en contraste con el 30% de ellos que tienen un ingreso mensual de S/.1000 a 1500 soles mientras el 19% de ellos son mayores a S/.2001 a 2500 soles mensuales a diferencia del 11% de los clientes de Credinka que tiene un ingreso de S/.2501 a 3000 soles mensuales y solo un 4% de ellos tiene un ingreso de S/.3000 soles a más mensualmente de ingresos.

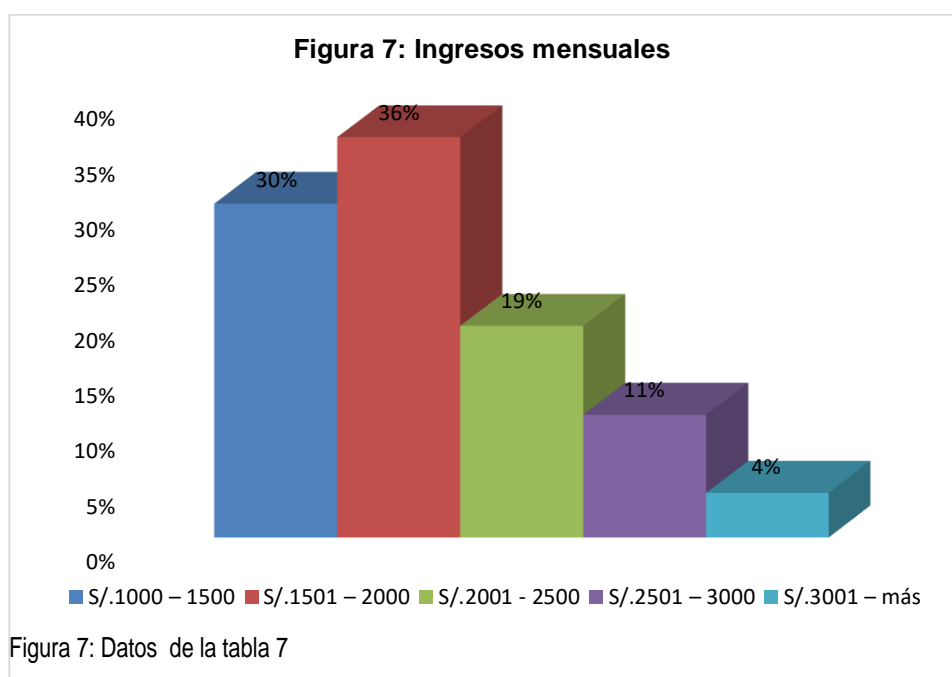


Tabla 8.

Monto del crédito otorgado por Financiera Credinka.

Monto del crédito otorgado	Frec.	%
S/.500 – 1500	29	36%
S/.1501 – 2500	17	21%
S/.2501 - 3500	14	18%
S/.3501 – 4500	9	11%
S/.4501 – más	11	14%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto al Monto del crédito otorgado por Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote-2016.

En la tabla 08, se muestra que el 36% de ellos recibieron un crédito de S/.500 a 1500 soles por la financiera Credinka en contraste con el 21% de los clientes que recibieron S/.1501 a 2500 soles de préstamo de por parte de la financiera mientras el 18% de ellos recibieron un préstamo de S/.2501 a 3500 soles a diferencia del 11% de los clientes que recibieron de S/.3501 a 4500 soles por parte de la financiera y un 14% de ellos recibieron un crédito de S/.4501 a más soles de préstamo por parte de Financiera Credinka.

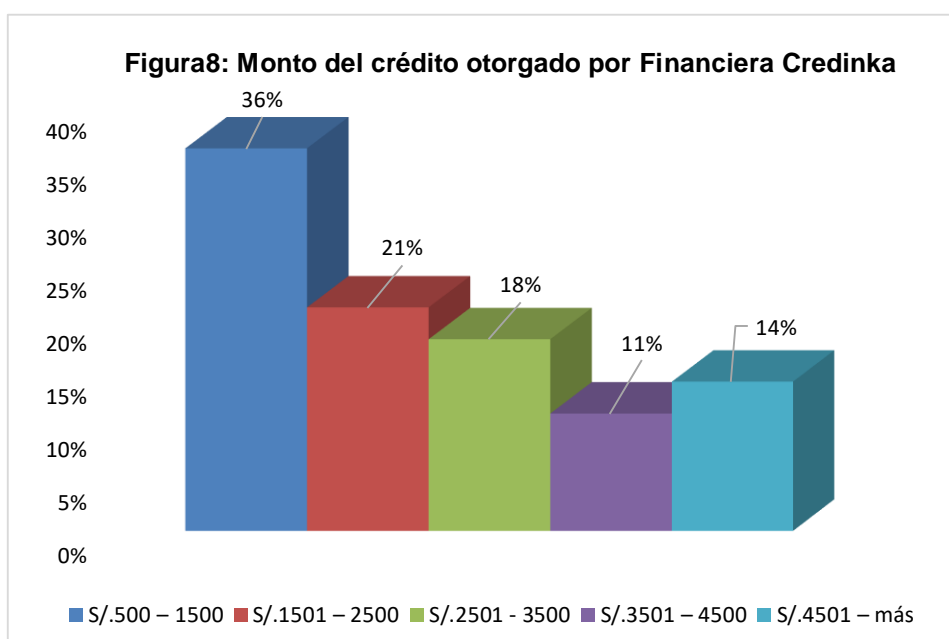


Figura 8: Datos de la tabla 8

Tabla 9.

Cuota mensual asignada por el pago de la deuda contraída con Financiera Credinka

Cuota mensual asignada por el pago de la deuda contraída	Frec.	%
S/.100 - 200	23	29%
S/.201 - 300	18	23%
S/.301 - 400	11	14%
S/.401 - 500	15	19%
S/.501 – más	13	16%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a la Cuota mensual asignada por el pago de la deuda contraída con Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 09, se muestra que el 29% de los clientes de financiera credinka tiene una cuota mensual de S/.100 a 200 soles del crédito que obtuvieron en contraste con el 23% de ellos que paga mensualmente de S/.201 a 300 soles a Financiera Credinka a diferencia del 14% de ellos que pagan entre S/.301 a 400 soles en contraste con el 19% de ellos que pagan S/.401 a 500 soles mensualmente y un 16% de ellos paga S/.501 soles a más debido al crédito que obtuvieron con Financiera Credinka.

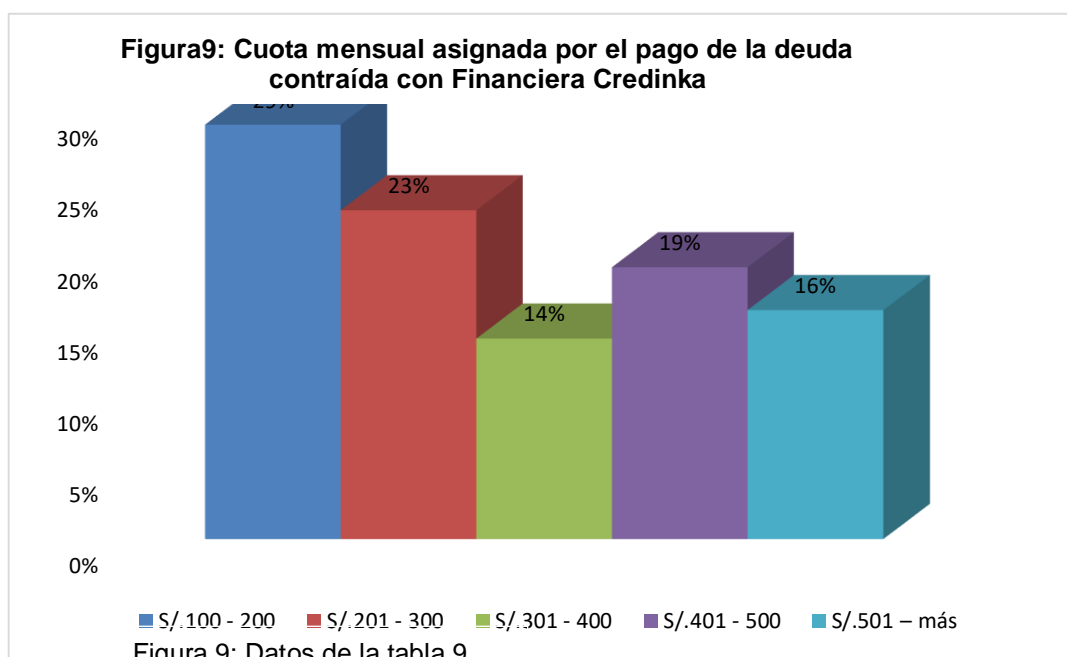


Tabla 10.

Tipo de crédito que le fue otorgado por Financiera Credinka.

Tipo de crédito que le fue otorgado	Frec.	%
Crédito Personal	11	14%
Micro Crédito	27	34%
Crédito Mype	8	10%
Consumo Microcrédito	22	28%
Crédito Agrícola	12	15%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto al Tipo de crédito que fue otorgado por Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 10, se muestra que 34% de los clientes de Financiera Credinka obtuvieron un crédito Micro Crédito en contraste con el 28% de ellos que obtuvieron un tipo de crédito llamado Consumo Microcrédito a diferencia del 15% de ellos que le otorgaron un Crédito Agrícola en contraste con el 14% de ellos que obtuvieron un Crédito Personal y solo un 10% de ellos que les dieron un tipo de crédito Mype.

Figura 10: Tipo de crédito que le fue otorgado por Financiera Credinka

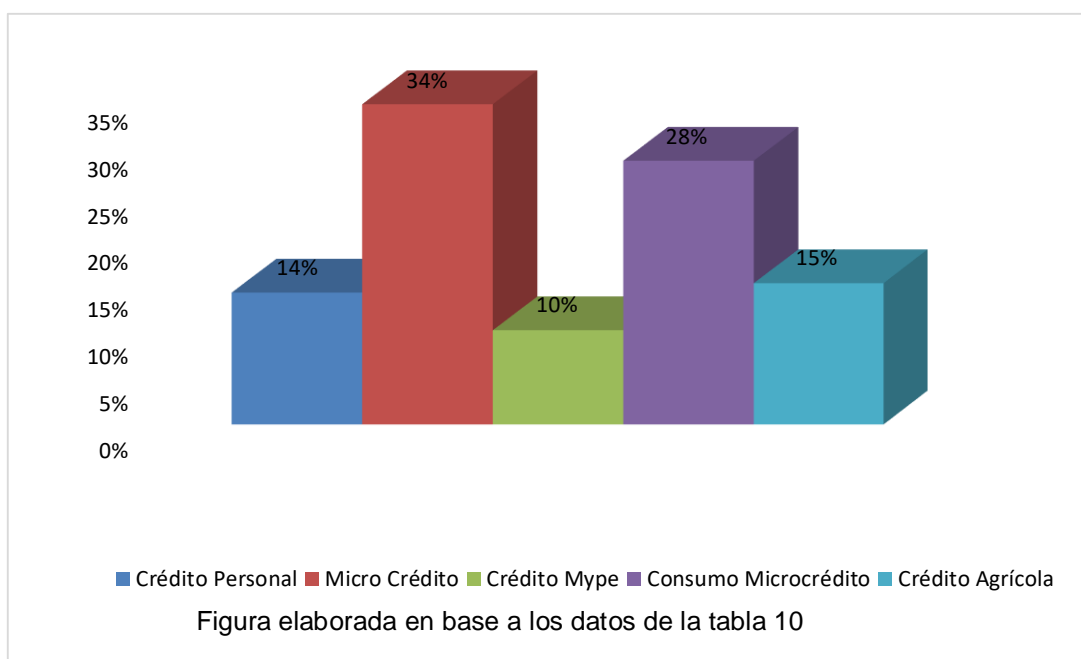


Tabla 11.

Inconvenientes de pago en la cancelación de las cuotas durante el primer año del préstamo.

Inconvenientes de pago durante el primer año	Frec.	%
SI	57	71%
NO	23	29%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a los inconvenientes de pago en la cancelación de las cuotas durante el primer año del préstamo por Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 11, se muestra que el 71% de los clientes dicen que Si tuvieron inconvenientes de pago en la cancelación de sus cuotas durante el primer año en contraste con el 29% de ellos que no tuvieron ningún inconveniente en la cancelación de sus cuotas durante el primer año del préstamo.

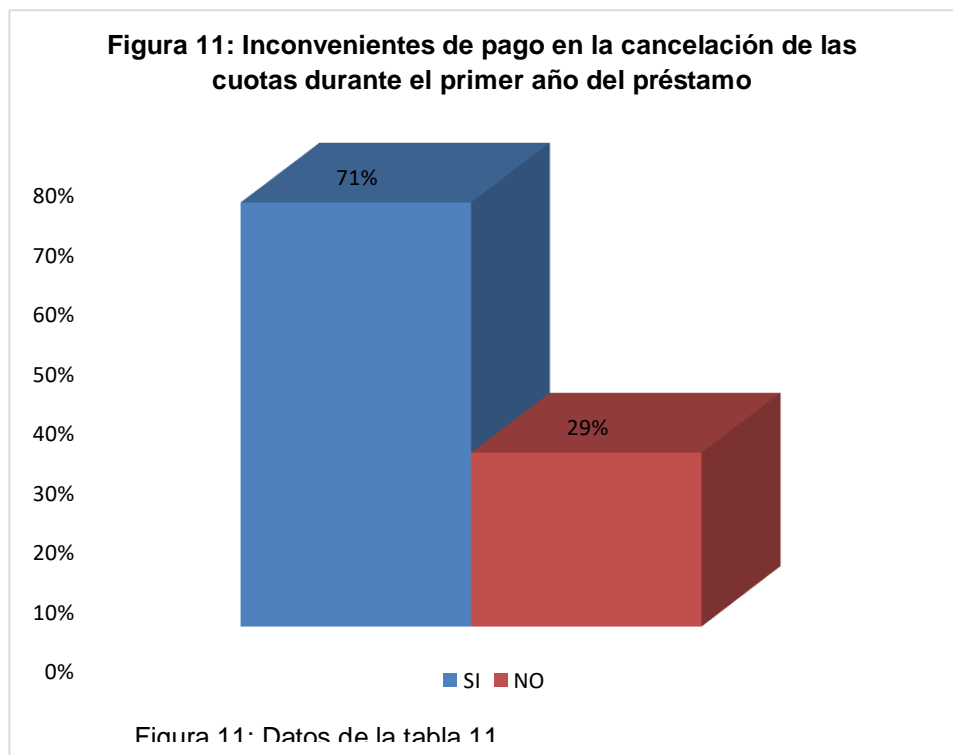


Tabla 12.

Motivo que generó morosidad en el pago de la deuda a Financiera Credinka

Motivo que generó la morosidad	Frec.	%
Mal destino del crédito.	32	40%
Sobreendeudamiento.	24	30%
Daños materiales en el negocio.	9	11%
Desastres naturales.	0	0%
Demasiadas cuentas por cobrar.	15	19%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto al Motivo que generó morosidad en el pago de la deuda a Financiera Credinka, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 12, se muestra que el 40% de los clientes de financiera confianza generó morosidad debido a un mal destino del crédito en contraste con un 30% de los clientes que debido a un sobre endeudamiento tuvo morosidad en el pago de su deuda a diferencia del 19% de ellos que tuvieron morosidad en sus pagos debido a que tenían demasiadas cuentas por cobrar y solo el 11% de ellos genero morosidad debidos a daños materiales en sus negocios.

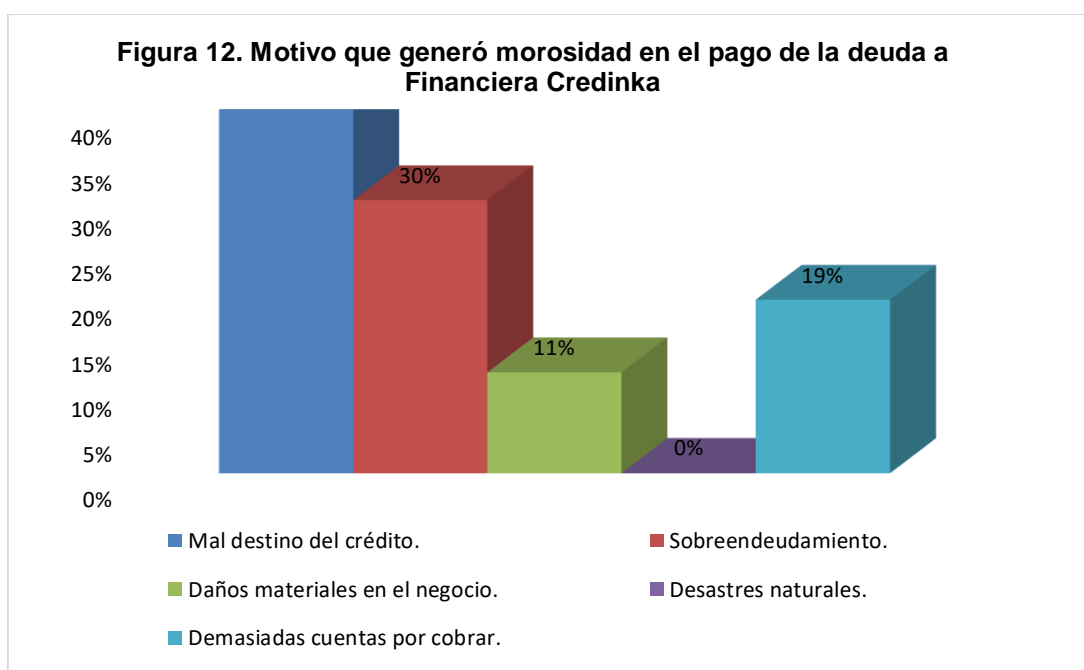


Figura 12: Datos de la tabla 12

Tabla 13.

Medidas que adoptó Financiera Credinka para recuperar la deuda

Medidas que adoptó Financiera Credinka para recuperar la deuda	Frec.	%
Llamadas telefónicas	17	21%
Enviaban notificaciones de cobranza	19	24%
Visitas constantes al trabajo	23	29%
Fueron hostigantes en el cobro	16	20%
Replantearon la forma de pago	5	6%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a las medidas que adoptó Financiera Credinka para recuperar la deuda, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka-Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 13, se muestra que 29% de los clientes opinan que la Financiera Credinka adoptó la medida de visitas constantes al trabajo para recuperar la deuda en contraste con el 24% de ellos que dicen que les enviaban notificaciones de cobranza a diferencia del 21% de ellos que dicen que frente a la morosidad que tenían la Financiera los llamaban constantemente en contraste con el 20% de ellos dicen que fueron hostigantes en el cobro y solo el 6% replantearon la forma de pago.

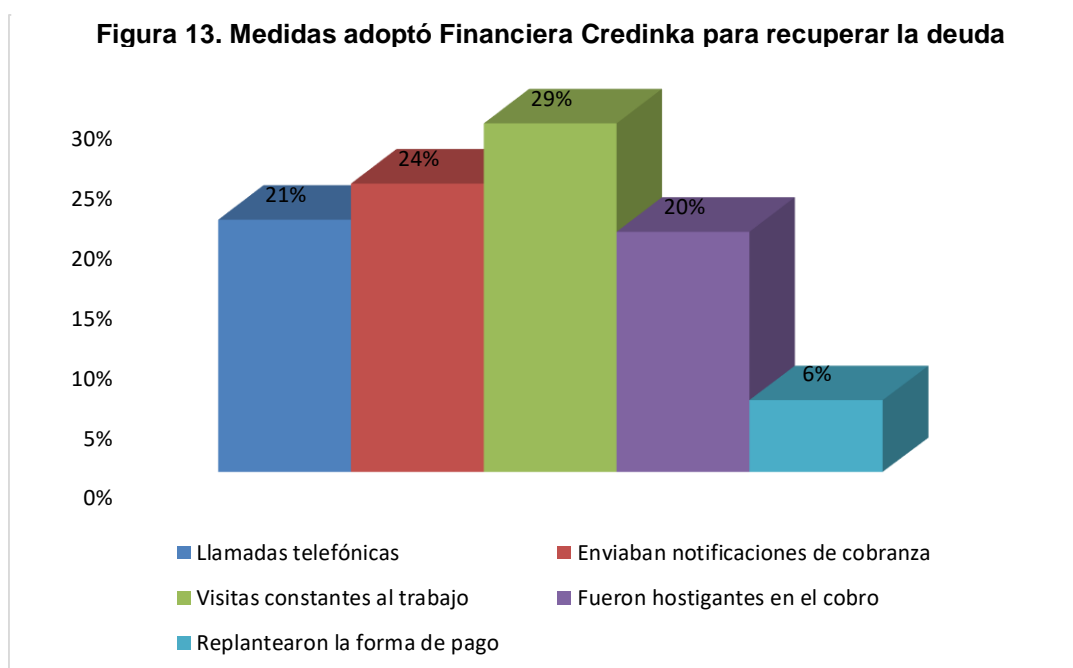


Figura 13: Datos de la tabla 13

Tabla 14.

Tasas de interés muy altas que originan atrasos en el cumplimiento de los pagos

Tasas de interés muy altas que originan atrasos en los pago	Frec.	%
SI	38	48%
NO	42	52%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto a las Tasas de interés muy altas que originan atrasos en el cumplimiento de los pagos en Financiera Credinka para recuperar la deuda, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla14, se muestra que el 48% de los clientes consideran que las tasas de intereses contraídas son muy altas y eso originaron atrasos en el cumplimiento de los pagos en contraste con el 48% de ellos opinan que no consideran que las tasas de intereses son altas y que no generaron atrasos en el cumplimiento de pagos.

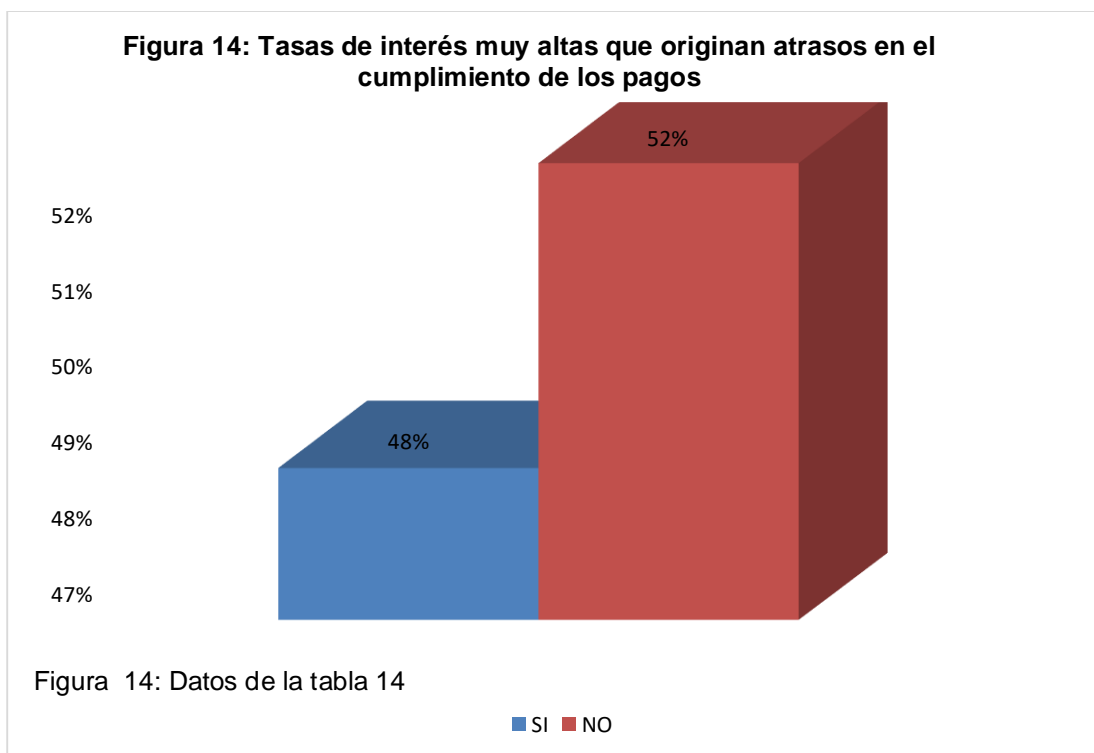


Tabla 15.

Cumplimiento con la cancelación del pago de la deuda total contraída con Financiera Credinka

Cumplimiento de la cancelación de la deuda	Frec.	%
SI	54	67%
NO	26	33%
TOTAL	80	100%

Nota: La información con respecto al Cumplimiento con la cancelación del pago de la deuda total contraída con Financiera Credinka para recuperar la deuda, en el periodo 2014-2016 fue proporcionada por Financiera Credinka- Agencia Chimbote- 2016.

En la tabla 15, se muestra que 67% de los clientes de la Financiera Credinka creen que si podrán cumplir con la cancelación de toda su deuda contraída con la Financiera en contraste con el 33% de ellos que opinan que dicen que no podrán pagar su deuda que obtuvieron Financiera Credinka.

Figura15. Cumplimiento con la cancelación del pago de la deuda total contraída con Financiera Credinka

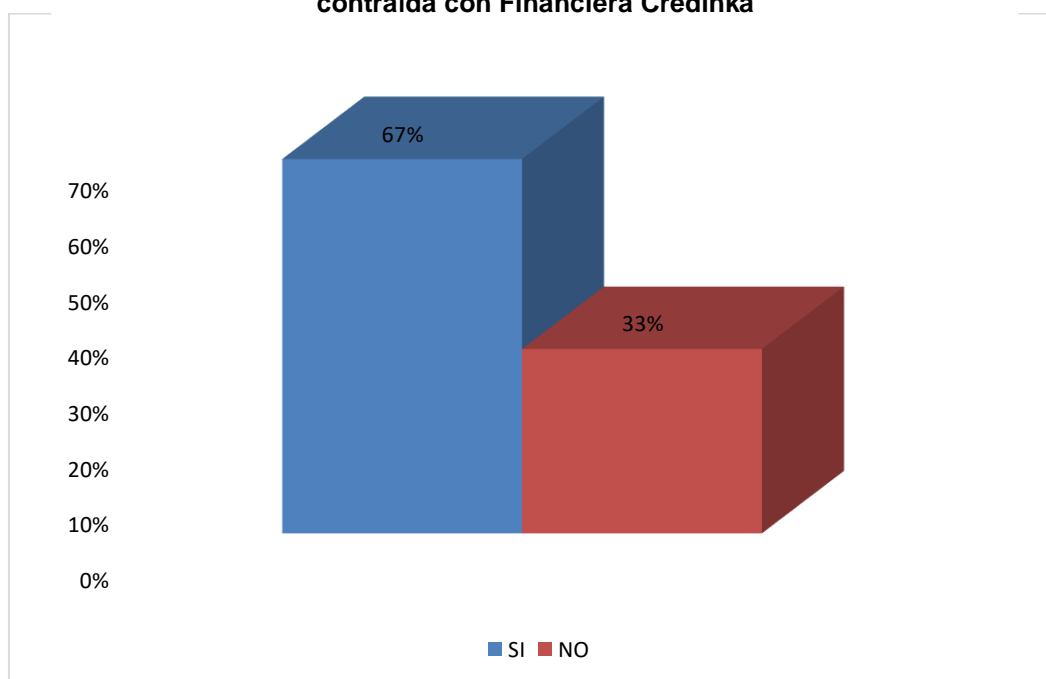


Figura 15: Datos de la tabla 15

IV DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Castañeda y Tamayo (2013) en su tesis

Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo”; concluye que:

La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.

Lo afirmado anteriormente se reafirma con los datos de la Tabla 1 donde se muestran los resultados de los registros de información financiera de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo micro crédito es donde se obtiene la menor cantidad de mora, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Por tanto se concluye que, los resultados de la evaluación de morosidad según tipo de crédito varían, siendo mayor la morosidad en los créditos MYPE en el año 2014, y en los créditos de consumo microcrédito donde se presenta menor nivel de morosidad en el año 2016.

Es así que se hace necesario en el campo de la investigación descriptiva en finanzas realizar un análisis global que permita contrastar los resultados financieros respecto a la morosidad y la situación

económica real de los clientes para poder realizar un análisis más completo y sistematizado.

Vela y Uriol (2012) en su tesis

Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana”; concluye que:

Existe una buena percepción respecto al clima de negocios propicio para el desarrollo de las microfinanzas en el Perú; sin embargo, en los últimos años se han evidenciado tendencias negativas respecto a indicadores de rentabilidad y calidad de la cartera en las entidades de microfinanzas, fundamentalmente en las Edpymes que carecen de autorización para captar recursos del público.

Lo afirmado anteriormente se reafirma con los datos de la Tabla 2 donde se muestran los resultados que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo micro crédito es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Por tanto, se concluye que en cuanto a la cantidad porcentual, el crédito MYPE tiene mayores cantidades porcentual en los indicadores financieros de cartera pesada que van incrementándose desde 2014 2016.

Es así que se hace necesario realizar un análisis global que permita contrastar los resultados financieros de la cartera pesada de empresas microfinancieras respecto a la morosidad y la situación económica real de los clientes para poder realizar un análisis más completo y sistematizado.

Cruz (2013) en su tesis

Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012”; concluye:

Se ha conseguido determinar que en el Banco Falabella de Chimbote posee una amplia cartera de clientes quienes son evaluados con políticas de créditos flexibles en donde el 32.02%, está compuesta por clientes informales que se encuentran en la campaña piloto, quienes por poseer créditos en otros Bancos y manteniéndose 100% normal en el reporte de los 6 últimos meses según central de riesgos, estos adquieren los créditos de esta entidad automáticamente si presentar algún sustento de ingresos, por ello se considera implementar políticas restrictivas en cuanto a poseer sustentos de ingresos (Boletas de pago, Recibo por Honorarios, Declaraciones de SUNAT) puesto que ello permite descartar que clientes tendrían la capacidad de hacer sus pagos de los créditos que estos soliciten.

Lo afirmado anteriormente se confirma con los datos de la Tabla 3 donde se muestran los resultados que en los registros de información financiera de Cartera Atrasada por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016 y el caso del Consumo Micro crédito y Créditos Agrícolas es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, siendo ésta prácticamente nula en los 3 periodos.

Por lo cual se concluye que los indicadores financieros de Calidad de Cartera Atrasada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014–2016 tienen una mayor cantidad porcentual que va en aumento en el producto crédito MYPE de 2014 a 2016.

Es así que se concluye que a nivel de la Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014–2016 se requiere mejorar los indicadores de Calidad de Cartera Atrasada en el producto Créditos MYPE.

Vela y Uriol (2012) en su tesis

Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana, concluye que:

La calidad de la cartera está explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómico tales como el nivel de solvencia de las entidades, la eficiencia y gestión de sus costos operativos, la tasa de crecimiento de los activos rentables

Lo afirmado anteriormente se confirma con los datos de la tabla 4 se puede observar en los registros de información financiera de Cartera de Alto Riesgo por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016 y el caso del Consumo Micro crédito es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, siendo ésta prácticamente nula en los 3 periodos.

Por tanto, se concluye que en cuanto a los indicadores financieros de Calidad de Cartera de Alto Riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014– 2016 en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual.

Es así que se requiere implementar estrategias que le permitan a la Financiera reducir las cantidades porcentuales de la cartera de alto riesgo en los créditos otorgados a las MYPES.

Cruz (2013) en su tesis titulada

Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012”; concluye que:

Se calculó que el índice de morosidad que obtuvo el Banco Falabella Perú S.A. en diciembre del 2012, llegó a alcanzar el 12.10%, tomando en cuenta este indicador muestra claramente que existe una ineficiencia de cobro y autorización de sus créditos.

Lo afirmado anteriormente se confirma con los datos de la tabla 5 donde se puede observar de los registros de información financiera de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014– 2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad demora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo micro crédito es donde se obtiene la menor cantidad demora, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016.

Por tanto se concluye que es el producto financiero Créditos MYPES es que presenta mayores índices de morosidad por parte de la cartera de clientes de la Financiera Credinka.

Es así que previo al otorgamiento de créditos al sector MYPE se requiere realizar una evaluación preliminar de la empresa, de sus antecedentes crediticios y la solvencia económica de sus representantes a fin de asegurar que se cumplan con las condiciones de otorgamiento de créditos.

Cruz (2013) en su tesis titulada

Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012” presentada en la Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote; concluye que:

Al evaluar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A., el resultado muestra claramente que a mayor índice de morosidad la rentabilidad del Banco Falabella disminuye, a un periodo a corto plazo no se verá perjudicada la entidad, pero estos resultados si mantienen el ritmo en que van a un periodo a largo plazo la entidad se verá perjudicada gravemente. (p.76).

Lo afirmado anteriormente se confirma con los datos de la tabla 6 donde se muestra que 34% de los clientes de financiera Credinka solicitaron un crédito debido a que cuentan con una diversidad de productos de créditos en contraste con el 26% que lo eligieron debido a que brindan un bajo interés mientras el 19% de ellos porque les brindan un servicio rápido a diferencia del 15% que solicitaron un crédito debido a su fácil ubicación y solo un 6% de ellos porque no les solicitan muchos requisitos. Del mismo modo en la tabla 12, se muestra que el 40% de los clientes de financiera confianza generó morosidad debido a un mal destino del crédito en contraste con un 30% de los clientes que debido a un sobre endeudamiento tuvo morosidad en el pago de su deuda a diferencia del 19% de ellos que tuvieron morosidad en sus pagos debido a que tenían demasiadas cuentas por cobrar y solo el 11% de ellos generó morosidad debidos a daños materiales en sus negocios.

Por tanto se concluye que las razones principales de la elección de la solicitud de crédito por parte de los clientes lo constituyen la diversidad de productos y el bajo interés ofrecido por Financiera Credinka.

Es así que a nivel externo la Financiera Credinka cuenta con una percepción positiva de las facilidades y beneficios para la

asignación y evaluación de créditos a nivel local.

Murillo y Huaman (2012) en su tesis titulada:

“Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010-2011”; concluye que: “Se confirmó la hipótesis, por lo tanto, se concluye que, si se lograra propuesta de un plan de riesgo crediticio, este nos permitirá minimizar el riesgo de morosidad en los socios y no socios.

Lo afirmado anteriormente se confirma con los datos de la tabla 13, donde se muestra que 29% de los clientes opinan que la Financiera Credinka adoptó la medida de visitas constantes al trabajo para recuperar la deuda en contraste con el 24% de ellos que dicen que les enviaban notificaciones de cobranza a diferencia del 21% de ellos que dicen que frente a la morosidad que tenían la Financiera los llamaban constantemente en contraste con el 20% de ellos dicen que fueron hostigantes en el cobro y solo el 6% replantearon la forma de pago.

Por tanto se concluye que Financiera Credinka tiene implementadas estrategias para la recuperación de deudas generadas por el incumplimiento de cancelación de deuda de su cartera de clientes.

Es así que en vista de la necesidad de hacer más efectivas la recuperación de créditos se requiere mejorar el procedimiento y estrategias de recuperación de créditos a fin de reducir los índices de morosidad de los clientes de esta micro entidad financiera en la ciudad de Chimbote

V CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se analizaron los indicadores financieros de Cartera Pesada, de Credinka llegando a la conclusión que: en el periodo 2014-2016 en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo microcrédito es donde se obtiene la menor cantidad porcentual, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016 (tabla 2)
- 5.2. Se analizó los indicadores financieros de Calidad de Cartera Atrasada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014–2016 llegando a la conclusión que: en los registros de información financiera de Cartera Atrasada por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016 debido a que se presenta un comportamiento inestable e informal de las MYPES a nivel local y provincial que genera retrasos en el incumplimiento de pagos (tabla 3).
- 5.3. Se analizó los indicadores financieros de Calidad de Cartera de Alto Riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 – 2016, llegando a la conclusión que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad porcentual, la cual va de 0.21% obtenido en el año 2014, hasta un 0.40% en el año 2016; ello debido a la situación inestable de la economía y crecimiento económico de las MYPES a nivel local, provincial y regional (tabla 4).
- 5.4. Se analizó los indicadores financieros de Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014–2016 llegando a la conclusión que: en el producto

créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014, hasta un 16.38% en el año 2016 y el caso del consumo micro crédito es donde se obtiene la menor cantidad de mora, de 2.21% en el año 2014 a 2.18% en el 2016 ello debido a la falta de cumplimiento de pago en los plazos establecidos en los créditos otorgados a las MYPES a nivel local, provincial y regional (tabla 5).

- 5.5. Se analizó el producto que presenta mayor índice de morosidad en la Financiera Credinka llegando a la conclusión que: 34% de los clientes solicitaron un crédito debido a que cuentan con una diversidad de productos de créditos, el 21% de los clientes que recibieron S/.1501 a 2500 soles de préstamo por parte de la financiera mientras el 18% de ellos recibieron un préstamo de S/.2501 a 3500 soles, 71% de los clientes indicaron que tuvieron inconvenientes de pago en la cancelación de sus cuotas durante el primer año en contraste, 29% de los clientes opinan que la Financiera Credinka adoptó la medida de visitas constantes al trabajo para recuperar la deuda, estos datos reflejan que las características del producto ofrecido se destacan la cantidad de préstamos otorgado y el empleo de mecanismos de recuperación de deudas generada por la morosidad financiera (tablas 6 - 15).
- 5.6. Finalmente se proponen estrategias para disminuir el índice de morosidad la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el año 2016.
- 5.7. Se analizó la morosidad con respecto al tamaño de cartera en Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote, en el periodo 2014–2016 llegando a la conclusión que: los resultados de los registros de información financiera de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el producto créditos MYPE es donde se reporta una mayor cantidad de mora, la cual va de 15.51% obtenido en el año 2014,

hasta un 16.38% en el año 2016 ello debido a que no se cuenta con un análisis global que permita contrastar los resultados financieros de la cartera pesada de empresas microfinancieras respecto a la morosidad y la situación económica real de los clientes para poder realizar un análisis más completo y sistematizado (tabla 1).

VI RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Al gerente financiero de Credinka- Chimbote se recomienda proponer estrategias administrativas para reducir la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka tomando como punto de referencia la implementación de procedimientos exitosos de recuperación de créditos y reducción de índices de morosidad aplicados por otras financieras en el Perú.
- 6.2. Se recomienda al gerente financiero de Credinka- Chimbote realizar un monitoreo permanente de los indicadores financieros de calidad de cartera de alto riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
- 6.3. Se recomienda al gerente financiero de Credinka- Chimbote realizar un monitoreo permanente de los indicadores financieros de calidad de cartera pesada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
- 6.4. Se recomienda al gerente financiero de Credinka- Chimbote realizar el análisis de los indicadores financieros de calidad de cartera atrasada o morosidad de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
- 6.5. A los trabajadores de gestión de créditos de forma coordinada con el supervisor reportar de forma inmediata el incremento del nivel de morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
- 6.6. Se recomienda a Credinka- Chimbote mejorar la evaluación de otorgamiento de créditos MYPE debido a que son los clientes con más altos índices de morosidad.

6.7. A futuros investigadores se recomienda aplicar estrategias administrativas para reducir los niveles de morosidad en función del tamaño de la cartera y mejorar los niveles de rentabilidad de las microfinancieras en la ciudad de Chimbote

VIII PROPUESTA

VII. PROPUESTA

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y PREVENIR LA MOROSIDAD EN FINANCIERA CREDINKA – CHIMBOTE.

7.1. Datos Informativos:

- a) Título: Propuesta de estrategias para la recuperación de cartera y prevenir la morosidad en Financiera Credinka – Chimbote.
- b) Beneficiarios: Trabajadores – Clientes.
- c) Responsable: Moore Torres Juan David

7.2. Justificación:

En el Perú, los créditos a las mypes se han ido desacelerando, en parte como respuesta a lo que ha estado ocurriendo a nivel macroeconómico en términos de la desaceleración de la economía, y también debido a que recientemente las empresas microfinancieras o los créditos a las microempresas han ido alcanzando una mayor cobertura.

Los créditos a las Mypes crecerán menos este año debido a que la mayor cobertura hace que la dificultad que tienen las empresas microfinancieras para identificar nuevos deudores que sean sujetos de crédito, va aumentando conforme se va cubriendo una mayor parte del mercado.

Aproximadamente un 94% de las empresas en el país son microempresas, siendo un sector que ha ido creciendo a la mano con el sector micro financiero.

En los últimos años la importancia del crédito mype ha aumentado significativamente, es más o menos el 25% del total de créditos que se otorga en el sistema financiero, no obstante, respecto a la morosidad de las micro y pequeñas empresas, si bien están en un nivel relativamente alto, se asume que está bastante controlada

según el Departamento de Análisis de Instituciones Microfinancieras de la SBS.

7.3. Alcances de la Propuesta

La Propuesta de estrategias para la recuperación de cartera y prevenir la morosidad en Financiera Credinka es de aplicación para:

- Trabajadores de Financiera Credinka
- Clientes de Financiera Credinka
- Futuros clientes

7.4. Objetivos

7.4.1. Objetivo general

Recuperar la cartera y prevenir la morosidad en Financiera Credinka Chimbote.

7.4.2. Objetivos específicos

- Elaborar estrategias para mejorar la gestión de cobranza de créditos impagos.
- Elaborar estrategias para prevenir el incremento del índice de morosidad.

7.5. Diseño de Estrategias

La propuesta administrativa para la recuperación de cartera y prevención de morosidad en Financiera Credinka Chimbote, está basada en la formulación de dos estrategias fundamentales:

Objetivos	Estrategias a realizar	Actividades a realizar	Presupuesto	Cronograma	Responsable
Estrategias para mejorar la gestión de cobranza de créditos impagos.	E1: Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que Comience.	A1: Educar a los clientes sobre características del producto, cobro y gastos de cobranza. A2: Establecer fechas de pago que sean beneficiosas para ambas partes A3: Tratar quejas y reclamos oportunamente A4: Utilizar refuerzos positivos en para los créditos	S/1,000.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	E2: Fomentar la Alta Productividad en el Área de Cobranza	A1: Establecer un adecuado procedimiento en cobranza A2: Contar con personal capacitado A3: Incentivar al personal con metas por reducción de moras.	S/10,000.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	E3: Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información	A1: Implementar un sistema de información eficiente. A2: Información clara y concreta sobre el cliente. A3: Constantes comités de mora. A4: Contratar a un verificador externo.	S/600.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	E4: Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos	A1: Crear políticas para las visitas al cliente A2: Dividir la cobranza por niveles de riesgo. A3: Ofrecer alternativas de pago.	S/200.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK

Estrategias para prevenir el incremento del índice de morosidad.	A1: Desarrollar una política de crédito clara.	A1: Incluir condiciones del crédito. A2: Pedir documentación clara y precisa que respalde la solicitud crediticia. A3: No renovar créditos a clientes que presentaron atrasos significativos en sus pagos	S/200.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	A2: Aplicar límites de crédito efectivos	A1: Contar con la mayor documentación posible que respalde los ingresos del cliente. A2: Aplicar límites de créditos en caso de presentarse retraso de pago de deudas personales.	S/600.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	A3: Comprobar las direcciones rutinariamente.	A1: Correcta información de contacto de los clientes.	S/600.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	A4: Llevar a cabo una revisión periódica de la solvencia de los clientes.	A1: Permanecer en contacto con el cliente en todo momento.	S/600.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK
	A5: Ofrecer plazos de pago flexibles.	A1: Otorgar cortos plazos de pago para clientes nuevos en la institución.	S/600.00	Agosto 2017	G.G. F. CDK

VIII REFERENCIAS

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar y Camargo (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos.
- Andrade, M., Muñoz, M. (2006). "Morosidad Micro financiera vs bancos". *Aportes: Revista de la Facultad de Economía, BUAP. México, Año XI, N° 33*, pg. 145-148.
- BID (2010). *Guía Técnica de Indicadores de Desempeño para instituciones de Microfinanzas, Banco Interamericano de Desarrollo y Microrate*
- Brachfield, P. (2003).
Recobrarimpagosynegociarconmorosos. España: Gestión 2000.
- Briones, G. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior.
- Castañeda, E., Tamayo, J. (2013). *Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. (Tesis de titulación de contador público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad, Perú). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf
- Class & Asociados S.A. (2010). *Clasificación de Riesgo de Mibanco*, N° 20, 2010.

Cordova, E. (2013). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe.

Cruz, H. (2013). *Análisis del índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad del Banco Falabella Perú S.A. de la ciudad de Chimbote en el año 2012*. (Tesis de licenciatura en Administración. Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú).

Fred, D. (2008). *Administración estratégica*. (10ª ed.). México: Editorial. Prentice Hall.

Gómez, J., Grau, A., Ingellis, A., Jabbaz, M. (2012). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

González, J. (2012). *La morosidad un problema colateral de la crisis económica. España. Congreso. VIII CIAEC*.

Guillén, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria peruana*. Estudios económicos, Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas 2001-2002 del Banco Central de Reserva del Perú.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

Murillo, K., Huaman, B. (2012). *Administración de Riesgo Crediticio y su incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010- 2011*. (Tesis de titulación para Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú). Recuperado de

http://kidderperu.bligoo.com/media/users/18/939562/files/207014/ADMINISTRACION_DE_RIESGOS_CREDITICIOS.pdf

Pacific Credit Rating (2016). *Financiera CREDINKA S.A.* Recuperado de:

http://www.credinka.com/archivos/informacion_inversionistas%5Ccalificacion_riesgo%5Ccalificacion_riesgos%5CPCR_2015_02.pdf

Parrales, R. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnica eficientes de cobranzas. Causas de la morosidad.* Recuperado de:
www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf

Superintendencia de Banca y Seguros (2003). *Información financiera mensual de la banca múltiple, empresas financieras y empresas de arrendamiento financiero.* Varios números. Lima: Superintendencia de Banca y Seguros.

Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) (2010). *Información financiera mensual de las entidades para el Desarrollo de la Mediana y Pequeña Empresa.* Recuperado de
<http://www.sbs.gob.pe/PortalSBs/Estadistica/index.htm>

Valles, E. (2005). *Crédito y Cobranzas.* Recuperado de:
fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/.../credito_cobranza.pdf

Vela, L., Uriol, J. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana*. (Tesis de titulación de contador público, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, Perú). Recuperado de <http://web.ua.es/es/giecryal/documentos/microfinanzas-amazonia.pdf?noCache=1354883919558>

Zuluaga, G. (2003). *Recaudo Persuasivo*. Bogotá: Auto Edithors.


ANEXOS

ANEXO 1
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Olenka Espinoza Rodríguez, docente de la experiencia curricular de, Administración del ciclo X, y revisor del trabajo académico titulado: Análisis de la Morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote el Periodo 2014 – 2016, del estudiante: Moore Torres, Juan David; he sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 4 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 11 de Julio de 2017



.....
Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Docente

Desarrollo de proyecto de investigación

Experiencia curricular

DNI: 18092486

ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Título de la investigación	Problema de Investigación	Objetivos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<p>Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote. Periodo 2014 - 2016.</p>	<p>¿Cuál ha sido la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 a 2016?</p>	<p>General Analizar la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera de alto riesgo de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016. - Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera pesada de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016. - Analizar los indicadores financieros de calidad de cartera atrasada o morosidad 	<p>Morosidad</p>	<p>Brachfield (2003) aduce que: Es la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. La mora se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o cumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. (p. 13)</p>	<p>Es el incumplimiento o del pago por parte de los deudores por concepto de un préstamo de capital o en bienes o servicios. Se medirá a través de la mora vencida y la mora de alto riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos personales - Microcrédito - Créditos - MYPE - Consumo microcrédito - Créditos agrícolas - Créditos Refinanciados. - Créditos Judiciales 	<p>Razón</p>

de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

- Identificar el nivel de morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
 - Analizar el producto que presenta mayor índice de morosidad en la Financiera Credinka.
 - Proponer estrategias para disminuir el índice de morosidad la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el año 2016.
-

ANEXO N°4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE INDICADORES CREDITICIOS DE FINANCIERA CREDINKA, EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL PERIODO 2014 - 2016.

Instrucción

La guía de análisis documental tiene como propósito recoger información económica de indicadores crediticios de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.

Años	2014		2015		2016	
	Montos de créditos	Montos de mora	Montos de créditos	Montos de mora	Montos de créditos	Montos de mora
Crédito Personal						
Micro Crédito						
Crédito Mype						
Consumo Microcrédito						
Crédito Agrícola						

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE FINANCIERA CREDINKA, EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL PERIODO 2014 - 2016.

1. ¿Por qué razón solicitó un crédito en Financiera Credinka?
 - a) Servicio rápido
 - b) Diversidad de créditos
 - c) Fácil ubicación
 - d) Bajos intereses
 - e) Pocos requisitos

2. ¿A cuánto ascienden sus ingresos mensuales?
 - a) 1000 – 1500
 - b) 1501 – 2000
 - c) 2001 - 2500
 - d) 2501 – 3000
 - e) 3000 – más

3. ¿Cuál fue el monto del crédito otorgado por Financiera Credinka?
 - a) 500 – 1500
 - b) 1501 – 2500
 - c) 2501 - 3500
 - d) 3501 – 4500
 - e) 4501 – más

4. ¿Cuál fue la cuota mensual asignada por el pago de la deuda contraída con Financiera Credinka?
 - a) 100 – 200
 - b) 201 – 300
 - c) 301 - 400
 - d) 401 – 500
 - e) 501 – más

5. ¿Qué tipo de crédito le fue otorgado por Financiera Credinka?
 - a) Crédito Personal
 - b) Micro Crédito
 - c) Crédito Mype
 - d) Consumo Microcrédito
 - e) Crédito Agrícola

6. ¿Tuvo algún inconveniente de pago en la cancelación de las cuotas durante el primer año del préstamo otorgado por Financiera Credinka?
 - a) SI
 - b) No

7. ¿Qué motivo generó la morosidad en el pago de la deuda a Financiera Credinka?
- a) Mal destino del crédito.
 - b) Sobreendeudamiento.
 - c) Daños materiales en el negocio.
 - d) Desastres naturales.
 - e) Demasiadas cuentas por cobrar.
8. ¿Ante la morosidad efectuada qué medidas adoptó Financiera Credinka para recuperar la deuda?
- a) Llamadas telefónicas.
 - b) Enviaban notificaciones de cobranza.
 - c) Visitas constantes al trabajo.
 - d) Fueron hostigantes en el cobro.
 - e) Replantearon la forma de pago.
9. ¿Considera que las tasas de interés de la deuda contraída es muy alta y eso origina atrasos en el cumplimiento de los pagos?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Cree usted que podrá cumplir con la cancelación del pago de la deuda total contraída con Financiera Credinka?
- a) Si
 - b) No

Anexo N° 5:FICHAS TÉCNICAS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS N°1	
Nombre original	Guía de análisis documental de indicadores crediticios de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
Autora	Moore Torres, Juan David
Procedencia	Chimbote Perú
Administración	Individual
Duración	Duración aproximada 30 minutos
Aplicación	Cartera de clientes de Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote.
Valoración	Cuantitativa
Significación: Dimensiones	Mora de crédito a la Microempresa, Mora de crédito Pequeña Empresa, Mora de crédito a la Mediana Empresa, Mora de créditos personales, Créditos Refinanciados, Créditos Judiciales.
Usos	En la Administración y en la investigación.
Materiales	Hoja de guía de análisis documental.

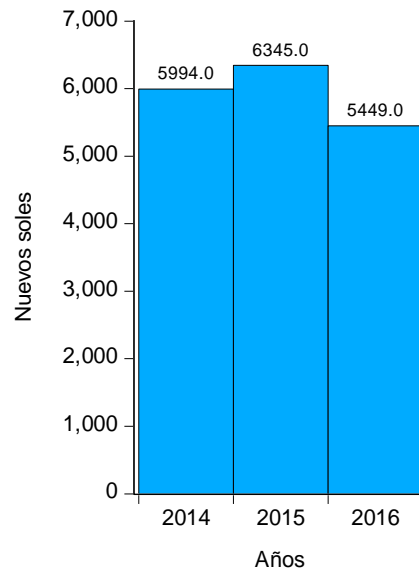
**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Nº2**

Nombre original	Cuestionario para analizar las causas de la morosidad de los clientes de financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote en el periodo 2014 - 2016.
Autora	Moore Torres, Juan David
Procedencia	Chimbote Perú
Administración	Individual
Duración	Duración aproximada 30 minutos
Aplicación	Clientes morosos Financiera Credinka, en la ciudad de Chimbote.
Valoración	Cuantitativa
Significación: Dimensiones	- Causas de la morosidad
Usos	En la Administración y en la investigación.
Materiales	Hoja de cuestionario.

ANEXO N°6: GRÁFICOS

1. CREDITOS PERSONALES

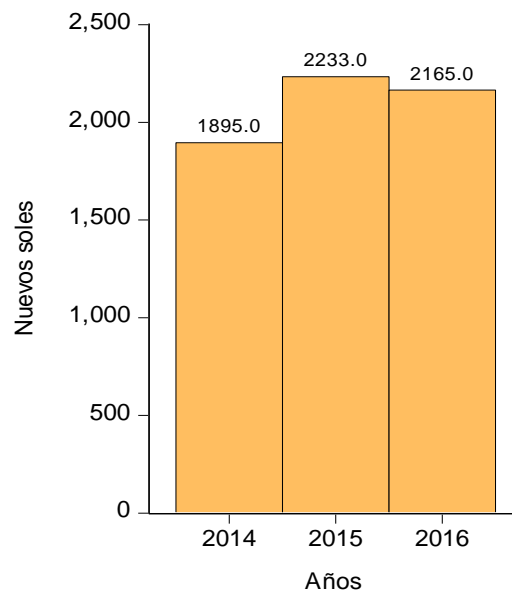
MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS PERSONALES.
Periodo: 2014-2016



Elaboración: propia

2. MICROCRÉDITOS

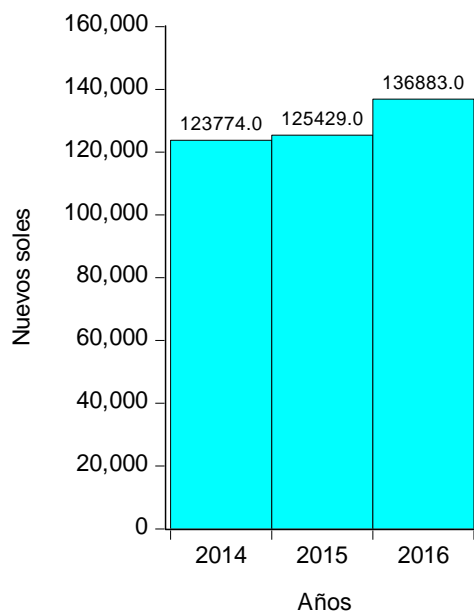
MOROSIDAD EN LOS MICROCRÉDITOS.
Periodo: 2014-2016



Elaboración: propia

3. CRÉDITOS PARA MYPE

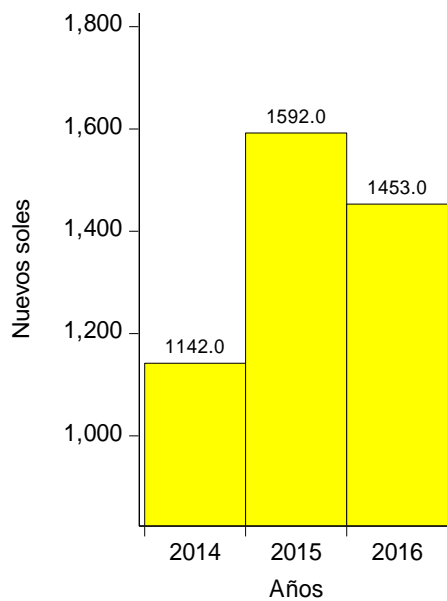
MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS PARA MYPEs.
Periodo:2014-2016



Elaboración:propia

4. MICROCRÉDITOS DE CONSUMO

MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.
Periodo: 2014-2016

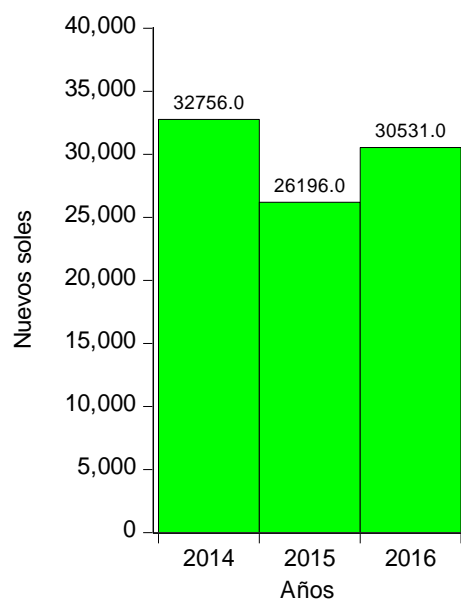


Elaboración:propia

5. CRÉDITO AGRÍCOLA

MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS AGRÍCOLAS.

Periodo:2014-2016



Elaboración propia

ANEXO N°7: RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla N°1: Análisis financiero de morosidad, créditos refinanciados, en cobranza judicial, vencidos y con calificación deficiente, dudoso y pérdida del total de cartera “Créditos Personales”.

C. PERSONALES												
INDICADORES	C. DIRECTA		MOROSIDAD		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. VENCIDOS		DEF + DUD + PERD	
	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
2014	32	123,234	5,994	4.86	2	15,673			6	4,612.13	14	25336
2015	29	135,591	6,345	4.68			2	12791	5	3,769.17	13	28975
2016	23	110,195	5,449	4.95	1	10,326.10			8	4,740.15	12	22284
TOTAL					3	25999.1	2	12791	19	13121.45		

Fuente: Información financiera proporcionada por Financiera Credinka – Oficina de Chimbote.

En la tabla N°1 se puede observar de los registros de información por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el año 2016 se alcanzó el nivel más alto de mora siendo este de 4.95%, en el 2014 surgió la mayor cantidad de créditos refinanciados, siendo estos 2 por un monto de s/.15673.00, en el 2015 se presentaron 2 créditos en cobranza judicial por un monto de s/. 12791.00, mientras que el mayor nivel de créditos vencidos se alcanzó el 2016 llegando a un total de 8 créditos por un monto de s/. 4740.15 y para finalizar el 2014 se presentó el mayor índice de créditos con calificación deficiente, dudoso y pérdida dentro de la cartera llegando a 14 clientes por un monto de s/.25336.00

Tabla N°2: Análisis financiero de morosidad, créditos refinanciados, en cobranza judicial, vencidos y con calificación deficiente, dudoso y pérdida del total de cartera “Microcrédito”.

MICROCRÉDITO												
INDICADORES	C. DIRECTA		MOROSIDAD		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. VENCIDOS		DEF + DUD + PERD	
	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
2014	59	62,288	1,895	3.04	1	3,699					9	20474
2015	63	69,336	2,233	3.22	1	1,397					7	21529
2016	77	78,046	2,165	2.77							10	28135
TOTAL					2	5096	0	0	0	0		

Fuente: Información financiera proporcionada por Financiera Credinka – Oficina de Chimbote.

En la tabla N°2 se puede observar de los registros de información por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el año 2015 se alcanzó el nivel más alto de mora siendo este de 3.22%, en el 2014 y 2015 surgieron dos créditos refinanciados, siendo el mayor de estos por un monto de s/.3699.00, no se presentaron créditos en cobranza judicial en ninguno de los 3 años así como tampoco se presentaron créditos vencidos y para finalizar el 2016 se presentó el mayor índice de créditos con calificación deficiente, dudoso y pérdida dentro de la cartera llegando a 10 clientes por un monto de s/.28135.00

Tabla N°3: Análisis financiero de morosidad, créditos refinanciados, en cobranza judicial, vencidos y con calificación deficiente, dudoso y pérdida del total de cartera “Créditos MYPE”.

CRÉDITO MYPE												
INDICADORES	C. DIRECTA		MOROSIDAD		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. VENCIDOS		DEF + DUD + PERD	
	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
2014	224	798,155	123,774	15.51	1	1,291	3	38,755	29	127,343	17	51469
2015	235	815,683	125,429	15.38	2	3,629	4	39,152	27	129,477	15	53045
2016	246	835,426	136,883	16.38	3	3,916.66	5	145,991.38	32	184,238.09	16	50988
TOTAL					6	8836.66	12	223898.38	88	441058.99		

Fuente: Información financiera proporcionada por Financiera Credinka – Oficina de Chimbote.

En la tabla N°3 se puede observar de los registros de información por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el año 2016 se alcanzó el nivel más alto de mora siendo este de 16.38%, en el 2016 surgió la mayor cantidad de créditos refinanciados, siendo estos 3 por un monto de s/.3966.66, en el 2016 se presentaron 5 créditos en cobranza judicial por un monto de s/. 145991.38, mientras que el mayor nivel de créditos vencidos se alcanzó el 2016 llegando a un total de 32 créditos por un monto de s/. 184238.09 y para finalizar el 2014 se presentó el mayor índice de créditos con calificación deficiente, dudoso y pérdida dentro de la cartera llegando a 17 clientes por un monto de s/.51469.00

Tabla N°4: Análisis financiero de morosidad, créditos refinanciados, en cobranza judicial, vencidos y con calificación deficiente, dudoso y pérdida del total de cartera “Consumo Microcrédito”.

CONSUMO MICROCRÉDITO												
INDICADORES	C. DIRECTA		MOROSIDAD		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. VENCIDOS		DEF + DUD + PERD	
	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
2014	53	51,749	1,142	2.21							7	23450
2015	59	62,589	1,592	2.54			1	650			8	24607
2016	70	66,719	1,453	2.18							7	30641
TOTAL					0	0	1	650	0	0		

Fuente: Información financiera proporcionada por Financiera Credinka – Oficina de Chimbote.

En la tabla N°4 se puede observar de los registros de información por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el año 2015 se alcanzó el nivel más alto de mora siendo este de 2.54%, no se presentaron créditos refinanciados en ninguno de los 3 periodos, surgió 1 créditos en cobranza judicial por un monto de s/.650.00, tampoco se presentaron créditos vencidos y para finalizar el 2015 se presentó el mayor índice de créditos con calificación deficiente, dudoso y pérdida dentro de la cartera llegando a 8 clientes por un monto de s/.24607.00

Tabla N°5: Análisis financiero de morosidad, créditos refinanciados, en cobranza judicial, vencidos y con calificación deficiente, dudoso y pérdida del total de cartera “Crédito Agrícola”.

CRÉDITO AGRÍCOLA												
INDICADORES	C. DIRECTA		MOROSIDAD		C. REFINANCIADOS		C. JUDICIALES		C. VENCIDOS		DEF + DUD + PERD	
	CLIENTES	MONTO SOLES	MORA	% MORA	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO	CLIENTES	MONTO
2014	95	2,276,557	32,756	1.44	1	15,723					15	96853
2015	73	1,103,299	26,196	2.37	2	39,677					19	79372
2016	83	1,367,158	30,531	2.23	3	65,230.70			1	4,700.97	16	85733
TOTAL					6	120630.7	0	0	1	4700.97		

Fuente: Información financiera proporcionada por Financiera Credinka – Oficina de Chimbote.


En la tabla N°5 se puede observar de los registros de información por producto en Financiera Credinka en el periodo 2014-2016 que en el año 2015 se alcanzó el nivel más alto de mora siendo este de 2.37%, en el 2016 surgió la mayor cantidad de créditos refinanciados, siendo estos 3 por un monto de s/.65230.70, no se presentaron créditos en cobranza judicial en ninguno de los 3 periodos, mientras que el mayor nivel de créditos vencidos se alcanzó el 2016 llegando a un total de 1 crédito por un monto de s/.4700.97 y para finalizar el 2015 se presentó el mayor índice de créditos con calificación deficiente, dudoso y pérdida dentro de la cartera llegando a 19 clientes por un monto de s/.79372.00

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Yo, Moore Torres Juan David, identificado con DNI (X) OTRO (JN°:71085205, egresado de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Análisis de la morosidad con respecto al tamaño de cartera de Financiera Credinka en la ciudad de Chimbote. Periodo 2014 – 2016. En el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones

.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 71085205

FECHA: 08 de Julio de 2017