



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE  
CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA  
FINANCIERA CREDINKA S.A., CHOTA - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**AUTOR:**

HERRERA REQUELME, José Cruz

**ASESOR:**

Mg. CPCC. ZEVALLOS AQUINO, Rocío Liliana

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CHICLAYO – PERÚ**

**2017**

**PAGINA DEL JURADO**

---

Mgtr. Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz  
Presidente

---

Mgtr. Alejandro Alcantara Suyon  
Secretario

---

Mgtr. Zevallos Aquino, Rocío Liliana  
Vocal

## DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis lo dedico en primer lugar a Dios por ser quién ilumina nuestras vidas y direcciona nuestro futuro, para lograr nuestras metas y objetivos trazados, Personales y profesionales.

A mi querida madre por su apoyo moral y que con su esmero y valentía me brindó afecto para el cumplimiento de mis objetivos y metas propuestas.

A mi padre quién desde el cielo propicio en mí el deseo de superación, conduciéndome por el camino del bien.

*José Cruz Herrera Requelme*



## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de superación en lo profesional y poder prepararnos para afrontar los retos de este mundo cambiante, emanados por la competitividad profesional.

A la coordinación de la Universidad Cesar Vallejo – sede Chota, por su apoyo brindado durante los 04 años de nuestra formación universitaria.

A la Docente Mg CPC. Rocío Liliana Zevallos Aquino por su asesoramiento desinteresado durante el desarrollo de la presente tesis, por su comprensión y paciencia con cada uno de nosotros.

*José Cruz Herrera Requelme*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, HERRERA REQUELME José Cruz, identificado con DNI N° 47225462, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado “PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A., CHOTA - 2016”. Es de mi autoría y certifico su veracidad y legitimidad.

Por lo tanto, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de setiembre del 2017

.....  
José Cruz Herrera Requelme  
DNI N° 47225462

## **PRESENTACIÓN**

En la presente tesis Propuesta de Estrategias de Recuperación de Créditos para Reducir Índice de Morosidad de la Financiera Credinka S.A., Agencia Chota, se realizará un estudio del comportamiento del mercado crediticio en la provincia de Chota, nivel de endeudamiento de los clientes y las estrategias aplicadas para la recuperación de créditos otorgados y/o créditos vencidos.

CAPITULO I. Credinka en la región Cajamarca inicia sus operaciones a partir del 01 de agosto del año 2016 mediante el proyecto de fusión aprobado con resolución SBS N° 4169 - 2016 por lo cual Credinka S.A. Absorbe a Caja Rural de Ahorro y Créditos Cajamarca con sus diferentes agencias dentro de la región Cajamarca, siendo una de ellas la agencia Chota. Por lo cual en el marco teórico se tuvo en cuenta la información de las variables como: VI Estrategias de Recuperación de Créditos y como VD Morosidad.

CAPITULO II. Respecto a la aplicación del método como tipo de investigación se consideró descriptivo – explicativo, teniendo en cuenta población y muestra de estudio como población se consideró los trabajadores de Financiera Credinka agencia Chota y el número de clientes mantenidos en cartera vencida, determinándose la muestra aplicando los criterios de exclusión e inclusión; las técnicas utilizadas fueron la encuesta y el análisis documental y como instrumento el cuestionario y la técnica del fichaje. Además, la investigación fue validada por juicio de expertos y la confiabilidad se determinó aplicando alfa de Cron Bach.

CAPITULO III. Los resultados se determinaron después de haber aplicado los instrumentos a ambas variables y en relación con los objetivos planteados por el investigador, realizándose la discusión correspondiente para luego finalizar con las conclusiones y recomendaciones al presente trabajo.

## **INDICE**

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	
xi ABSTRAC .....	xii
I. INTRODUCCION.....	ii
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS:.....	19
1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA .....	27
1.3.1. Estrategia.....	27
1.3.2. Sistema Financiero Peruano .....	27
1.3.3. Estructura del sistema financiero.....	28
1.3.4. Empresa Financiera.....	29
1.3.5. Políticas o lineamientos de Créditos.....	29
1.3.6. Crédito.....	30
1.3.7. Centrales de Riesgo.....	31
1.3.8. Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	31
1.3.9. Criterios de Evaluación.....	33
1.3.10. Estrategias.....	33
1.3.11. Plan Estratégico .....	34
1.3.12. Estrategias de Recuperación (Cobranza) de Créditos.....	34
1.3.13. Estrategias de Gestión de Cobranzas.....	42
1.3.14. Estrategias para prevenir la Morosidad .....	44
1.3.15. Morosidad.....	46
1.3.16. Causas de la Morosidad.....	47
1.3.17. Categorías de la Morosidad .....	48
1.3.18. Tipos de Morosidad .....	48

1.4. Formulación del problema.....	49
1.5. Justificación del Estudio.....	49
1.6. Hipótesis: .....	51
1.7. Objetivos.....	51
II. METODO.....	52
2.1. Diseño de investigación .....	52
2.2. Variables, Operacionalización .....	53
2.3. Operacionalización.....	54
2.4. Población y muestra.....	55
2.4.1. Población:.....	55
2.4.2. Muestra:.....	55
2.4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad .....	56
2.4.4. Instrumentos de recolección de datos .....	56
2.4.5. Validación del Instrumento .....	57
2.4.6. Confiabilidad del Instrumento.....	57
2.5. Métodos de análisis de datos.....	58
2.6. Aspectos éticos .....	59
III. RESULTADOS.....	60
3.1.1. Identificación de Estrategias de Empresa – Financiera Credinka S.A., Agencia Chota .....	61
3.1.2. Factores que Conllevaron a los Clientes a caer en Morosidad.....	77
3.1.3. Nivel de morosidad existente en la Financiera Credinka S.A., Agencia Chota .....	93
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	96
V. CONCLUSIONES.....	98
VI. RECOMENDACIONES:.....	99
VII. PROPUESTA.....	100
VIII. REFERENCIAS.....	116
IX. ANEXOS .....	118

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Conformidad respecto a las capacitaciones .....	59
Tabla 2 Consideración de evaluación de créditos .....	59
Tabla 3 Conformidad con los Criterios de evaluación de créditos. ....	61
Tabla 4 Planifican con anticipación y de forma periódica las estrategias. ....	62

Tabla 5 Capacitación pertinente y oportuna antes de realizar las campañas. ....	63
Tabla 6 El cliente es consiente y entiende las condiciones del contrato del crédito que adquirió. ....	64
Tabla 7 Es informado oportunamente de la planificación y actualización del plan estratégico. ....	65
Tabla 8 Las estrategias aplicadas favorecen a la reducción de la cartera morosa. ....	66
Tabla 9 Su participación es tomada en cuenta en la planificación del plan estratégico. ....	67
Tabla 10 Mecanismos de recuperación son favorables al cliente con mora. ....	68
Tabla 11 Sobre las alertas cuando un cliente está incurriendo en mora. ....	69
Tabla 12 La financiera cuenta con personal para asesorar al cliente que incurre en mora .....	70
Tabla 13 El cliente acude a la financiera para negociar su deuda. ....	71
Tabla 14 La financiera y los medios que emplea en la difusión de campañas de recuperación de mora. ....	72
Tabla 15 Reconocimiento del trabajador por labor efectuada en las campañas de barrido de mora. ....	73
Tabla 16 Conformidad con los bonos de parte de la financiera a favor del trabajador. ....	74
Tabla 17 Conformidad con la atención brindada por los trabajadores al cliente. ....	75
Tabla 18 Formas de pago fueron claras, convincentes y motivadoras. ....	76
Tabla 19 Conformidad con el tipo de crédito que obtuvo el cliente ....	77
Tabla 20 El personal explico claramente los riesgos por incumplimiento de pagos de acuerdo con el cronograma. ....	78
Tabla 21 Asesoramiento de parte de la financiera en la inversión del préstamo. ....	79
Tabla 22 Conformidad con la notificación oportuna sobre la mora y su penalidad. ....	80
Tabla 23 Notificaciones por retraso en el pago de cuota y sus consecuencias ....	81
Tabla 24 Cobranza que realiza Financiera Credinka a sus clientes es tolerante y adecuada. .....	82
Tabla 25 Conocimiento el atraso de deuda origina mala calificación en centrales de riesgo cómo INFOCORP. ....	83
Tabla 26 Conocimiento del impedimento que genera la deuda sobre otros créditos. ....	84
Tabla 27 La obtención de más de un crédito en una entidad financiera dificulta el pago puntual de sus cuotas. ....	85
Tabla 28 Las razones que le hicieron retrasarse en el pago puntual de su crédito fueron justificables. ....	86
Tabla 29 El retrasó de pago del crédito y la comunicación con el analista. ....	87
Tabla 30 Conocimiento que el atraso de pago del crédito ocasiona pérdidas económicas	

a la Financiera. ....	88
Tabla 31 Sobre la disposición de establecer un mecanismo de pago o acuerdo para poder cancelar del crédito. ....	89
Tabla 32 Resumen análisis según categoría de cartera de créditos vencida (normal - pérdida de financiera Credinka S.A Chota). ....	90
Tabla 33 Ubicación / zonificación del crédito categoría vencido todas las categorías. ....	91
Tabla 34 Análisis por tipo de crédito (MYPE, personal y agro ganadero) .....	92

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se orienta al desarrollo de un plan de Propuesta de Estrategias de Recuperación de Créditos para Reducir Índice de morosidad en la Financiera Credinka S.A., Agencia Chota, debido a que el área de recuperaciones no cuenta con un plan de estrategias definidas de acuerdo a la ubicación geográfica de la agencia de tal manera que de una u otra manera los índices de morosidad tienden a crecer, causando ciertos impactos negativos en los índices de rentabilidad, expansión crediticia y desempeño del personal del área de negocios. Las teorías relacionadas al tema considerado en el marco teórico tenemos en la variable independiente: “Estrategias de Recuperación de créditos” y en la variable dependiente “Morosidad”, en el método hemos determinado como tipo de investigación descriptiva - Explicativa, como diseño de investigación tenemos el no experimental- transversal así mismo se determinó población y muestra considerando como población el número de trabajadores de Financiera Credinka S.A., agencia Chota y total de clientes considerados en cartera vencida, logrando determinar la muestra aplicando los criterios de exclusión e inclusión; las técnicas utilizadas tenemos la encuesta y el análisis documental, realizando valides mediante juicio de expertos, la confiabilidad se determinó mediante alfa de Cron Bach. Se determinó el análisis de datos después de aplicar el instrumento, para finalmente finalizar con sus respectivas conclusiones, recomendaciones y la propuesta de Estrategias de Recuperación de créditos.

Palabras clave: Estrategia, morosidad y propuesta.

## ABSTRAC

The present research work is oriented to development of a Proposal for Strategies for Recovery of Credits to Reduce NPL ratio in Credinka Financial SA, Agencies Chota, due to the fact that the recovery area does not have a defined strategies plan According to the geographical location of the agency in such a way that in one way or another the default rates tend to grow, causing certain negative impacts on the indices of profitability, credit expansion and performance of the staff of the business area. Theories related to the topic considered in the theoretical framework have in the independent variable: "Strategies of Recovery of credits" and in the dependent variable "Morosidad", in the method we have determined as a type of descriptive explicative research, as research design We have the non-experimental-transversal population was also determined and shows the number of workers of Financiera Credinka SA, Chota agency and total number of clients considered in the past-due portfolio, being able to determine the sample applying the exclusion and inclusion criteria; The techniques used have the survey and the documentary analysis, making validations by expert judgment, reliability was determined using Cron Bach alpha. The analysis of data was determined after applying the instrument, finally finalizing with its respective conclusions, recommendations and the proposal of Strategies of Recuperation of credits.

Key words: Strategy, delinquency and proposal.