

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Evaluación crediticia y su incidencia en la recuperación de la morosidad de Crediscotia Financiera S.A, Chimbote, 2019-2020

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Baltazar Salvatierra, Shirley Flor

Asesora:

Mg. Luis Menacho, Jessica Fabiola

Código ORCID 0000-0003-3781-6575

Chimbote – Perú

2021

PALABRAS CLAVE

Tema:	Evaluación crediticia y recuperación de créditos
Especialidad:	Finanzas

Tema:	Credit evaluation and credit recovery
Especialidad:	Finance

Línea de Investigación

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía y Negocios

Disciplina: Economía

Línea de investigación: Contabilidad

Research Line

Area: Social Sciences

Sub area: Economics and Business

Discipline: Economics

Research line: Accounting

TÍTULO

Evaluación crediticia y su incidencia en la recuperación de la morosidad de Crediscotia Financiera S.A, Chimbote, 2019-2020

TITLE

Credit evaluation and its impact on the recovery of delinquency of Crediscotia Financiera S.A, Chimbote, 2019-2020

RESUMEN

El trabajo investigativo trazó como objetivo general describir en qué medida la evaluación crediticia brindada a los clientes incide en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019-2020. El tipo de investigación que se realizó fue básica de diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal.

Para la investigación se consideró a la población de la Institución CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. y la muestra estuvo compuesta por los Gerentes de crédito y cobranza, verificadores y cobradores (14). Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental. Los instrumentos para utilizar fueron la guía de entrevista y la guía de análisis documental. Para obtener los resultados, se encuestó a la población.

Finalmente, se asegura que los resultados encontrados fueron los esperados, y, de esta manera, se aportaron estrategias para la toma eficaz y eficiente de decisiones gerenciales, recuperación de los créditos vencidos y disminuir la incobrabilidad de los préstamos otorgados a los clientes. Asimismo, se asegura que los resultados obtenidos permitieron a los demás investigadores continuar profundizando en el tema.

ABSTRACT

The general objective of the project of the investigative work was to describe to what extent the credit evaluation provided to clients affects the recovery of the delinquency of CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019-2020. The type of research that was carried out was descriptive design, not experimental, cross sectional.

For the research, the population of the Institution CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. was considered. and the sample was composed of credit and collection managers, verifiers and collectors (14). For data collection, the interview technique and documentary analysis were applied. The instruments to be used were the interview guide and the document analysis guide. To obtain the results, the population was surveyed.

Finally, it ensures that the results found were as expected, and, in this way, strategies for effective and efficient management decision making, recovery of overdue loans and reduce the uncollectibility of loans granted to clients. Likewise, it is ensured that the results obtained will allow the other researchers to continue delving into the subject.

INDICE

PALABRAS CLAVE	¡Error! Marcador no definido.
TÍTULO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INDICE	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.1.ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1.ANTECEDENTES	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1.1.Antecedentes Internacio	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1.2.Antecedentes Nacionales	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1.3.Antecedentes Locales	¡Error! Marcador no definido.
1.1.2.FUNDAMENTACION CIENTIFICA	6
1.1.2.1.Evaluación crediticia	6
1.1.2.2.Recuperación de morosidad	7
1.1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1.4.PROBLEMA	9
1.1.5.CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
1.1.5.1.CONCEPTUALIZACIÓN	9
1.1.5.2.OPERACIONALIZACION	46
1.1.6.HIPOTESIS	47

1.1.7.OBJETIVOS.....	47
1.1.7.1.OBJETIVO GENERAL.....	47
1.1.7.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	47
CAPITULO II: METODOLOGÍA	48
2.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	48
2.1.1.Tipo de investigación.....	48
2.1.2.Diseño de investigación.....	48
2.2.POBLACIÓN – MUESTRA.....	48
2.2.1.Población.....	48
2.2.2.Muestra.....	48
2.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	49
2.3.1.Técnicas.....	49
2.3.2.Instrumento de Investigación.....	49
3.PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE INFORMACION.....	49
CAPITULO III: RESULTADOS	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	70
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1CONCLUSIONES.....	74
5.2.RECOMENDACIONES.....	74
VI.AGRADECIMIENTO O DEDICATORIA.....	77
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01. CUESTIONARIO N° 01.....	50
TABLA N° 02. CUESTIONARIO N° 02.....	51
TABLA N° 03. CUESTIONARIO N° 03.....	52
TABLA N° 04. CUESTIONARIO N° 04.....	53
TABLA N° 05. CUESTIONARIO N° 05.....	54
TABLA N° 06. CUESTIONARIO N° 06.....	55
TABLA N° 07. CUESTIONARIO N° 07.....	56
TABLA N° 08. CUESTIONARIO N° 08.....	57
TABLA N° 09. CUESTIONARIO N° 09.....	58
TABLA N° 10. CUESTIONARIO N° 10.....	59
TABLA N° 11. CUESTIONARIO N° 11.....	60
TABLA N° 12. CUESTIONARIO N° 12.....	61
TABLA N° 13. CUESTIONARIO N° 13.....	62
TABLA N° 14. CUESTIONARIO N° 14.....	63
TABLA N° 15. CUESTIONARIO N° 15.....	64
TABLA N° 16. CUESTIONARIO N° 16.....	65
TABLA N° 17. CUESTIONARIO N° 17.....	66
TABLA N° 18. CUESTIONARIO N° 18.....	67
TABLA N° 19. CUESTIONARIO N° 19.....	68
TABLA N° 20. CUESTIONARIO N° 20.....	69
TABLA N° 21. CUESTIONARIO N° 21.....	70

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.1. ANTECEDENTES

1.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Rivero, F. & Albys, N. (2016). La investigación señala que se analizaran los procesos realizados por la firma para otorgar créditos a los comensales, detectando fallos administrativos existentes en esta; lo cual conduce a realizar una investigación en la que se ha determinado que en dicha firma venezolana en los departamentos de créditos y cobranzas no tienen un reporte de antigüedad, no es actualizada diariamente la cartera de clientes, existen facturas con fecha de vencimiento del 2012, a los nuevos colaboradores no se le brindó inducción ni tampoco conocen en pacto negativo al manejar efectivo y liquidez en la compañía al tener cuentas por cobrar. Su propuesta como objetivo es implementar procedimientos para la gestión de cobranzas, incrementar procedimientos para actualizar la gestión de cobranza, incrementar el control de los saldos

en mora. Se recomienda la aplicación de normativas y procedimientos propuestos para cumplir una gestión eficiente de transacciones de la empresa.

Velasco, J. (2017), en su tesis se propone como objetivo general analizar el índice de morosidad como efecto de la deficiente evaluación crediticia y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura. El tipo de investigación fue básica con diseño descriptivo no experimental de corte transversal. En dicha investigación, concluye lo siguiente: La tasa de morosidad depende sobre todo de la cantidad de carteras de riesgo generadas por las instituciones y a una evaluación crediticia; es decir, mientras más cantidad de carteras de riesgo, hay un menor índice. Las entidades financieras representaron el 2% del porcentaje de utilidades generado por carteras de riesgo. La eficiencia es del 1,26% de los activos promedio de las cinco entidades financieras estudiadas, después de haber analizado los datos, sin retrasos, el índice es 1,44%. La manera de pagar o que haya un riesgo de incumplimiento es analizar e integrar mejor la eficiencia del portafolio de inversiones generado por dichas entidades.

Díaz G. & Ponce Q. (2016). La investigación determina como uno de sus objetivos el diagnóstico de los procedimientos internos y externos que se relacionan con el otorgamiento de créditos y cobranzas, así mismo, el cálculo de la evaluación crediticia en la situación financiera de TECMOCRUZ S.A. Se concluye que esta no cuenta con mucha precaución cuando concede créditos a sus clientes, demostrando inconvenientes en dichos procesos y por lo que se necesita la implementación de manuales que los guíen en sus asignaciones, por ello, se verificó previamente basándose en data real. Además, los créditos de

TECMOCRUZ S.A., se desarrolló basándose en su propio criterio; no obstante, se presentaron problemas, pues los niveles de provisión para los créditos incobrables no son altos y la morosidad es alta, repercutiendo negativamente en los resultados de la organización.

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Aguilar, J. y Camargo, K. (2016), en su estudio referente al análisis de la morosidad en las Instituciones Microfinancieras del Perú, que al analizar las proyecciones de los estados financieros y otras herramientas se ha determinado los juicios de acuerdo a la calidad de políticas y propuestas para la mejora administrativa en cuanto al riesgo en esas entidades, concluyendo lo siguiente: Entre los factores agregados que son más importantes al determinar la tasa de morosidad, la tasa de crecimiento se basa en las actividades económicas, restricciones de liquidez y deuda de los agentes.

Cubas T. & Dávila M. (2016). Su investigación tiene como objetivo determinar el riesgo crediticio en la rentabilidad CMAC Piura S.A.C. sucursal Chiclayo - 2015, se ha justificado porque permitió conocer al detalle cómo inciden los riesgos en la empresa. Concluyen que uno de los puntos investigados se determinó que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la compañía estudiada, gracias a que la cartera atrasada incrementó, las dificultades de pago de los clientes y porque primer se evalúa al cliente y luego, si aprueba, se le brinda el crédito.

Ysla, H. & Eusebio, E. (2017). En su tesis, se analizó la situación administrativa y financiera, Se han identificado y evaluado los riesgos financieros, se ha analizado el Plan Financiero implementado y los resultados proyectados de la gestión financiera de MICREDITO S.A.C.

en el periodo 2016. La investigación concluye en que la firma, implementó en el año 2016 un planeamiento Financiero, el cual le ha permitido minimizar los riesgos que no se administraron anteriormente, los cual ha favorecido a sus resultados de gestión, lo que se evidencia en la finanza y economía.

1.1.1.3. Antecedentes Locales

Celis, A. (2016) en su investigación ha concluido que la mayor parte de los socios solicitan créditos debajo cantidad, en su mayoría préstamos, que muy pocos se destinan al consumo de la firma e invertidos en sus negocios. Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, nos reporta que en los últimos años la cartera de créditos aumentó, lo que permite conocer que la demanda crediticia de los clientes es mucho más exigente que antes, en gran parte esto se debe a que los créditos que se ofrecen son a una menor tasa que otras entidades y el trámite es más sencillo. De igual manera, se ha detectado que la entidad no presenta faltan niveles de morosidad y está llegando a las metas establecidas.

Laguna, E. (2018), en su tesis, se propone como analizar la evaluación crediticia y su efecto en la morosidad de los microcréditos comerciales. La investigación fue básica, explicativa no experimental de corte transversal. En su trabajo concluye: El procedimiento para evaluar el crédito debe aprobarse por el asesor financiero para asignar el crédito, y la comisión lo prepara para que no caiga en deuda. Es una medida importante controlar y hacer el seguimiento al crédito, ya que ayuda a mejorar la moral de pago y capacidad de pago. Concluye que los clientes pagan todos los créditos que se les otorgaron. Los analistas comprenden

a los clientes en materia personal, económica y social. El destino del crédito, como consecuencia de la ausencia comunicacional con los clientes, no se conocen los destinos crediticios.

Uceda, B. & Villacorta, C. (2017) en su investigación sobre las políticas de ventas al crédito en la ciudad de Chimbote periodo 2017 concluye que, según la investigación, determinó que existe un alto nivel de morosidad debido al incumplimiento de los requisitos de las normas establecidas en las políticas crediticias de la compañía, para lo que dicha entidad debe contar con políticas establecidas formalmente y deben ser aprobadas por la gerencia. Asimismo, se recomienda la realización de capacitaciones a los trabajadores acerca de los créditos y visitas a los clientes morosos o con riesgo de ser morosos.

1.1.2.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.2.1. Evaluación crediticia

Arce y Mejía (2011) Para la medición del riesgo crediticio que se asocia al plan de los clientes se usó el modelo de evaluación crediticia. El prospecto es realizado de acuerdo con estos principios: información histórica de los clientes y caracteres de ellos. Del mismo modo, se debe mencionar que es fundamental la utilización de un modelo evaluativo de créditos en el mercado los clientes influyen poco y, por ende, los tipos de clientes están dispersos.

Dichos factores aportan en la realización de un análisis estadístico en el que se necesitan chas transacciones para determinar la categoría de los clientes. Esta clase

de modelos son factores que determinan éxitos o fracasos de las pólizas solicitadas, se disminuye con la particularidad relevante al precisar exactamente qué tipo de cliente le conviene a determinada compañía.

Según Lozano (2019), el principio básico de las microfinanzas es la evaluación conjunta del Sector empresarial y el sector de hogares de potenciales clientes. No obstante, no solo se necesita determinar los ingresos y gastos, sino también determinar el gasto familiar de un posible deudor. Tiene que conocerse la capacidad de pago conjunta si es que el prestatario cumple con la cuota establecida en el préstamo solicitado. Por ello, una vista formal al establecimiento del negocio es un factor determinante.

1.1.2.2 Recuperación de morosidad

Pedrosa (2014) la generación de problemas deviene del incumplimiento de pagos. En general, si este comportamiento es tendencia o aumenta, habrá consecuencias para las entidades financieras.

Aguilar y Camargo (2015) personas poco disciplinadas y que no cumplen con normas y procedimientos para recuperar los créditos morosos, solamente afectan a la entidad.

Gómez (2014) señala los siguientes procesos de cobro:

a. Cartas: es enviada para recordar al cliente su obligación luego de pasado algunos días de haber vencido. Después, puede haber otra carta más perentoria.

b. Llamadas telefónicas: si las cartas no hacen efecto, se llama al cliente para exigir la cancelación inmediata de la deuda.

c. Utilización de agencias de cobros: cuentas que no se han cobrado y que son entregadas a una agencia para que lo haga.

d. Renegociar: se introducen compromisos con el deudor para realizar el pago en otras fechas.

e. Renovar: Al cliente se le plantea nuevos créditos con nuevas cláusulas luego de haber cancelado su deuda.

f. Procedimiento legal: Es un proceso más estricto y se utilizan las agencias de cobros. Como efecto adverso, provocaría que el deudor sea declarado en bancarrota.

1.1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se justificó en términos prácticos porque la presente investigación se realiza para conocer la deficiencia en la evaluación crediticia brindada a los clientes y su incidencia en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. – Chimbote 2019-2020.

Se justificó en términos teóricos porque la investigación es importante porque permitirá identificar qué factores internos o externos influyen en la mala colocación de los créditos otorgados por el área de crédito y determinar el motivo por el cual el área cobranza no cumple con la recuperación de la morosidad de las carteras asignadas. Así mismo esto influye en la pérdida del capital de la institución financiera y brinda una mala determinación del resultado del ejercicio. Se justificó en términos metodológicos porque explicó el problema a través del método descriptivo y logrando los objetivos planteados, para lo que se utilizó la encuesta y de esta manera conocer cómo incide la evaluación crediticia en la recuperación de Crediscotia Financiera S.A.

Se justificó en términos científicos porque ayudó a recoger datos científicos necesarios para futuros trabajos sobre la evaluación crediticia y como incide en la recuperación de la morosidad de las entidades financieras.

Desde el punto de vista social, benefició a la alta dirección de la institución financiera a tomar buenas decisiones, y aplicar nuevas normas, procedimientos y técnicas para la correcta evaluación de los créditos otorgados y su recuperación. Asimismo, esta estrategia contribuyó a mejorar la gestión de los trabajadores para

mejores resultados y permitió reducir los riesgos a futuro e incrementar su estado de resultados para los años siguientes.

1.1.4. PROBLEMA

¿De qué manera una evaluación crediticia brindada a los clientes incide en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote 2019 - 2020?

1.1.5. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.1.5.1. CONCEPTUALIZACIÓN

1.1.5.1.1. EVALUACIÓN CREDITICIA

En microfinanzas, el análisis de crédito o evaluación crediticia es un instrumento básico para conseguir niveles adecuados de morosidad, puesto que, haciendo un buen análisis, se otorgan créditos con menor probabilidad de no pago de los clientes.

Últimamente, ha habido un aumento de la morosidad en las entidades microfinancieras, que, aunque se haya reducido en 2019, ha aumentado en el primer semestre de este año 2020, por la ocurrencia del factor externo como la pandemia.

1.1.5.1.2. CRÉDITO

Hay diferentes variedades en cuanto a la definición de la palabra crédito, diversos autores han elaborado las propias, sobre todo en el aspecto económico. En ese sentido, el crédito es entendido como el permiso para la utilización de capital de otras personas, aunque también se entiende como un derecho a actuar o un poder con el que se obtienen bienes y servicios con una

propuesta de pago es determinada fecha. Esto quiere decir que el crédito es un elemento muy importante en el sistema económico puesto que representa un derecho a un pago futuro.

En el aspecto de los negocios, por un lado, esta palabra es entendida como una transacción a crédito de un deudor que obtiene un permiso de un acreedor para utilizar el capital, siempre con una promesa de pago: con esto, se crea un derecho y una obligación. Por otro lado, es una herramienta financiera que se entiende como una promesa de pago documentada manifestada una transacción formalizada de créditos. Del mismo modo, se trata de una promesa establecida que se basa en la voluntad del vendedor y la aceptación de compromiso de pago del comprador.

a) EL CRÉDITO O CONTRATO DE CRÉDITO

Son operaciones financieras en las que las personas o acreedores realizan préstamos por determinadas cantidades de dinero a otras personas (deudores), y en la que estos últimos se comprometen al pago de las cantidades solicitadas - incluyendo el pago de intereses devengados seguros y costos asociados - en un tiempo definido conforme a las condiciones establecidas.

b) TIPOS DE CREDITO EN EL PERÚ:

Siempre existe el momento de recurrir a un crédito. Si es necesario un capital, uno recurre a créditos pagables.

La SBS reconoce 8 tipos distintos de créditos en el Perú:

- **Créditos Corporativos:**

Dados a personas jurídicas con ventas de s/. 200 millones o más anuales.

- **Créditos a Grandes Empresas:**

Créditos otorgados a personas jurídicas con ventas entre a s/. 20 mil a s/. 200 millones.

- **Créditos a Medianas Empresas:**
Endeudadas de menos de s/. 300 mil en el Sistema Financiero.
- **Créditos a Pequeñas Empresas:**
Deuda que oscile entre s/. 20 mil y s/. 300 mil.
- **Créditos a Microempresas:**
Deuda de menos de s/. 20 mil.
- **Créditos de Consumo Revolvente:**
Créditos para que paguen sus servicios o deudas.
- **Créditos de Consumo No Revolvente:**
A personas naturales que no se usen en fines empresariales.
- **Créditos Hipotecarios:**
Créditos otorgados a personas naturales para compras, construcciones, reparaciones, etc..

c) SOLICITUD DE CRÉDITO

Esta es un procedimiento en la que se le solicita un préstamo a una entidad financiera. La solicitud se compone por documentos solicitados por el Banco para la realización de la evaluación crediticia.

Esta cambia dependiendo del Banco, la solicitud puede incluir formularios que debe completar el solicitante un justificante de ingresos estables y la fotocopia de su Documento Nacional de Identidad (DNI).

d) CRITERIOS PARA LA EVALUACION DE CREDITO

Los criterios que tienen presentes los bancos cuando se decide otorgar o no un crédito deben establecerse claramente como parte de las políticas crediticias y la estrategia de riesgos de dichas entidades.

Se considera lo siguiente:

- Los créditos deben someterse a evaluaciones previas.
- Los créditos deben tener riesgo.
- Incluso si se somete a un crédito a un análisis previo no se asegura acabar al 100% con la incertidumbre futura.
- Es importante que el analista de crédito cuenta con buen criterio sentido común.

e) ESTRUCTURA DE UNA EVALUACION CREDITICIA

Para realizar un análisis crediticio se debe conocer al cliente para estructurar la evaluación de una forma más cuantitativa y cualitativa.

Esta es la estructura:

¿Cómo llegó el cliente?

Existen dos maneras de contactar al cliente: la primera es cuando éste llegue a la oficina de la entidad y la otra es cuando se le ha captado por promociones o trabajo de campo

Si ha llegado como en el primer caso, la probabilidad de riesgo es alta. Si ha llegado como en el segundo caso, la probabilidad de que tenga una buena

calificación es alta, puesto que hay un conocimiento familiar y comercial del cliente en dicha zona.

¿Qué paso sigue?

Recurrir a fuentes externas e internas que sepan del historial crediticio de la persona.

f) FUENTES EXTERNAS:

- **Base interna de información de la microfinanciera.**
Revisión si hay un crédito pasado con el banco.

g) FUENTES EXTERNAS:

- **Centrales de riesgos**
Son entidades privadas que brindan datos sobre el historial de la persona natural o jurídica.

h) TIPOS DE EVALUACIONES DE CREDITO

- **EVALUACION CUALITATIVA**

Visitar al domiciliado para comprobar si tiene la voluntad de pagar.

¿Cómo se mide?

Referencias de vecinos y Referencias de proveedores.

- **EVALUACION CUANTITATIVA**

Visitar el negocio del cliente para verificar si es capaz de realizar el pago del crédito.

Es necesario preguntar si las propiedades y antigüedades de las propiedades son veraces.

El destino del crédito puede ser Capital de trabajo, Activo fijo y construcción o mejoramiento de vivienda.

¿Cómo hallar las Ventas?

Ventas del análisis crediticio

Se calculan sobre el tipo del negocio.

¿Y el cruce de ventas?

Con esto se corrobora si los datos son reales. Sobre los abarrotos, se verifican en las facturas o boletas.

¿Cuánto podría pagar de cuota?

Se averiguan los excedentes de la unidad económica y familiar, y de la Unidad Económica y Familiar

Ventas – Costo de ventas = Utilidad Bruta

Utilidad Bruta – Gastos operativos = Utilidad Neta

1.1.5.1.2. RECUPERACION DE MOROSIDAD

La recuperación de morosidad o recuperación de créditos es una actividad que se encarga de la consecución del pago de créditos cuando los deudores no son capaces de pagar.

Primero se consigue el pago parcial.

Después, es encontrar una causa contra el deudor y dirigirse al jurídico para que pague.

Finalmente, se realiza una carta, la cual incluye ciertos requisitos:

- Datos necesarios
- Fecha de la carta
- La fecha de la deuda
- Causa de deuda
- Cantidad de la deuda
- Término de cumplimiento.

1.1.5.1.3. LA COBRANZA

La Cobranza ayuda a mantener a los clientes para que se les preste; son procesos estratégicos y claves para generar hábitos y culturas de pagos. La cobranza es como un área de negocios que pretende generar rentabilidad.

La Cobranza ejerce acciones para recuperar el crédito con la finalidad de que el cliente cumpla con el compromiso de pagar la deuda por plazos pactados. Esta acción es parte de las políticas de la compañía sobre el cobro, con lo que se establecen planes y procesos estratégicos.

a) PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

El Recordatorio

Es un aviso de vencimiento o estado de situación de la cuenta, en la que se detallan los montos totales de la deuda. Este debe ser moderado e impersonal.

Exigir Respuestas

Es este paso se le exige al deudor que comunique en qué momento podrá realizar el pago correspondiente. Se presenta luego de 3 a 5 días de la fecha de vencimiento.

Insistir en el Pago

Este procedimiento ejecuta acciones si el deudor sigue sin responder el pedido de cobranza.

Adoptar Medidas Decisivas

Esta es una medida más drástica. Se realiza un análisis de la situación del cliente.

b) POLITICAS DE COBRANZA

Las políticas de cobro de la empresa son procedimientos que esta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

Se distinguen tres tipos: Políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

1. Políticas Restrictivas

Otorgar créditos en periodos.

2. Políticas Liberales

Son generosas, brindan crédito teniendo en cuenta la competencia.

3. Políticas Racionales

Se aplican para la producción de flujos normales de créditos y cobranzas.

c) EL EJECUTIVO DE COBRANZA

El Ejecutivo de cobranza debe tener en cuenta:

- a. Si la cobranza es puntual para el éxito de su departamento.
- b. Deben desarrollarse habilidades especiales para el cobro de cuentas que vencieron, pero sin que se pierda la clientela.

c. No aplicar tratamientos generales.

d) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL EJECUTIVO DE COBRANZA

- Cumplimiento de metas.
- Elaboración de programas mensuales de trabajo
- Políticas de cobranza.
- Controlar las actividades.
- Diseño de formularios y reportes.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas retrasadas.
- Informar a la Gerencia General sobre las actividades de cobranza.

1.1.5.1.4. LA MOROSIDAD

La morosidad se refiere a incumplimientos de las obligaciones de pago. Es expresada de la siguiente manera:

Tasa de morosidad = $\text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos}$.

Existen cuatro tipos de situaciones en los riesgos:

1. Riesgo normal
2. Riesgo subestándar
3. Riesgo dudoso
4. Riesgo fallido

Las causas de la morosidad:

- **Factores Internos:** Un mal origen del crédito es causado por deficientes evaluaciones financieras y socioeconómicas del negocio, que tiene consecuencias directas en el pago del cliente, originando sobre endeudamiento.
- **Los factores externos.** Son desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc.

a) TIPOS DE CLIENTES MOROSOS

Una tarea importante es la identificación de los morosos y clasificarlos según el tipo de estos. Se tienen los siguientes:

- **Morosos fortuitos**
- **Morosos intencionales**
- **Morosos con negligencia**
- **Morosos por circunstancia**
- **Morosos sin preocupación**

1.1.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable Independiente Deficiente Evaluación Crediticia	Crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Crédito. • Solicitud de Crédito.
	Evaluación Crediticia	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios para evaluación de Crédito. • Estructura de evaluación de Crédito. • Tipos de Evaluación de Crédito.
Variable Dependiente Recuperación de la Morosidad	Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de cobranza. • Políticas de Cobranza. • Ejecutivo de Cobranza. • Funciones y responsabilidades del ejecutivo de cobranza.
	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Morosidad.

1.1.6. HIPÓTESIS

“La evaluación crediticia a los clientes incide significativamente en la recuperación de los créditos de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., Chimbote, 2019 – 2020”.

1.1.7. OBJETIVOS

1.1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Describir en qué medida la evaluación crediticia de los clientes incide en la recuperación de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., Chimbote, 2019 - 2020.

1.1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar los factores internos y externos que intervienen en la evaluación crediticia brindada a los clientes 2019 - 2020.
- 2) Determinar si el personal está capacitado para una correcta evaluación crediticia en el periodo 2019 - 2020.
- 3) Justificar cómo la evaluación crediticia incide en la recuperación de morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., Chimbote, 2019 - 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de Investigación

Fue básica.

2.1.2. Diseño de Investigación

Diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal.

2.2. POBLACIÓN = MUESTRA

Estuvo constituida por 14 trabajadores de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - Chimbote. Los mismos que serán utilizados para la muestra que está constituida por los Gerentes de crédito y cobranza, verificadores y cobradores (En total 14 personas de las áreas de créditos y cobranzas). La técnica de muestreo fue no probabilística.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Técnicas

- Entrevista
- Análisis Documental

2.3.2. Instrumentos

- Guía de Entrevista
- Guía de Análisis documental

3. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar la información que se aplicó ha sido la cuantitativa, pues se ha realizado mecanizadamente al manejar diversos medios de informática, se emplearon el soporte informático y el Office (Word y Excel) y software SPSS para elaborar los cuadros y analizar el cuestionario, y entrevistar a los colaboradores de la entidad. Conforme a esto, se determinaron las conclusiones y recomendaciones, y se pasó a que se contraste la hipótesis formulada con anterioridad con potentes técnicas específicas que facilitaron el reordenamiento de información para que se pueda comprender mejor.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

1. Conoce los manuales, políticas y procedimientos

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	10	71%
A VECES	4	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 1

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que casi nunca tienen conocimiento acerca de los manuales, políticas y procedimientos existentes en el departamento de créditos y cobranzas. Mientras que el 29% del personal indica que solo a veces conoce acerca de los ítems preguntados. Esto es un mal indicador de cómo se llevan las herramientas que necesita una institución para poder funcionar correctamente.

2. Existe algún perfil o grado de instrucción académico que tiene que cumplir el personal para laborar en el departamento de crédito

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	14	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 2

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que solo a veces existe algún perfil o grado de instrucción académico que debe cumplir el personal para laborar en el área crediticia. Esto es un mal indicador, pues las personas que trabajan en esas áreas, como en todas, deben contar con cierto grado académico y/o experiencia para que las evaluaciones crediticias sean eficientes.

3. El personal nuevo de crédito y cobranza recibe inducción al ingresar a laborar a este departamento

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	8	57%
CASI NUNCA	4	29%
A VECES	2	14%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 3

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 57% de los encuestados señala que nunca el personal nuevo de crédito y cobranza reciben inducción cuando ingresa a trabajar al área. Mientras que el 29% del personal indica casi nunca sucede aquello. Finalmente, el 12% manifiesta que a veces el personal ingresante recibe inducción. Esto es un mal indicador, pues las personas que recién ingresan a laborar deben ser capacitadas para que hagan su trabajo de la mejor forma.

4. Cumple Ud. con la supervisión interna y externa del personal a su cargo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	6	43%
CASI NUNCA	6	43%
A VECES	2	14%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 4

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 43% de los encuestados señala que nunca se cumple con la supervisión interna y externa del personal a cargo. Mientras que también el 43% indica que casi nunca sucede aquello. Finalmente, el 14% manifiesta que solo a veces se supervisa inter y externamente. Esto es un mal indicador acerca de que se deben supervisar cada una de las acciones tomadas por el personal que trabaja en la entidad.

5. El personal de crédito recibe algún incentivo por la verificación y evaluación de los créditos otorgados a los clientes

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	10	71%
CASI NUNCA	4	29%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que el personal del departamento de crédito nunca recibe incentivos por verificar y evaluar los créditos otorgados a los clientes. Mientras que el 29% del personal indica que casi nunca se reciben dichos incentivos. En las compañías debe existir siempre un premio por el buen trabajo para que los trabajadores sigan desarrollándose bien en el área de trabajo, lo cual no sucede y por eso puede ser que los colaboradores no se esfuercen lo que deberían.

6. La base de datos de Clientes se encuentra actualizada en el departamento de cobranza para un mejor desarrollo en la recuperación de la morosidad

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	4	29%
A VECES	10	71%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que a veces la base de datos de los clientes está actualizada en cobranza para una mejor recuperación de la morosidad. Mientras que el 29% del personal indica que casi nunca se actualiza la base de datos. Esto es un mal indicador de cómo se llevan los créditos de los clientes.

7. El personal de cobranza recibe algún incentivo por la recuperación de las cuentas en morosidad

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	2	14%
CASI NUNCA	2	14%
A VECES	10	71%
CASI SIEMPRE	0	%
SIEMPRE	0	%
TOTAL	14	100%

Tabla 7

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que el personal de cobranza a veces recibe incentivos por recuperar las cuentas en morosidad. Mientras que el 14% del personal indica que casi nunca sucede aquello. Finalmente, otro 14% manifiesta que nunca se reciben incentivos.

8. Cada cuánto tiempo capacita a su personal del departamento de crédito y cobranzas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	7%
A VECES	12	86%
CASI SIEMPRE	1	7%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 8

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 86% de los encuestados señala que a veces cada cierto tiempo se capacita al personal de crédito y cobranzas. Mientras que el 7% del personal indica que casi nunca sucede aquello. Finalmente, también un 7% manifiesta que casi siempre se capacita a las personas de los departamentos mencionados. Es importante las capacitaciones de los trabajadores para poder desarrollar la entidad, para ello, la entidad debería implementar más capacitaciones para todos.

9. Recibió inducción cuando ingreso a laborar por primera vez al departamento de crédito

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	14	100%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 9

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que nunca recibió inducción cuando ingresó a laborar al departamento de crédito por primera vez.

10. Conoce las funciones del cargo que ocupa en créditos

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	2	14%
CASI NUNCA	2	14%
A VECES	10	71%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que nunca a veces se les indica las funciones del cargo que está ocupando en el departamento de crédito. Un 14% indica que casi nunca ocurre eso. Finalmente, el restante 14% manifiesta que nunca conoce las funciones de las tareas que debe realizar.

11. Tiene conocimiento de los manuales, políticas y procedimientos del departamento de crédito

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	2	14%
A VECES	12	86%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 11

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 86% de los encuestados señala que a veces conocen los manuales, políticas y procedimientos del departamento de crédito. Mientras que el 14% del personal indica que casi nunca conocen acerca de los instrumentos mencionados.

12. Aplicas correctamente las políticas y procedimientos del departamento de créditos en las verificaciones y evaluación a los clientes

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	4	29%
CASI NUNCA	8	57%
A VECES	2	14%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 12

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 57% de los encuestados señala que a casi nunca se aplican correctamente las políticas procedimiento del departamento de créditos en las verificaciones y evaluaciones a los clientes. Mientras que un 29% del personal indica que nunca se aplica lo mencionado. Finalmente, solo un 14% manifiesta que los instrumentos aplicados solo se realizan a veces.

13. Recibe Ud. algún incentivo por la verificación y evaluación de los créditos otorgados a los clientes

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	6	52%
CASI NUNCA	4	29%
A VECES	4	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 13

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 71% de los encuestados señala que a veces la base de datos de los clientes esta actualizada en cobranza para una mejor recuperación de la morosidad. Mientras que el 29% del personal indica que casi nunca se actualiza la base de datos. Esto es un mal indicador de cómo se llevan los créditos de los clientes.

14. Cada que tiempo el gerente de crédito y cobranza supervisa tu trabajo interno y externo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	14	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 14

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que a veces los gerentes, tanto de crédito como de cobranza, supervisan el trabajo interno y externo de los colaboradores.

15. Recibió inducción cuando ingreso a laborar por primera vez al departamento de cobranza

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	14	100%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 15

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que casi nunca recibieron inducción al ingresar a laborar por primera vez al departamento de cobranza veces los gerentes.

16. Conoce Ud. las funciones del cargo que ocupa en cobranza

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	14	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 16

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que a veces conocen las funciones del cargo que desempeñan en el departamento de cobranza.

17. Tiene Ud. conocimiento de los manuales, políticas y procedimientos de cobranza

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	2	14%
CASI NUNCA	12	86%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 17

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 86% de los encuestados señala que casi nunca conocen los manuales, políticas y procedimiento del área de cobranza. Mientras que el 14% indica que nunca conocen los instrumentos con los que cuentan.

18. El departamento de cobranza tiene procedimientos para actualizar la gestión de cobranza

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	14	0%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	%
SIEMPRE	0	%
TOTAL	14	100%

Tabla 18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que casi nunca, en el departamento de cobranza, cuentan con un procedimiento para actualizar la gestión de esa área.

19. Recibe Ud. algún incentivo por la recuperación de la cartera en morosidad

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	14	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 19

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que solo a veces los trabajadores reciben incentivos por recuperar la cartera en morosidad. Se debería implementar dichos incentivos, pues de esta manera, los colaboradores se esforzarán más en sus tareas y tratarán de perfeccionar sus cuentas.

20. Cada que tiempo realiza la visita a los clientes que tienen morosidad en su cartera

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	14	100%
A VECES	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	14	100%

Tabla 20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100% de los encuestados señala que casi nunca se realizan visitas a los clientes que tiene morosidad en su cartera.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

- 1) Para tener un mejor conteo y una idea más clara de la morosidad es importante que la base de datos de los clientes se encuentre actualizada. Es un requisito necesario, más no suficiente. En la Tabla 6, los resultados encontrados son que el 71% de los encuestados señala que a veces la base de datos de los clientes está actualizada. El área de cobranza debería manejar la data de una manera más ordenada para ser más eficientes al cobrar la morosidad. Mientras que, en la Tabla 7, el 29% del personal indica que casi nunca se actualiza la base de datos. Esto es un mal indicador de cómo se llevan los créditos de los clientes.

Sobre la importancia de esto, justamente Ballena U. & Fasabi E. (2015) manifiestan que debido a no mantener en orden los datos de los clientes y los cobros que deben realizarse, la rentabilidad (cuya influencia será explicada más adelante) y el cobro de la morosidad fueron gravemente afectadas en la empresa estudiada. Los autores concluyeron que, por no contar con un control adecuada de las ventas y de las cuentas por cobrar, la liquidez a corto plazo decayó, lo por lo que se hizo imposible cumplir con sus obligaciones financieras. Asimismo, acerca de su influencia en la rentabilidad, Cubas T. & Dávila M. (2016) determinaron que el riesgo crediticio influye en la rentabilidad de la compañía estudiada, gracias a que la cartera atrasada incrementó, las dificultades de pago de los clientes y porque primer se evalúa al cliente y luego, si aprueba, se le brinda el crédito.

- 2) Para determinar los factores internos y externos de la evaluación crediticia, esta investigación se ha basado en los criterios, estructura y tipo de evaluación de créditos a los clientes. En la Tabla 12, entre los factores internos se incluyen las políticas y procedimientos del departamento de créditos para verificar y evaluar los clientes que están solicitando los créditos. Entre los resultados obtenidos, se ha determinado que el 57% de los encuestados casi nunca aplican correctamente las

políticas de procedimiento del departamento de créditos. Mientras que un 29% indicó que nunca se aplica lo mencionado. Finalmente, solo un 14% manifiesta que los instrumentos aplicados son realizados a veces. En cuanto a los factores externos, el más resaltante es la visita periódica a los clientes que presentan morosidad. Según la Tabla 20, los colaboradores (100%) indicaron que casi nunca es realizada dicha actividad.

Sobre ambos factores, Díaz G. & Ponce Q. (2016) determina como uno de sus objetivos el diagnóstico de los procedimientos internos y externos que se relacionan con el otorgamiento de créditos y cobranzas, así mismo, el cálculo de la evaluación crediticia en la situación financiera de TECMOCRUZ S.A. Se concluye que esta no cuenta con mucha precaución cuando concede créditos a sus clientes, demostrando inconvenientes en dichos procesos y por lo que se necesita la implementación de manuales que los guíen en sus asignaciones, por ello, se verificó previamente basándose en data real.

De esta manera, puede argumentarse que es fundamental cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, debido a que, si no se siguen los pasos indicados y previstos por los jefes del área, puede afectar más adelante en la recuperación de morosidad. Por último, es necesario, según lo propuesto en su trabajo, realizar visitas a los clientes que presentan morosidad o riesgo de morosidad, ya que es un factor externo muy importante para que no se originen problemas mayores luego.

- 3) Conforme a determinar si el personal que labora en la entidad Crediscotia está capacitado para la recuperación de morosidad, según la Tabla 8, el 86% de los encuestados señalan que a veces cada cierto tiempo se capacita al personal de crédito y cobranzas. Mientras que el 7% del personal indica que casi nunca sucede aquello. Finalmente, también un 7% manifiesta que casi siempre se capacita a las personas de los departamentos mencionados. Es importante las capacitaciones de

los trabajadores para poder desarrollar la entidad, para ello, la entidad debería implementar más capacitaciones para todos y que, a su vez, sean más constantes. Sobre la capacitación del personal, C Uceda, B. & Villacorta, C. (2017) en su investigación determinaron que existe un alto nivel de morosidad debido al incumplimiento de los requisitos de las normas establecidas en las políticas crediticias de la compañía, para lo que dicha entidad debe contar con políticas establecidas formalmente y deben ser aprobadas por la gerencia. Asimismo, se recomienda la realización de capacitaciones a los trabajadores acerca de los créditos y visitas a los clientes morosos o con riesgo de ser morosos.

- 4) Es evidente la importancia de realizar una adecuada evaluación crediticia, pues incide positivamente en la recuperación de morosidad. En la Tabla 12, casi todos los encuestados (86%) señalaron que nunca o casi nunca se aplican correctamente las políticas procedimiento del departamento de créditos en las verificaciones y evaluaciones a los clientes; este es un indicador de que las labores en la entidad Crediscotia no son las mejores. Asimismo, en la Tabla 18, en la que se preguntaba si el departamento de cobranza cuenta con un procedimiento para la actualización de la gestión de cobranza, el total de los encuestados señalaron que el departamento de cobranza casi nunca cuenta con un procedimiento para actualizar la gestión de esa área.

Sobre la importancia de realizar una adecuada evaluación crediticia, Rivero, F. & Albys, N. (2016) se ha determinado que en dicha firma venezolana en los departamentos de créditos y cobranzas no tienen un reporte de antigüedad, no es actualizada diariamente la cartera de clientes, existen facturas con fecha de vencimiento del 2012, a los nuevos colaboradores no se le brindó inducción ni tampoco conocen en pacto negativo al manejar efectivo y liquidez en la compañía al tener cuentas por cobrar. Su propuesta como objetivo es implementar procedimientos para la gestión de cobranzas, incrementar procedimientos para actualizar la gestión de cobranza, incrementar el control de los saldos en mora. Se

recomienda la aplicación de normativas y procedimientos propuestos para cumplir una gestión eficiente de transacciones de la empresa.

Estos resultados ayudan a concluir que fallas en los procesos y deficiencias en los deberes de los trabajadores va a influir negativamente en la recuperación de morosidad y rentabilidad de la Institución.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 1) La conclusión principal de la investigación es que la evaluación crediticia brindada a los clientes incide negativamente en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019 - 2020. Esto debido a que dicha evaluación es realizada deficientemente, pues, si esta fuera hecha de una manera idónea, la recuperación de morosidad y rentabilidad de la entidad financiera sería la adecuada. Esto puede observarse en la Tabla 6, en la que se concluye, según los resultados obtenidos, que solo a veces el 71% de los encuestados actualiza la base de datos de los clientes y el 29% casi nunca, por lo que la administración es deficiente.
- 2) Se concluye que las políticas y procedimientos, como factores internos de la entidad financiera Crediscotia, y la visita a los clientes, como factor externo, deberían intervenir positivamente en la evaluación crediticia, aunque, en este caso, no es así, pues ambos son realizados de manera deficiente. Así se especifica en la Tabla 12 -la cual fue hecha para saber si se aplicaban los factores internos- en la que el 57% de los encuestados afirmaron que casi nunca aplican correctamente las políticas de procedimiento del departamento de créditos; mientras que en la Tabla 20 -la cual fue hecha para saber si se aplicaban los factores externos- los colaboradores (100%) indicaron que casi nunca es se visitan a los clientes que presentan morosidad.
- 3) Se concluye que el personal que labora, tanto en créditos como en cobranzas, no están capacitados para realizar su trabajo eficiente y eficazmente. Aquello se deduce de la Tabla 8, en la cual el 86% de los encuestados señaló que solo a veces,

luego de cada cierto tiempo, se capacita al personal de crédito y cobranzas. Mientras que el 7% del personal indica que casi nunca sucede aquello. Finalmente, también un 7% manifiesta que casi siempre se capacita a las personas de los departamentos mencionados. Es importante las capacitaciones de los trabajadores para que los trabajadores sepan qué hacer en cada ocasión y así desarrollar la entidad.

- 4) Se concluye que la evaluación crediticia incide positivamente en la recuperación de morosidad. En esta entidad financiera se debería mejorar en estas evaluaciones, pues son fundamentales para resolver el problema que se presenta en cuanto a la morosidad. En la Tabla 12, casi todos los encuestados (86%) señalaron que nunca o casi nunca se aplican correctamente las políticas procedimiento del departamento de créditos en las verificaciones y evaluaciones a los clientes; asimismo, en la Tabla 18, en la que se preguntaba si el departamento de cobranza cuenta con un procedimiento para la actualización de la gestión de cobranza, el total de los encuestados señalaron que el departamento de cobranza casi nunca cuenta con un procedimiento para actualizar la gestión de esa área.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1) Es recomendable que la gerencia de la entidad Crediscotia Financiera S.A. y los analistas de crédito se encarguen de realizar adecuadas evaluaciones con procesos de evaluaciones necesarios, controlando y supervisando el destino del crédito, puesto que esto tiene incidencia en los clientes morosos.
- 2) A los analistas crediticios de Crediscotia Financiera S.A. tener en cuenta las políticas y procedimientos a seguir, así como la realización de controles y seguimientos del crédito, a la vez que el control de la central de riesgos para que determine si la persona puede ser morosa y controlar los pagos de las cuotas realizadas por el cliente.
- 3) Es recomendable que los responsables de los Departamentos de créditos y cobranzas que sus trabajadores estén constantemente capacitados en lo que requieren ambas áreas. Solo así se reducirán las deficiencias conociendo la captación y solicitud de clientes, la aprobación y el desembolso crediticios cuando se realicen los procesos evaluativos, puesto que esto brinda la posibilidad de contar con un más efectivo control y manejo de los clientes para que no sean morosos.
- 4) Es recomendable que los analistas de crédito y cobranza de Crediscotia Financiera S.A. que cuando le brindan créditos a clientes, se les haga un seguimiento detallado para conocer si ha habido desviaciones de recursos o no se utiliza el crédito para los fines otorgados.

VI. AGRADECIMIENTO O DEDICATORIA

Quiero agradecer primero a Dios por ser mi guía, por brindarme inteligencia y sabiduría durante el proceso de mi formación profesional.

Gracias a Dios.

Esta tesis lo dedico a mis padres y hermanos (Luis, Kriss, Marco y Luciana) por haber forjado en mí valores y por motivarme constantemente a alcanzar mis metas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. Tesis

- **Ballena U. & Fasabi E. (2015):** Influencia de la falta de políticas de crédito y cobranza en la situación financiera y económica de la Empresa Laboratorio Robles E.I.R.L. en el 2013. (Tesis de Grado) Universidad San Pedro - Chimbote.
- **Cubas T. & Dávila M. (2016):** Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo - 2015, Universidad Señor de Sipan - Pimentel.
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3014/1/INCIDENCIA%20DEL%20RIESGO%20CREDITICIO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20DE%20LA%20CAJA%20PIURA%20S.A.C.%20SUCURSAL%20CHICLAYO%20.pdf>
- **Damacen Ysla, Denis Eusebio (2017):** El planeamiento financiero y su incidencia en los resultados de gestión de la micro financiera Micredito S.A.C. - periodo 2016.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9200>
- **Díaz G. & Ponce Q. (2016):** Evaluación crediticia y su impacto financiero en TECMOCRUZ 2015, (Tesis de Grado) Universidad de Guayaquil - Ecuador.
- **Fermán K., Palacios O. & Cañas A. (2014):** Evaluación y medición de riesgos en el otorgamiento y recuperación de créditos en pequeñas y medianas empresas que comercializan muebles y electrodomésticos en el Municipio de San Salvador, (Tesis de Grado) Universidad del Salvador - Centro América. <http://ri.ues.edu.sv/6648>

- **Flores M. (2015).** Evaluación de los estados financieros para otorgar créditos a pequeñas y microempresas en financiera Edyficar y como trasciende el sistema financiero en los clientes. Universidad del Altiplano - Puno.
<http://tesis.unap.edu.pehandleUNAP2224>
- **Medina M. (2015):** Factores de morosidad de las tarjetas de crédito a clientes del Banco Financiero Chimbote - 2015, (tesis de Grado) Universidad san Pedro - Chimbote.
- **Moreno M. & Rosales L. (2013):** La influencia del incumplimiento de las obligaciones financieras de las mypes en la rentabilidad del Banco de crédito de la ciudad de Chimbote, Año 2012 - 2013. (Tesis de Grado) Universidad San Pedro - Chimbote.
- **Rivero & Albys (2014):** Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDRIO), (Tesis de Grado) Universidad de Carabobo - Venezuela.
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>

7.2. Páginas visitadas en internet

- **Códigos de la UNESCO:** Recuperado de
www.uncp.edu.pe/sites/uncp.edu/files/institucional/oficina/.../pdf/codigos_unesco.pdf

- **Concepto de Crédito.** Recuperado de <http://concepto.de/credito/#ixzz54PX8nWxx>
- **Concepto de Crédito:** Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>
- **Concepto de Crédito:** Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- **Criterios para la Evaluación de Crédito:** Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- **Ejecutivo de Cobranza:** Recuperado de http://www.escolme.edu.co/macenamientooeitecnicosfinaciero_carteracontenido_u4.pdf
- **Estructura de una Evaluación Crediticia y Tipos de Evaluación de Crédito:** Recuperado de <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>
- **Evaluación, Clasificación y Calificación del Crédito:** Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-122105>
- **Evaluación Crediticia:** Recuperado de <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/> & <http://www.elanalista.com/?q=node/56>
- **Evaluación Crediticia y el sistema de cobranza en micro finanzas:** Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/49634832/Evaluacion-Credito>

- **Funciones y Responsabilidades del ejecutivo de Cobranza:** Recuperado de http://www.escolme.edu.co/macenamientooeitecnicosfinaciero_carteracontenido_u4.pdf
- **La Cobranza:** Recuperado de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- **La Morosidad:** Recuperado de http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
<https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- **Pérez P. & Gardey (2013):** Concepto de Solicitud de Crédito, Recuperado de <https://definicion.de/credito/>
- **Políticas de Cobranza:** Recuperado de http://www.escolme.edu.co/macenamientooeitecnicosfinaciero_carteracontenido_u4.pdf
- **Proceso de Evaluación Crediticia:** Recuperado de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/04/proceso-de-evaluacion-credicia.html>
- **Procedimientos de Cobranza:** Recuperado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

- **Reconocer y negociar con distintos tipos de deudor:** Recuperado de <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/como-reconocer-y-negociar-con-los-distintos-tipos-de-deudor>
- **Recuperación de Créditos:** Recuperado de <http://www.losprestamos.net/recuperacioncreditos/>
- **Tipos de Clientes Morosos:** Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- **Tipos de Crédito en el Perú:** Recuperado de <https://empreendedor.pe/finanzas/878-tipos-de-creditos-en-peru.html/>
- **Tipos de Crédito en el Perú:** Recuperado de <https://empreendedor.pe/finanzas/878-tipos-de-creditos-en-peru.html/>

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	METODOLOGÍA
Evaluación crediticia y su incidencia para la recuperación de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019-2020	¿De qué manera una evaluación crediticia brindada a los clientes incide en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote 2019 - 2020?	<p>Objetivo General</p> <p>Describir en qué medida la evaluación crediticia brindada a los clientes incide en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019 - 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los factores internos y externos que intervienen en la evaluación crediticia brindada a los clientes 2019 - 2020. • Determinar si el personal está capacitado para una correcta evaluación crediticia en el periodo 2019 - 2020. 	La evaluación crediticia brindada a los clientes incide significativamente en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019 - 2020.	<p>La presente investigación se realiza para conocer la deficiencia en la evaluación crediticia brindada a los clientes y su incidencia en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. – Chimbote 2019-2020.</p> <p>La investigación es importante porque permitirá identificar qué factores internos o externos influyen en la mala colocación de los créditos otorgados por el área de crédito y determinar el motivo por el cual el área cobranza no</p>	<p>Tipo y Diseño de Investigación</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Diseño: Descriptiva, no Experimental, de corte transversal.</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - Chimbote</p> <p>Muestra: Gerente de crédito (1) Gerente de cobranza (1) Personal de créditos (2) Cobradores (10).</p> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Análisis Documental <p>Instrumentos</p>

		<ul style="list-style-type: none">• Justificar cómo la evaluación crediticia incide en la recuperación de morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A., Chimbote, 2019 - 2020.		<p>cumple con la recuperación de la morosidad de las carteras asignadas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Guía de Entrevista• Guía de Análisis documental
--	--	--	--	--	--

ANEXO 02
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Variable Independiente Deficiente Evaluación Crediticia</p>	<p>En micro finanzas, el análisis de crédito o evaluación crediticia, es una herramienta importante y fundamental para obtener niveles óptimos de morosidad, porque al realizar un buen análisis, se está otorgando créditos con menor probabilidad de no pago por parte de los clientes.</p>	<p>Es la evaluación conjunta de la unidad de negocio y la unidad familiar del potencial cliente. No basta con determinar los ingresos y egresos del negocio. También es importante estimar los gastos en que incurre la familia del potencial deudor. Sólo conociendo la unidad en su conjunto se podrá determinar la real capacidad de pago del prestatario y si está en condiciones de cubrir la cuota del préstamo que solicita. Por lo que, la visita al negocio y domicilio del cliente serán parte determinante de la evaluación crediticia.</p>	<p style="text-align: center;">Crédito</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Evaluación Crediticia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Crédito. • Solicitud de Crédito. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios para evaluación de Crédito. • Estructura de evaluación de Crédito. • Tipos de Evaluación de Crédito. 	<p>Escala ordinal</p>

<p>Variable Dependiente</p> <p>Recuperación de la Morosidad</p>	<p>La recuperación de morosidad o recuperación de créditos, es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo.</p>	<p>La fase de recuperación de créditos se denomina fase extrajudicial y, aun si acorta el tiempo de recuperación, prevé el consentimiento del deudor.</p> <p>El banco o la financiera intenta comprender, con cartas y llamadas telefónicas, por qué la falta o el rechazo de pago o, luego vende su crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.</p>	<p>Cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de cobranza. • Políticas de Cobranza. • Ejecutivo de Cobranza. • Funciones y responsabilidades del ejecutivo de cobranza. 	<p>Escala ordinal</p>
			<p>Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Morosidad. 	

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Estimados señores, esperamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario y agradecemos de antemano su colaboración.

OBJETIVO: El presente proyecto tiene por objetivo Describir en qué medida la deficiente evaluación crediticia brindada a los clientes incide en la recuperación de la morosidad de CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. Chimbote, 2019 - 2020.

DIRIGIDO AL: Gerente de crédito y cobranza, verificadores y cobradores.

INSTRUCCIONES

Lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en una sola alternativa.

GERENTE DE CREDITO Y COBRANZA

1. ¿Tiene conocimiento de los manuales, políticas y procedimientos que existen en el departamento de crédito y cobranzas?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

2. ¿Existe algún perfil o grado de instrucción académico que tiene que cumplir el personal para laborar en el departamento de crédito?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

3. ¿El personal nuevo de crédito y cobranza recibe inducción al ingresar a laborar a este departamento?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

4. ¿Cumple Ud. con la supervisión interna y externa del personal a su cargo?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

5. ¿El personal del departamento de crédito recibe algún incentivo por la verificación y evaluación de los créditos otorgados a los clientes?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

6. ¿La base de datos de Clientes se encuentra actualizada en el departamento de cobranza para un mejor desarrollo en la recuperación de la morosidad?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

7. ¿El personal del departamento de cobranza recibe algún incentivo por la recuperación de las cuentas que se encuentran en morosidad?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

8. ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal del departamento de crédito y cobranzas?

Semanal () Mensual () Trimestral () Anual () No
Capacita ()

PERSONAL DE CREDITO

9. ¿Recibió inducción cuando ingreso a laborar por primera vez al departamento de crédito?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

10. ¿Conoce Ud. las funciones del cargo que ocupa en el departamento de crédito?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

11. ¿Tiene conocimiento Ud. de los manuales, políticas y procedimientos del departamento de crédito?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

12. ¿Aplicas correctamente las políticas y procedimientos del departamento de créditos en las verificaciones y evaluación a los clientes?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

13. ¿Recibe Ud. algún incentivo por la verificación y evaluación de los créditos otorgados a los clientes?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

14. ¿Cada que tiempo el gerente de crédito y cobranza supervisa tu trabajo interno y externo?

A Diario () Semanal () Quincenal () Mensual ()
Nunca ()

PERSONAL DE COBRANZA

15. ¿Recibió inducción cuando ingreso a laborar por primera vez al departamento de cobranza?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

16. ¿Conoce Ud. las funciones del cargo que ocupa en el departamento de cobranza?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

17. ¿Tiene Ud. conocimiento de los manuales, políticas y procedimientos de cobranza?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

18. ¿El departamento de cobranza cuenta con un procedimiento para la actualización de la gestión de cobranza?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()
CASI NUNCA ()
NUNCA ()

19. ¿Recibe Ud. algún incentivo por la recuperación de la cartera en morosidad?

SIEMPRE ()
CASI SIEMPRE ()
A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()

20. ¿Cada que tiempo realiza la visita a los clientes que tienen morosidad en su cartera?

SIEMPRE ()

CASI SIEMPRE ()

A VECES ()

CASI NUNCA ()

NUNCA ()