

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA
FINANCIERA CREDINKA S.A., 2021.**

PRESENTADO POR:

Gloria Marisol Asto Galarreta

Gisela Lizeth Galvez Cruzado

Asesor:

Dr. Gil Jáuregui, Carlos Andrés

Cajamarca- Perú

MARZO – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA
FINANCIERA CREDINKA S.A.,2021.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional
de Contador Público

PRESENTADO POR:

Br. Asto Galarreta, Gloria Marisol

Br. Galvez Cruzado, Gisela Lizeth

Asesor:

Dr. Gil Jáuregui, Carlos Andrés

Cajamarca - Perú

MARZO - 2023

COPYRIGHT © 2023 by
Br. Asto Galarreta, Gloria Marisol.
Br. Gálvez Cruzado, Gisela Lizeth.
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR

PÚBLICO

**GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA
FINANCIERA CREDINKA S.A.,2021.**

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y brindarme salud, permitiendo lograr mis objetivos sin dificultad alguna y poder alcanzar uno de los anhelos proyectados.

A mi familia por su apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa.

Gisela Lizeth Galvez Cruzado

En primer lugar, dar gracias a Dios sobre todas las cosas ya que él ha guiado cada paso de mi vida diaria. También a mis padres que siempre estuvieron brindándome su apoyo y consejos para ser una mejor persona.

A mi esposo por su comprensión y apoyo incondicional durante mis años de estudio.

Asto Galarreta Gloria Marisol

AGRADECIMIENTO

A Dios, por habernos dado fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades presentes y guiarnos siempre en aquellos momentos de debilidad para lograr nuestros objetivos.

Gisela Lizeth Gálvez Cruzado

Gracias a Dios por brindarme fortaleza y conocimiento, amor y gratitud y por permitirme disfrutar de mi familia, gracias a mi familia y mi esposo por apoyarme siempre en cada etapa de mi vida, enseñándome buenos valores. Gracias por confiar y creer en mí.

Asto Galarreta Gloria Marisol

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2 Descripción de la Realidad Problemática	16
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Justificación Teórica.....	18
1.4.2. Justificación Práctica	18
1.4.3. Justificación Metodológica	19
1.5 OBJETIVOS	19
1.5.1 Objetivo general.....	19
1.5.2 Objetivos específicos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.1.3 Antecedentes locales	24
2.2 Bases teóricas	25

2.2.1 Riesgo crediticio.....	25
2.2.3. Tipos de créditos	28
2.2.4. Morosidad	29
2.2.5. Clasificación del deudor	30
2.3. Definición de términos básicos	33
2.5. Operacionalización De Variables	35
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2 Diseño de investigación	37
3.3 Área de investigación.....	38
3.4 Población.....	38
3.5 Muestra.....	38
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7 Técnicas para procesamiento y análisis de datos.....	40
3.8 Interpretación de datos.....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Resultados	42
4.1.1. La empresa	42
4.1.2. Gestión de riesgo crediticio	42
4.1.3. Morosidad bancaria	44
4.1.4. Cartera atrasada o vencida	44
4.1.5. Cartera pesada.....	46
4.2. DISCUSIÓN.....	58

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
Conclusiones.....	62
Recomendaciones	64
REFERENCIAS.....	65

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia
2. Encuesta gestión de riesgo crediticio y morosidad

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	35
Tabla 2 Empresa financiera Credinka SA indicadores financieros 2021 – 2022	42
Tabla 3 Categorías del cliente deudor según las entidades del sistema financiero.....	45
Tabla 4 Categorías del cliente deudor en la empresa financiera Credinka SA entre julio del 2021 y junio del 2022.	45
Tabla 5 Índices de morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. año 2022.....	47
Tabla 6 Índices de morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. año 2021.....	48
Tabla 7 Actualización de estrategias en empresa financiera Credinka SA	49
Tabla 8 Consistencia interna entre componentes de la estrategia de créditos	49
Tabla 9 Condiciones geográficas o demográficas al momento de evaluar un crédito	50
Tabla 10 Restricción de créditos.....	50
Tabla 11 Supervisión del crédito	50
Tabla 12 Consistencia para administrar el riesgo crediticio.....	51
Tabla 13 Cumplimiento de políticas establecidas.....	51
Tabla 14 Efectividad de herramientas de evaluación crediticia efectivas.....	52
Tabla 15 Drasticidad de procedimientos crediticios	52
Tabla 16 Actuación ética y honesta al otorgar créditos	52
Tabla 17 Rapidez en los desembolsos.....	53
Tabla 18 Análisis de requisitos de pago del solicitante.	53
Tabla 19 Análisis objetivo de nivel de endeudamiento	53
Tabla 20 Garantías para los créditos.....	54
Tabla 21 Asignación de responsabilidades.....	54

Tabla 22 Responsabilidad para recupero de créditos	55
Tabla 23 Fechas de pago	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la empresa financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021.

La investigación es de enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental, ya que para determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad es necesario observar el fenómeno tal cual es, sin manipular las variables que intervienen en dicho estudio, con el fin de identificar las falencias y así puedan implementar nuevas medidas de solución en la financiera, la población y la muestra estará conformada por los colaboradores del área de contabilidad y finanzas; así como, los registros financieros; como el registro de cartera vencida y pesada y la de riesgo crediticio de la financiera Credinka S.A.

Como resultado principal se determinó que el indicador de mora promedio del año es de 5.17 % que equivale a un monto de mora promedio de 4,288,410.23 soles, está dentro de los límites manejables respecto de la cartera que maneja la Financiera Credinka, y el nivel de las estrategias de evaluación crediticia en la financiera Credinka S.A. no es el óptimo en tanto existen discordancias en las respuestas del personal encargado de la gestión de estas, por lo que se vio por conveniente determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la empresa financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021.

Palabras clave: Gestión, riesgo crediticio, mora.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the credit risk management in delinquency of the financial company Credinka S.A., Cajamarca 2021.

The research is of a quantitative approach, the research design was non-experimental, since to determine credit risk management in delinquency it is necessary to observe the phenomenon as it is, without manipulating the variables involved in said study, in order to identify the shortcomings and thus they can implement new solution measures in the financial, the population and the sample will be made up of the collaborators of the accounting and finance area; as well as financial records; such as the record of overdue and heavy portfolio and the credit risk of the financial company Credinka S.A.

As a main result, it was determined that the average delinquency indicator for the year is 5.17%, which is equivalent to an average delinquency amount of 4,288,410.23 soles, it is within manageable limits with respect to the portfolio managed by Financiera Credinka, and the level of credit evaluation strategies in the financial company Credinka S.A. It is not optimal as there are discrepancies in the responses of the personnel in charge of managing these, so it was considered convenient to determine credit risk management in delinquency of the financial company Credinka S.A., Cajamarca 2021.

Keywords: Management, credit risk, default.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el período julio del 2021 y febrero del 2022, los créditos (colocaciones) superaron su nivel pre-pandemia, creciendo 5.9% respecto a febrero 2020 (SBS, 2022), movidos por la actuación de las entidades financieras conformadas en el Perú por los bancos, cajas de ahorro (CM), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), empresas financieras, Empresas de Créditos (antes Edpyme), cooperativas de crédito, es decir instituciones o empresas que administran y prestan dinero inscritas y supervisadas por la Superintendencia de banca, seguros y AFP (SBS).

Actualmente los principales problemas del sistema financiero en nuestro país, están centrados en el crecimiento de las colocaciones (créditos), con mayor concentración en sectores riesgosos (poco formal, negocios poco sostenibles); incremento de dificultades con la calidad de la cartera e insolvencia sin acceso a líneas de crédito por el sector privado y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

El Perú cuenta con un sistema financiero moderno y en constante evolución, en términos generales se puede afirmar que, a pesar de todas las dificultades, se cuenta con un sistema financiero sano, el mismo que promueve el desarrollo económico, permitiendo la inversión de capital hacia actividades productivas, entre las más dinámicas en los últimos cinco años como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados.

En las regiones como Cajamarca las empresas financieras, también contribuyen a un sistema financiero estable en busca de atender de manera oportuna la demanda de recursos de las empresas (para sus inversiones). Enfrentando las dificultades de incremento de cartera morosa, incremento del riesgo en las colocaciones, la pandemia, fenómenos naturales que

afectan al sector productivo y con ello el retorno de las colocaciones realizadas por las empresas financieras.

Podemos resaltar que los mercados financieros son claves para el crecimiento económico y empresarial cuando se unen las fuerzas del sector público y privado, contribuyen a la competitividad del país.

1.2 Descripción de la Realidad Problemática

Según (Cárdenas, J., 2021) A diciembre del 2021, la ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 5.99%, frente a 6.05% a diciembre del 2020, y a niveles promedio de 4.70% en el periodo 2016-2019.

Es importante señalar que existen entidades financieras que continúan presentando deterioro crediticio, principalmente las que están enfocadas en micro finanzas y en banca de consumo en sectores de alto riesgo, y que registran niveles de cartera reprogramada superiores al promedio del sistema financiero.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas a la fortaleza financiera de Financiera Credinka y a la de sus instrumentos financieros (Cárdenas, J., 2021), se fundamenta principalmente en el deterioro en sus indicadores de morosidad a raíz de la reclasificación de los créditos reprogramados a vencidos, registra una mora global de 8.45% (3.94% a diciembre 2020).

El incremento de castigos por deterioro de su cartera y por la reclasificación de créditos a pérdida en los últimos meses (luego de reprogramaciones y de congelamiento de cartera), que en los últimos doce meses representaron 6.21% de sus colocaciones brutas, resultando en un

índice de mora global con castigos de 15.38% a diciembre del 2021. La disminución en su margen financiero que ha determinado pérdidas netas en el periodo por S/ 50.86 millones.

El nivel de pérdidas respecto a su capital social, que a diciembre del 2021 representan 38.75%. La contracción en la ratio de capital global a 10.25%, que limita su capacidad para crecimiento en el futuro. La disminución en el nivel de cobertura de provisiones respecto a la cartera de alto riesgo (93.50% vs. 121.28% a diciembre del 2021 y a diciembre del 2020, respectivamente).

El menor dinamismo y el creciente riesgo existente, debido a la actual coyuntura, fuertemente afectada por el impacto de la pandemia y de la actual crisis política.

Es por ello que podemos mencionar que la financiera Credinka, nace con el fin de dar respuesta y atender la necesidad de brindar productos y servicios financieros accesibles y confiables, dirigidos preferentemente al sector rural para mejorar la calidad de vida de los pobladores y contribuir con el desarrollo de la economía regional y nacional.

La financiera Credinka S.A, ha otorgado créditos consumo personal y crédito multioficios en todas las zonas rurales pertenecientes a Cajamarca, lo cual conlleva a un gran aumento de desembolsos de créditos, pero también aumento de los indicadores de morosidad de la agencia.

Es por ello, que se estudia como incide la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la empresa financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. general

¿Cuál es la gestión de riesgo crediticio y la morosidad de la empresa financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021?

1.3.2. Problema Específicos

¿Qué aspectos resaltantes presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021?

¿Qué características presenta la morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021?

¿Qué resultados de avance que presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021?

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

El trabajo de investigación propone analizar como incide la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la financiera Credinka S.A, 2021, donde se analizará las dos variables que son muy importantes para determinar la gestión del riesgo crediticio, de tal manera es necesario obtener información verídica para descubrir y llegar aprobar el resultado objetivamente en la financiera Credinka S.A,2021.

1.4.2. Justificación Práctica

Teniendo en cuenta los resultados que persigue la investigación, de acuerdo con la naturaleza de las variables vinculadas a la gestión de riesgo crediticio y por otro lado la morosidad de la financiera Credinka S.A,2021, para el manejo de datos, se aplica la técnica del análisis documental, el mismo que considera como instrumento la ficha de registro de datos concernientes a la gestión del riesgo crediticio y a la morosidad en la financiera CredinkaS.A.,2021, con la finalidad de comprobar el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación .

1.4.3. Justificación Metodológica

Respecto a la investigación en curso se determinó aplicar el nivel de investigación descriptiva correlacional, que fundamentalmente, nos muestra la interrelación que se va a dar entre las dos variables de investigación, que son: gestión de riesgo crediticio y morosidad, determinados de forma objetiva; lo que permitirá analizar la gestión de riesgo crediticio y la morosidad.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad de la empresa financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021.

1.5.2 Objetivos específicos

Estudiar los aspectos resaltantes que presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021.

Estudiar las características que presenta la morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021.

Estudiar los resultados de avance que presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según (Chongo, 2017) en su trabajo de titulación: Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Napo, ubicada en la ciudad de Tena, señalo como objetivo general: Elaboración de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. En donde llego a la siguiente conclusión:

Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo no cuenta con un área de riesgo crediticios, por medio de las investigaciones realizadas se procedió a elaborar un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera, esto permitirá manejar de forma eficiente y eficaz la evaluación, control y prevención de riesgo frente a las eventualidades existentes.

Asimismo, recomendó: Realizar estudios de mercado para poder abarcar más clientes, con el objetivo de posicionarse en el sector financiero y mantener estabilidad económica y financiera; tomando en cuenta la investigación realizada. Analizar las diferencias que existen en el control de la concesión de créditos y aplicar procedimientos de control para la mitigación del riesgo de morosidad en los créditos. Al implementar y ejecutar el plan de riesgo crediticio para controlar y mitigar los riesgos de morosidad de pagos existentes, se podrá mantener una estabilidad financiera y económica, que permitirá desarrollar las actividades de forma eficiente.

Según (España & Togán, 2018) en su investigación: Diseño de un modelo de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la empresa TRECX S.A. ubicada en la ciudad de Quito periodo 2018 – 2020; estudio de caso presentado en la universidad Central del Ecuador, establecieron como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa TRECX S.A. ubicada en la ciudad de Quito, periodo 2018 -2020, en donde llegaron a la siguiente conclusión:

Que se diseñó un modelo de gestión de cobranzas con el fin de mejorar los índices de recuperación de cartera de la empresa TRECX S.A., tomando como referencia la evolución de las cuentas por cobrar del periodo 2018 – 2020, los resultados obtenidos tras la aplicación del modelo COSO II en los meses de noviembre 2021 a enero 2022, denotaron cambios significativos en los índices de gestión y recuperación, debido al desarrollo de procesos que dan soporte a los requerimientos del giro del negocio, se obtuvo una mejor respuesta en los clientes que presentan una morosidad de 15 a 30 días y se aumentó en un promedio de 25% el desempeño de los analistas de crédito

Asimismo, recomendó que: Los asistentes de cartera deben mantenerse capacitados sobre el manejo de recuperación de cuentas por cobrar, empleando nuevas tecnologías y cursos certificados que ayuden a mejorar la gestión de cobro otorgados por la empresa, además se recomienda incentivar a los analistas con bonos en base al cumplimiento de metas establecidas en función de las proyecciones realizadas por el jefe del departamento, se debe tomar en cuenta que mantener un buen ambiente laboral ayudara a llegar a los resultados deseados. Es importante que el departamento realice una constante identificación y evaluación de riesgos internos como externos en base a su probabilidad de ocurrencia,

mediante la creación oportuna de nuevas estrategias que mitiguen a los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia, logrando así reducir el impacto que se pueda generar y afectar a los procesos de gestión del departamento.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según (Quintanilla, 2017) en su trabajo de investigación: Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera CrediScotia, Tarapoto, año 2016, indicó que: La morosidad en los créditos de la entidad CrediScotia Agencia Tarapoto como parte del análisis se desprende la carencia de analistas de créditos calificados para poder asesorar el producto como base principal para otorgar un crédito, existieron procedimientos de recuperación establecidos por la agencia Tarapoto, donde se ejecutaron al 35%, los empleados adujeron que la cartera morosa vienen de años anteriores y lo ocasionaron los anteriores ejecutivos por la falta de capacitaciones de cobranzas. Para el periodo 2016, sin embargo, la línea de los productos Financiamiento para Activos e Inversiones tuvo una morosidad del 20.59% en relación al valor neto de los créditos otorgados.

Para (Alvarez, Y., 2020) en su trabajo de investigación titulado “Riesgo crediticio y la morosidad en la Financiera Credinka S.A, Agencia Paucartambo Periodo 2018”, presentada en la Universidad Peruana Unión, estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Financiera Credinka S.A. Agencia Paucartambo periodo 2018, llegando a la conclusión:

Que la relación del riesgo crediticio y la morosidad se llega al 95 % de confiabilidad de la relación mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0,020$, y la correlación de Pearson es $r = 0.024$ en cual nos indica que la relación es positiva, por ende, la morosidad es un alto

índice que eleva el nivel de riesgo crediticio de la financiera Credinka, teniendo claro que existen clientes que no llegan a pagar en el tiempo establecido y hasta algunos se olvidan o se desentiende del préstamo. Tal es que para el respectivo análisis de la morosidad se tomó en cuenta que en el 2017 se tuvo un 7%, de morosidad y que para el 2018 un 8%, es donde realizando el análisis de las 40 carteras de crédito de los analistas se observa que el acumulado de la morosidad de un año para el siguiente es de 1% del incremento es así que en los EEFF al cierre del 2018 la rentabilidad de la financiera Credinka, es negativa.

Asimismo recomienda al área de riesgos y a los asesores de crédito de la Financiera Credinka, Agencia Paucartambo, teniendo que enfocarnos directamente al área de riesgos, que se tiene que realizar las diligencias de evaluación, análisis y control de todos los crédito para el respectivo desembolso , para así ya no concurrir con el incremento de la morosidad en los próximos años y disminuir el riesgo crediticio que se vienen afrontando cada vez más con su incremento, es así que nos muestra los resultados de la investigación con una relación positiva entre el riesgo crediticio y la morosidad.

2.1.3 Antecedentes locales

(Estrada, S. & Gutiérrez, A, 2016) en el departamento de Cajamarca en su investigación: Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016, para obtener el título profesional de contador público, establecieron como objetivo general: Analizar de qué manera los Procesos de Evaluación de Créditos influyen en la morosidad de los clientes de la Agencia Sabogal de la CMAC-Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016; y llegaron a la siguiente conclusión:

El análisis de los factores de créditos son ineficientes principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente, así como también la evaluación al cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros así como también de las garantías y el análisis del entorno al cliente, por ende conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto se concluye que los asesores de créditos presentan un bajo nivel de involucramiento en el proceso de evaluación al cliente.

Según (Palomino, J. & Pérez, S., 2021) en su tesis: Gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019; presentada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en el año 2021, tuvieron como objetivo, Determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca, en el periodo 2019” concluyendo que:

Existe un nivel bajo de morosidad, ya que esta es 2.31% en Total por cobrar según los vencimientos de plazo establecidos, que a su vez se analiza y compara con los datos tomados de la Superintendencia del mercado y valores (SMV) de los otros Bancos a nivel nacional y el porcentaje de morosidad con respecto a ellos también es menor.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Riesgo crediticio

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (Superintendencia de Banca, 2017), el riesgo es la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten negativamente

sobre los objetivos de la empresa o su situación financiera. Los riesgos pueden tener diversos orígenes, internos o externos, los que se pueden agrupar en diferentes categorías. Dentro de esta diversidad de tipos, se menciona el riesgo de crédito como la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales.

2.2.2. Tipos de riesgo:

Riesgo de crédito: La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales.

Riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo: La posibilidad de que la empresa sea utilizada para fines de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Esta definición excluye el riesgo de reputación y el operacional.

Riesgo de liquidez: La posibilidad de pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas o cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

Riesgo de mercado: La posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones en las tasas de interés, los tipos de cambio, los precios de instrumentos de renta variable y otros precios de mercado, que incidan sobre la valuación de las posiciones en los instrumentos financieros.

Riesgo de reputación: La posibilidad de pérdidas por la disminución de la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado. El

riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

Riesgo técnico: La posibilidad de pérdidas o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los contratos de seguros, de reaseguros y de coaseguros. En el caso de los seguros de no-vida, se consideran las fluctuaciones relacionadas con la frecuencia, la severidad, y la liquidación de los siniestros. Para el caso de los seguros de vida, esto puede incluir la posibilidad de pérdidas por variaciones en el nivel, la tendencia o la volatilidad de las tasas de mortalidad, longevidad, invalidez, morbilidad, renovación o rescate de los contratos de seguros, entre otros parámetros y supuestos, así como de los gastos de ejecución de dichas obligaciones.

Riesgo de reaseguro: La posibilidad de pérdidas en caso de insuficiencia de la cobertura de reaseguro contratada por la empresa de seguros cedente, cuando las necesidades de reaseguro no fueron identificadas, determinadas o precisadas adecuadamente en los contratos; o cuando el reasegurador no se encuentra en capacidad de cumplir sus compromisos de pago, o no está dispuesto a pagarlos por discrepancias en la aplicación de las condiciones del contrato de seguro y/o de reaseguro; así como la demora en los pagos del reasegurador que puedan afectar los flujos de efectivo de la cedente, generando un riesgo de liquidez. También comprende los riesgos asumidos por la empresa cuando participa como reasegurador en operaciones de reaseguro aceptado.

Riesgo estratégico: La posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la empresa y en el proceso de generación e innovación de valor.

Riesgo operacional: La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

2.2.3. Tipos de créditos

Para (Caro & Vela, 2015) el crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. En tanto la financiera (Financiera Credinka, s.f.) ofrece los siguientes tipos de créditos:

Crédito MYPE: Dirigido a apoyar la actividad microempresarial, tanto para capital de trabajo como para inversión en activos.

Crédito Consumo: Dirigido a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Carta Fianza: Crédito indirecto que viene a ser la garantía evidenciada en un documento en respaldo del cumplimiento de obligaciones adquiridas por el cliente, mediante dicho documento Credinka se obliga a honrar el importe pactado a requerimiento del favorecido de la carta fianza. Y pueden estar destinadas para: cumplimiento de oferta (licitaciones), fiel cumplimiento de contrato, adelantos en efectivo, pago de obligaciones, y otros. Las cartas Fianzas serán destinadas para: Fiel cumplimiento de contrato. Adelantos en efectivo. Seriedad de oferta.

Crédito Empresarial: Créditos que se otorgan a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades de producción y comercialización de bienes y prestación de servicios, que tengan endeudamiento en el sistema financiero superiores a los S/. 300,000 en los últimos 6 meses.

Crédito agropecuario: Crédito destinado a financiar campañas agropecuarias en sus distintas etapas sobre cultivos rentables preferentemente orientados a la exportación. Créditos otorgados bajo la modalidad de crédito supervisado. Las operaciones podrán ser para mantenimiento o para inversión, en ambos casos el plazo y el cronograma de pagos deberá tomar en cuenta la capacidad de pago del flujo de caja proyectado.

2.2.4. Morosidad

Según (Alvarez & Apaza, 2020) la morosidad, dentro del ámbito económico, es entendida como la situación jurídica en la que un sujeto, jurídico o natural, incumple con un compromiso asumido por la prestación monetaria bajo términos establecidos, se encuentra en mora; siendo ésta el retraso en el cumplimiento de la obligación de cualquier clase que ésta sea. Aunque generalmente dentro del ámbito social, suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. Consecuentemente, se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. Por tanto, la consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso

Para (Guillén & Peñafiel, 2018) la identificación de los determinantes de la tasa morosidad de las colocaciones de las instituciones financieras es de gran importancia por las medidas de política que el regulador podría implementar con el objetivo de mantener o mejorar la calidad de las carteras de colocaciones. Si el regulador conoce las elasticidades y niveles de significancia de cada uno de los factores que explican la tasa de morosidad, podría implementar un sistema de alertas basado en la evolución de dichas variables. De esta manera podría anticipar y minimizar los efectos que evoluciones desfavorables de la economía o de las políticas de gestión de cada una de las instituciones supervisadas tengan sobre la tasa de morosidad que enfrentan.

2.2.5. Clasificación del deudor

Categoría Normal

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría normal, si cumple con los siguientes criterios: Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura de este con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Adicionalmente, se considera los siguientes criterios de prudencia: Tiene un sistema de información consistente y actualizado, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica. Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno. Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente. Es altamente

competitivo en su actividad. Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito a pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, es decir, deudores minoristas, se considerará como categoría normal, si cumple con los siguientes criterios: Incumplimiento con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda (deudor minorista), se considerará como categoría normal si cumple con los siguientes criterios: Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario (Caro & Vela, 2015).

Categoría con problemas potenciales

Para (Caro & Vela, 2015) aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría con problemas potenciales, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría con problemas potenciales, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría deficiente

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría deficiente, si cumple con los siguientes criterios: Una situación financiera débil con atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito a pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se considerará como categoría deficiente, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría deficiente, si cumple con los siguientes criterios: Atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría dudosa

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría dudosa, si cumple con los siguientes criterios: Presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o, atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito a pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente y consumo no revolvente, se considerará como categoría dudosa, si cumple con los siguientes criterios: atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría dudosa, si cumple con los siguientes criterios: • Atraso en el pago de ciento veintiunos (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

Categoría perdida

Para aquellos deudores que registran un tipo de crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas, es decir deudores no minoristas, se considerará como categoría pérdida, si cumple con los siguientes criterios:

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos.

Atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario. Para aquellos deudores que registran un tipo de créditos hipotecarios para vivienda, se considerará como categoría pérdida, si cumple con los siguientes criterios:

- Atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario (Caro & Vela, 2015).

2.3. Definición de términos básicos

Riesgo crediticio: se refiere a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor (Fraud & Risk, 2020).

Gestión de riesgo: se centra en medir los riesgos posibles que conlleva una determinada inversión financiera. De la misma forma y como decíamos, también conlleva establecer planes de contingencia y cobertura por si estos riesgos se hicieran realidad (Steven, 2021).

Morosidad: Se entiende por morosidad el hecho de que un deudor incumpla sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado. A partir de ese momento, el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto suceda. Hacer frente a las deudas adquiridas es una de las cuestiones básicas para mantener una buena salud financiera (Pamela, 2020).

Índice de morosidad: se encarga de medir el volumen de créditos que han sido considerados como morosos, y esto, calculado sobre el total de préstamos y créditos que se han ido concediendo a lo largo del tiempo en la entidad financiera (Steven, 2021).

2.5. Operacionalización De Variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Gestión de riesgo crediticio	“Es el que permite en la entidad financiera “evaluar el índice de morosidad. Su relevancia se basa en los beneficios que obtendrá la empresa al mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos” (Chumbiauca, K. & Mendoza, K., 2015, pág. 1)	La entidad financiera plantea estrategias para contrarrestar el riesgo de que los clientes (pagadores de un crédito) ingresen a un estado de morosidad planteando estrategias de gestión de riesgo crediticio, políticas de crédito, herramientas de evaluación de créditos.	Solvencia	Ratio de capital global	Ficha de recolección de datos para documentar
			Calidad de activos	Créditos atrasados/Créditos directos (%)	
				Cartera de alto riesgo/Créditos directos (%)	
				Provisiones/Créditos atrasados (%)	
				Provisiones/Cartera de alto riesgo (%)	
			Rentabilidad	ROE anualizado (%)	
				ROA anualizado (%)	
			Gestión	Gastos de adm./Ingreso financiero anualizado (%)	
Depósitos/N° empleados (en miles de S/)					
Liquidez	Colocaciones/N° empleados (en miles de S/)				
	Ratio de liquidez MN	Guía de entrevista			
Morosidad bancaria	Es el incumplimiento o retraso de los pagos de crédito otorgados en el momento de su vencimiento. (Castañeda, E. & Tamayo, J., 2013)	Las colocaciones de la entidad financiera presentan incumplimiento en su plan de retorno (pagos), se inicia una clasificación si se trata de cartera atrasada (vencida) o cartera pesada.	Cartera atrasada o vencida	Categoría del riesgo del deudor	Ficha de recolección de datos para documentar
			Cartera pesada	Monto de mora por mes	
				Ratio de mora por mes	

CAPÍTULO III
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es Aplicado porque está orientada a problemas actuales, concretos e identificables de la empresa financiera Credinka S.A., del año 2021.

Para Murillo (2008), denominado “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

La investigación es de nivel descriptivo; descriptivo por que mide, evalúa y describe cada una de las variables.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, ya que para determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad es necesario observar el fenómeno tal cual es, sin manipular las variables que intervienen en la investigación, con el fin de identificar las falencias y así poder determinar cuáles son los factores.

El diseño de la investigación es el procedimiento o la estrategia que se utilizará para lograr obtener la información requerida.

M ————— O

Donde:

M: Muestra

O: Observación de la variable.

3.3 Área de investigación

Contabilidad y finanzas

3.4 Población

Para (Tamayo, 2012), la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La presente investigación se desarrolló en la financiera Credinka S.A materia de la investigación, donde la población estará conformada por los colaboradores del área de contabilidad y finanzas; así como, los registros financieros de la financiera Credinka S.A.

3.5 Muestra

Tamayo & Tamayo,(2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada"(p.176).

Así mismo, se empleará el muestreo no probabilístico, en el cual de acuerdo con (Hernández et al, 2014), mencionan que “Es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (pág. 176). Por lo tanto, la muestra está conformada por 2 colaboradores del área de contabilidad y finanzas; así como el registro de cartera vencida y pesada y el plan de riesgo crediticio de la financiera Credinka S.A.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Para la siguiente investigación se usaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

Análisis documental: Esta técnica ayudará a recoger datos de suma importancia de la entidad, donde nos permitirá analizar los documentos referidos a la categoría del riesgo del deudor, el índice de morosidad vencida en la financiera Credinka S.A.

Entrevista:

Esta técnica ayudará a recoger datos de suma importancia de la entidad, donde nos permitirá recoger información sobre la aplicación del Manual de créditos, coherencia entre componentes de la estrategia, cumplimiento de políticas, efectividad de las herramientas de crédito, efectividad del proceso de evaluación de créditos, efectividad de las herramientas de evaluación de créditos en la financiera Credinka S.A.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Para la siguiente investigación se usaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

Ficha de recolección de datos para documentar

Instrumento que sirve para recoger datos que provienen de la revisión documentaria, con la finalidad de obtener información de los trabajadores de la financiera Credinka S.A.

Guía de entrevista:

Instrumento que permite recoger información que proviene de los directivos de la financiera Credinka S.A.

3.7 Técnicas para procesamiento y análisis de datos

Se procesó la información en forma computarizada, partiendo de los datos obtenidos a través de las fichas de recolección de datos, los cuestionarios y entrevista aplicados haciendo uso del programa Microsoft Excel y Word, lo que nos permitió realizar las tablas estadísticas, con la finalidad de presentar información de la mejor manera posible.

3.8 Interpretación de datos

Los datos obtenidos producto del análisis sirvieron para realizar la constatación de la hipótesis y el cumplimiento de objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En el presente capítulo desarrollamos los resultados y discusión de la investigación a partir de los datos recogidos a través de la aplicación de los instrumentos para medir las variables gestión de riesgo crediticio y morosidad.

4.1.1. La empresa

Antes de ser calificada como empresa financiera por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Financiera Credinka SA, se desempeñaba como Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC) en la región Cusco; dicha calificación se da al ingreso de DIVISO Grupo Financiero como accionista principal, sus operaciones se inician en agosto del 2015; consolida su plan de expansión con la absorción de la CRAC Cajamarca en julio del 2016. Actualmente, Credinka es una entidad sólida, especializada en créditos para la micro y pequeña empresa, banca personal e inserción de comunidades andinas al sistema financiero; la empresa financiera opera en 84 puntos para atender a sus clientes en 15 regiones del país con el respaldo de 1,103 colaboradores.

4.1.2. Gestión de riesgo crediticio

La gestión de riesgo crediticio, para el presente estudio, ha sido analizado desde el punto de vista de cinco (5) dimensiones como: solvencia, calidad de activos, rentabilidad, gestión y liquidez.

A continuación, se presentan los resultados de la empresa financiera Credinka

Tabla 2 Empresa financiera Credinka SA indicadores financieros 2021 – 2022

Indicadores financieros	Jun-21	Set-21	Dic-21	Mar-22	Jun-22	Prom. Finan	Prom. CMACs
Solvencia							
Ratio de capital global	14.10	14.50	13.70	14.40	13.00	21.70	15.60
Calidad de activos							
Créditos atrasados/Créditos directos (%)	4.00	4.30	3.90	7.30	8.30	8.80	6.10
Cartera de alto riesgo/Créditos directos (%)	5.80	5.70	5.30	8.50	9.50	14.80	8.60
Provisiones/Créditos atrasados (%)	136.40	137.90	163.90	98.00	109.50	175.70	167.20
Provisiones/Cartera de alto riesgo (%)	94.00	103.00	121.30	83.90	95.20	104.40	120.00
Rentabilidad							
ROE anualizado (%)	1.30	1.10	0.00	-8.60	-23.70	-16.30	-0.70
ROA anualizado (%)	0.20	0.10	0.00	-1.10	-3.00	-2.90	-0.10
Gestión							
Gastos de adm./Ingreso financiero anualizado (%)	45.40	44.60	44.10	46.20	51.10	54.60	46.90
Depósitos/N° empleados (en miles de S/)	681.00	737.00	787.00	808.00	757.00	615.00	1,196.00
Colocaciones/N° empleados (en miles de S/)	757.00	823.00	867.00	840.00	826.00	929.00	1,339.00
Liquidez							
Ratio de liquidez MN	21.00	25.60	25.10	37.90	32.10	38.90	34.40

Fuente: SBS Data al 31 jun 2022

Respecto a la dimensión de solvencia, el indicador de capital global alcanzó la cifra de 13.0 el cual incorpora las 2 emisiones de bonos subordinadas realizadas por la empresa en el presente ejercicio; la primera por S/ 30 Millones (MM) de soles en enero y de S/ 7 Millones (MM) de soles en el mes de mayo.

Sobre la calidad de los activos, el indicador de mora cerró en 8.3% (jun 2022), cifra superior al trimestre anterior (mar 2022); esta situación se explica por los incrementos de las carteras atrasadas y judiciales. Asimismo, el indicador de cobertura alcanzó el valor de 109.5% (jun 2022) como consecuencia de un mayor stock de provisiones.

Con respecto a los indicadores de rentabilidad como el return on equity (ROE) o rentabilidad sobre los fondos propios, registró en -23.7%, resultado menor respecto al último trimestre, tras los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del 2022. Similar variación

experimentó el Return on Assets (ROA) o rentabilidad sobre los activos, el cual alcanzó al cierre de junio del 2022 el valor de -3.0%.

La cuarta dimensión de análisis es la gestión de la empresa mediante los indicadores de eficiencia en gastos administrativos versus ingresos financieros; reportando al cierre del segundo trimestre (junio 2022) un valor de 51.1%, este incremento se explica por la reducción de ingresos financieros por la reversión de ingresos por intereses ocurrido durante este segundo trimestre.

Finalmente, la dimensión de liquidez, está representado por el indicador de liquidez que se puede afirmar que se encuentra en un nivel saludable, pues el valor alcanzando es de 32.1% al cierre de junio del 2022.

4.1.3. Morosidad bancaria

La morosidad está entendida en la situación que un deudor incumple sus obligaciones de pago en el momento temporal prefijado; es en ese momento, que el deudor puede pasar a formar parte de un fichero o lista de morosos, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por las normas vigentes para que esto suceda.

4.1.4. Cartera atrasada o vencida

La cartera atrasada o vencida se presenta cuando los créditos directos otorgados por una empresa financiera (clasificación en la que se ubica Credinka según la SBS) no han sido cancelados o presentan atraso según fecha estimada de las amortizaciones acordadas (entre financiador y financiado); es decir que sus pagos acordados se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.

Los productos financieros más conocidos como los créditos a pequeñas empresas, microempresas, de consumo revolvente, de consumo no revolvente e hipotecario para

vivienda (la clasificación dependerá de cada empresa financiera); la cartera atrasada o vencida está en la existencia de morosidad en el pago, historial crediticio, solvencia y de la clasificación otorgada por otras empresas del sistema financiero.

Según la SBS y teniendo en cuenta los días de atraso, el cliente financiero se puede ubicarse en las categorías de la tabla siguiente.

Tabla 3 Categorías del cliente deudor según las entidades del sistema financiero

Cod	Categoría del cliente deudor	Descripción de clientes deudores de créditos pequeña empresas, de consumo revolvente y no revolvente	Descripción de clientes deudores de crédito hipotecario
C-1	Categoría normal o con pago puntual	El cliente deudor cumple puntualmente con el pago del crédito o tiene un atraso máximo de 8 días calendarios	El cliente deudor cumple puntualmente con el pago del crédito o tiene un atraso máximo de 30 días calendarios
C-2	Crédito con problema potencial	El cliente deudor registra atraso entre 9 a 30 días calendarios en el pago del crédito	El cliente deudor registra atraso entre 31 a 60 días calendarios en el pago del crédito
C-3	Categoría deficiente	Implica atrasos en el pago del crédito de entre 31 a 60 días calendarios	Implica atrasos en el pago del crédito de entre 61 a 120 días calendarios
C-4	Categoría dudosa	El pago del crédito representa atrasos de entre 61 a 120 días calendarios	El pago del crédito representa atrasos de entre 121 a 365 días calendarios
C-5	Categoría pérdida	El pago del crédito presenta atrasos de más de 120 días calendarios.	El pago del crédito presenta atrasos de más de 365 días calendarios.

Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Resolución S.B.S. N° 11356-2008

Tabla 4 Categorías del cliente deudor en la empresa financiera Credinka SA entre julio del 2021 y junio del 2022.

Cod	Categoría del cliente deudor	Porcentaje % de clientes deudores de créditos pequeña empresas, de consumo revolvente y no revolvente	Porcentaje % de clientes deudores de crédito hipotecario
C-1	Categoría normal o con pago puntual	77.98	83.06
C-2	Crédito con problema potencial	11.32	9.52

C-3	Categoría deficiente	6.84	6.74
C-4	Categoría dudosa	2.65	0.68
C-5	Categoría pérdida	1.21	0
Total de cartera		100	100

Fuente: Credinka. Transparencia financiera junio 2022.

De los clientes deudores en los productos financieros como los créditos pequeña empresa, de consumo revolvente y no revolvente en la empresa financiera Credinka SA, el 77.98% se ubican en la categoría normal o con pago puntual, el 11.32% en crédito con problema potencial, 6.84% en la categoría deficiente, el 2.65% está en la categoría dudosa y el 1.21% en la categoría de pérdida.

4.1.5. Cartera pesada

La rotación de cartera, es producto del valor de las ventas a crédito dividido con el promedio de las cuentas por cobrar en un periodo determinado.

Para la investigación y teniendo en cuenta la información de las tablas xxx y xxx, los resultados de la rotación de la cartera en la empresa financiera Credinka SA, es la siguiente:

Año 2022

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}} = \frac{\text{S/ } 12,187,934.47}{\text{S/ } 7,750,570.25} = 1.57$$

Año 2021

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}} = \frac{\text{S/ } 7,833,468.00}{\text{S/ } 6,907,281.67} = 1.13$$

La calidad de cartera, en la presente investigación se mide por la cartera en Riesgo o Portfolio at Risk (PAR) que mide el porcentaje de la cartera vencida como proporción de la cartera total.

Año 2022

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \frac{S/ 5,907,763.97}{S/ 12,187,934.47} = 0.48$$

La cartera en riesgo en la empresa financiera Credinka SA para el año 2022, representa el 48% de la cartera total, inferior a lo registrado en el año anterior.

Año 2021

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} = \frac{S/ 4,288,410.23}{S/ 7,833,468.00} = 0.55$$

La cartera en riesgo en la empresa financiera Credinka SA para el año 2021, representa el 55% de la cartera total.

Tabla 5 Índices de morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. año 2022

	A	B	C	D	E	F
MESES	OPERACIONES	MONTO	ASESORES	CARTERA TOTAL	RATIO MORA POR MES	MONTO MORA
ENERO	84	S/ 849,344.78	20	S/ 7,364,062.98	5.85%	S/ 430,463.35
FEBRERO	86	S/ 879,584.13	20	S/ 7,434,337.03	5.94%	S/ 441,708.86
MARZO	88	S/ 909,823.48	20	S/ 7,504,611.08	6.04%	S/ 452,954.37
ABRIL	89	S/ 940,062.83	20	S/ 7,574,885.13	6.13%	S/ 464,199.88
MAYO	91	S/ 970,302.18	20	S/ 7,645,159.18	6.22%	S/ 475,445.40
JUNIO	92	S/ 1,000,541.53	20	S/ 7,715,433.23	6.31%	S/ 486,690.91
JULIO	94	S/ 1,030,780.88	20	S/ 7,785,707.28	6.40%	S/ 497,936.42
AGOSTO	95	S/ 1,061,020.23	20	S/ 7,855,981.33	6.48%	S/ 509,181.93
SEPTIEMBRE	97	S/ 1,091,259.58	20	S/ 7,926,255.38	6.57%	S/ 520,427.44
OCTUBRE	99	S/ 1,121,498.93	20	S/ 7,996,529.43	6.65%	S/ 531,672.96
NOVIEMBRE	100	S/ 1,151,738.28	20	S/ 8,066,803.47	6.73%	S/ 542,918.47

DICIEMBRE	102	S/	1,181,977.63	20	S/	8,137,077.52	6.81%	S/	554,163.98
TOTAL	1117	S/	12,187,934.47		S/	93,006,843.04	6.34%	S/	5,907,763.97

Fuente: Credinka. Transparencia financiera junio 2022.

La columna A corresponde a la cantidad de operaciones o desembolsos del mes. La columna B corresponde al bruto operacional o cantidad de los desembolsos. La columna C corresponde a la cantidad de asesores que hicieron las operaciones. La columna D corresponde a la cartera total acumulable del año anterior más la del mes. La columna E corresponde a la ratio de mora que se calcula monto de morosidad / cartera total. La columna F corresponde al monto de morosidad acumulado.

El indicador de mora promedio del año es de 5.17 % que equivale a un monto de mora promedio de 4,288,410.23 soles.

Tabla 6 Índices de morosidad en la empresa financiera Credinka S.A. año 2021

	A	B	C	D	E	F
MESES	OPERACIONES	MONTO	ASESORES	CARTERA TOTAL	RATIO MORA POR MES	MONTO MORA
ENERO	67	S/ 516,116.01	20	S/ 6,705,466.00	6.94%	S/ 465,359.34
FEBRERO	62	S/ 457,671.01	20	S/ 6,664,259.00	3.55%	S/ 236,581.19
MARZO	66	S/ 598,266.01	20	S/ 6,583,139.00	4.17%	S/ 274,516.90
ABRIL	68	S/ 480,814.01	20	S/ 6,597,362.00	4.97%	S/ 327,888.89
MAYO	87	S/ 670,920.01	20	S/ 6,746,974.00	4.69%	S/ 316,433.08
JUNIO	74	S/ 668,623.01	20	S/ 6,905,224.00	4.65%	S/ 321,092.92
JULIO	69	S/ 713,220.01	20	S/ 6,906,056.00	4.27%	S/ 294,888.59
AGOSTO	67	S/ 624,213.01	20	S/ 6,906,891.00	4.81%	S/ 332,221.46
SEPTIEMBRE	89	S/ 612,824.01	20	S/ 6,951,934.00	5.86%	S/ 407,383.33
OCTUBRE	85	S/ 948,218.01	20	S/ 7,190,005.00	5.25%	S/ 377,475.26
NOVIEMBRE	78	S/ 768,917.01	20	S/ 7,347,720.00	6.50%	S/ 477,601.80
DICIEMBRE	79	S/ 773,666.01	20	S/ 7,382,350.00	6.19%	S/ 456,967.47
TOTAL	891	S/ 7,833,468.00		S/ 82,887,380.00	5.17%	S/ 4,288,410.23

Fuente: Credinka. Transparencia financiera junio 2021.

A continuación, presentamos los resultados de la guía de entrevista aplicada a los directivos de la empresa financiera Credinka SA, las tablas siguientes complementan los resultados presentados en la parte cuantitativa del presente estudio.

Tabla 7 Actualización de estrategias en empresa financiera Credinka SA

¿La dirección encargada actualiza las estrategias de gestión de riesgo de crédito de la financiera?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	20	100,0	100,0	100,0

Nota: El total de los encuestados reconoció que la dirección de la empresa financiera Credinka SA, actualiza con frecuencia las estrategias de evaluación de créditos.

Tabla 8 Consistencia interna entre componentes de la estrategia de créditos

¿Existe consistencia interna entre componentes de la estrategia de créditos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	55,0	55,0	55,0
NO	8	40,0	40,0	95,0
A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 55% de los entrevistados afirmó que la existencia de la consistencia interna en la estrategia de créditos, mientras que el 40% lo niega y sólo el 5% reconoce que existe a veces esa estrategia.

Tabla 9 Condiciones geográficas o demográficas al momento de evaluar un crédito

¿Cómo estrategia, la entidad financiera considera las condiciones geográficas o demográficas al momento de evaluar un crédito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	50,0	50,0	50,0
NO	8	40,0	40,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: De los entrevistados el 50% reconoció que la empresa financiera Credinka SA tiene en consideración las condiciones geográficas y demográficas de sus clientes al evaluar sus créditos, mientras que el 40% no reconoce esa estrategia y sólo el 10% manifiesta que tal situación se da a veces.

Tabla 10 Restricción de créditos

¿Los créditos que otorga la entidad financiera son restringidos para algunos sectores?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	19	95,0	95,0	95,0
NO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 95% de los entrevistados afirmó que la Financiera Credinka restringe los créditos a algunos sectores como estrategia crediticia, mientras que un 5% desconoce la estrategia.

Tabla 11 Supervisión del crédito

¿Está de acuerdo con el proceso de supervisión del otorgamiento de créditos ?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	55,0	55,0	55,0
NO	8	40,0	40,0	95,0

A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 55% de los entrevistados reconoció estar de acuerdo con la supervisión en el otorgamiento de créditos, el 40% no lo hace y sólo el 5% reconoce que la supervisión es a veces.

Tabla 12 Consistencia para administrar el riesgo crediticio

¿Ud. cree que las políticas de créditos son consistentes para administrar el riesgo de crédito asumido por los clientes?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	9	45,0	45,0	45,0
NO	9	45,0	45,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 45% de los encuestados cree que las políticas de crédito son consistentes al administrar el riesgo crediticio, otro 45% cree que no y un 10% lo cree a veces.

Tabla 13 Cumplimiento de políticas establecidas

¿Ud. como asesor o analista encargado del otorgamiento de créditos cumple con las políticas establecidas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	19	95,0	95,0	95,0
NO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 95% de los encuestados en su condición de trabajadores de analistas de crédito declaró cumplir con las políticas de crédito establecidas, y solo un 5% declara no cumplirlas.

Tabla 14 Efectividad de herramientas de evaluación crediticia efectivas

¿Considera Ud. que las herramientas de evaluación de créditos son efectivas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	9	45,0	45,0	45,0
NO	9	45,0	45,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 45% de los encuestados reconoció que las herramientas que brinda la Financiera Credinka son efectivas, otro 45% señala que no y un 10% reconoce que solo a veces.

Tabla 15 Drasticidad de procedimientos crediticios

¿Considera Ud. que los procedimientos y requisitos para acceder a un crédito son drásticos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	8	40,0	40,0	40,0
NO	10	50,0	50,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 50% del encuestado manifiesto que los procedimientos para adquirir un crédito no son drásticos, un 40% cree lo contrario y solo un 10% considera que a veces.

Tabla 16 Actuación ética y honesta al otorgar créditos

¿Ud. cree que todo el personal encargado del otorgamiento de créditos actúa con ética y honestidad?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	19	95,0	95,0	95,0
A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 95% de los encuestados cree que el personal encargado del otorgamiento de créditos

actúa con ética y honestidad, y solamente un 1% manifiesta que es a veces.

Tabla 17 Rapidez en los desembolsos

¿Considera Ud. que los desembolsos de los créditos son rápidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	9	45,0	45,0	45,0
NO	10	50,0	50,0	95,0
A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 50% de los encuestados consideró que el otorgamiento de créditos no es rápido; el 45% opina que si son rápidos y el 5% que a veces.

Tabla 18 Análisis de requisitos de pago del solicitante.

¿Se analiza detalladamente la documentación y la capacidad de pago del solicitante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	50,0	50,0	50,0
NO	8	40,0	40,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 50% de los encuestados respondió que se analiza detalladamente la documentación y la capacidad de pago de los solicitantes, un 40% dijo que no y un 10% dijo que a veces se lleva a cabo ese análisis.

Tabla 19 Análisis objetivo de nivel de endeudamiento

¿Se analiza objetivamente el nivel de endeudamiento del solicitante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

SI	19	95,0	95,0	95,0
NO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 95% de los encuestado manifestó que, si se realiza un análisis objetivo de endeudamiento del solicitante, 5% lo negó.

Tabla 20 Garantías para los créditos

¿Considera Ud. que el requerimiento de garantías para el otorgamiento de crédito es efectivo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	50,0	50,0	50,0
NO	9	45,0	45,0	95,0
A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 50% de los encuestados consideró que el requerimiento de garantías para el otorgamiento de crédito es efectivo.

Tabla 21 Asignación de responsabilidades

¿Ud. cree que la asignación de responsabilidades sobre el seguimiento y recuperación de los créditos según el manual es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	9	45,0	45,0	45,0
NO	9	45,0	45,0	90,0
A VECES	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 45% de los encuestados contestó que cree que la asignación de responsabilidades sobre el seguimiento y recuperación de los créditos según el manual es el adecuado.

Tabla 22 Responsabilidad para recupero de créditos

¿Considera que la labor del área responsable de la recuperación de créditos es efectiva?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	18	90,0	90,0	90,0
NO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 90% de los encuestados consideró que el área responsable de la recuperación de créditos es efectiva, el 10% manifestó que no.

Tabla 23 Fechas de pago

¿Se le recuerda al cliente las fechas de cumplimiento de su cuota?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	10	50,0	50,0	50,0
NO	9	45,0	45,0	95,0
A VECES	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Nota: El 50% de los trabajadores encuestados manifestó que, si se les hace recordar a los clientes las fechas para el cumplimiento de su cuota de pago, mientras que el 45% dijo que no y un 5% dijo que a veces.

A manera de resumen sobre los resultados de avance que presenta el plan de gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A podemos decir lo siguiente:

- El total de los encuestados reconoce que la dirección de la empresa financiera Credinka SA actualiza las estrategias de evaluación de créditos.
- El 55% de los encuestados afirma la existencia de la consistencia interna en la estrategia de créditos, mientras que el 40% lo niega y sólo el 5% reconoce que existe a veces esa estrategia

- De los encuestados el 50% reconoce que la empresa financiera Credinka SA tiene en consideración las condiciones geográficas y demográficas de sus clientes al evaluar sus créditos, mientras que el 40% no reconoce esa estrategia y sólo el 10% manifiesta que tal situación se da a veces.
- El 95% de los encuestados afirmó que la empresa financiera Credinka SA restringe los créditos a algunos sectores como estrategia crediticia, mientras que un 5% desconoce la estrategia.
- El 55% de los encuestados reconoce estar de acuerdo con la supervisión en el otorgamiento de créditos, el 40% no lo hace y sólo el 5% reconoce que la supervisión es a veces.
- El 45% de los encuestados cree que las políticas de crédito son consistentes al administrar el riesgo crediticio, otro 45% cree que no y un 10% lo cree a veces.
- El 95% de los encuestados en su condición de trabajadores de analistas de crédito declara cumplir con las políticas de crédito establecidas, y solo un 5% declara no cumplirlas.
- El 45% de los encuestados reconoce que las herramientas que brinda la empresa financiera Credinka SA son efectivas, otro 45% señala que no y un 10% reconoce que solo a veces.
- El 50% de los encuestados manifiesta que los procedimientos para adquirir un crédito no son drásticos, un 40% cree lo contrario y solo un 10% considera que a veces.
- El 95% de los encuestados cree que el personal encargado del otorgamiento de créditos actúa con ética y honestidad, y solamente un 1% manifiesta que es a veces.
- El 50% de los encuestados considera que el otorgamiento de créditos no es rápido; el 45% opina que si son rápidos y el 5% que a veces.

- El 50% de los encuestados respondió que se analiza detalladamente la documentación y la capacidad de pago de los solicitantes, un 40% dijo que no y un 10% dijo que a veces se lleva a cabo ese análisis.
- El 95% de los encuestado manifestó que, si se realiza un análisis objetivo de endeudamiento del solicitante, 5% lo negó.
- El 50% de los encuestados considera que el requerimiento de garantías para el otorgamiento de crédito es efectivo.
- El 45% de los encuestados contestó que cree que la asignación de responsabilidades sobre el seguimiento y recuperación de los créditos según el manual es el adecuado.
- El 90% de los encuestados consideró que el área responsable de la recuperación de créditos es efectiva, el 10% manifestó que no.
- El 50 de los trabajadores encuestados manifestó que, si se les hace recordar a los clientes las fechas para el cumplimiento de su cuota de pago, mientras que el 45% dijo que no y un 5% dijo que a veces.

4.2. DISCUSIÓN

El siguiente estudio propuso como objetivo general determinar la gestión de riesgo crediticio en la morosidad en la financiera credinka S.A. ,2021. La gestión de riesgo permite disminuir la morosidad de los clientes de la entidad financiera, ello permite manejar de forma eficiente y eficaz la evaluación, control y prevención de riesgo frente a las eventualidades existentes, es la conclusión de (Chongo, 2017); para la empresa financiera Credinka SA, permite contar con información de solvencia, calidad de activos, rentabilidad, gestión y liquidez, lo que facilita determinar la cartera atrasada o vencida y la cartera pesada.

Por su parte (España & Togán, 2018) propone un modelo denominado Coso II, de gestión de cobranzas para mejorar la morosidad en las cuentas por cobrar denotaron cambios significativos en los índices de gestión y recuperación, se obtuvo una mejor respuesta en los clientes; para el caso de la empresa financiera Credinka SA plantea estrategias para controlar y reducir la ratio de mora por mes en 6.34% en el 2022 y el de 5.15% en el 2021, manteniendo la salud financiera en la empresa.

Asimismo, resalta la importancia que se realice una constante identificación y evaluación de riesgos internos como externos en base a su probabilidad de ocurrencia, mediante la creación oportuna de nuevas estrategias que mitiguen a los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia, logrando así reducir el impacto que se pueda generar y afectar a los procesos de gestión del departamento.

A su turno (Quintanilla, 2017) evidencia la carencia de analistas de créditos calificados para poder asesorar el producto como base principal para otorgar un crédito; la calificación del recurso humano permite reducir la cartera morosa. La empresa financiera Credinka SA, debe equilibrar

entre la meta de los asesores de negocio y el firme cumplimiento de los procedimientos para la calificación teniendo en cuenta el compromiso e involucramiento con dicha entidad.

Para (Alvarez, Y., 2020) al determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad, concluye que el riesgo crediticio y la morosidad se llega al 95 % de confiabilidad de la relación mediante el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 0,020$, y la correlación de Pearson es $r = 0.024$ en cual nos indica que la relación es positiva, por ende, la morosidad es un alto índice que eleva el nivel de riesgo crediticio de la empresa financiera Credinka SA, teniendo claro que existen clientes que no llegan a pagar en el tiempo establecido y hasta algunos se olvidan o se desentiende del préstamo. Los resultados en la empresa financiera Credinka S.A., en la oficina Cajamarca, cuenta con características de morosidad para los años de estudio (2021 y 2022), los clientes deudores en los productos financieros como los créditos pequeña empresa, de consumo revolvente y no revolvente, el 77.98% se ubican en la categoría normal o con pago puntual, el 11.32% en crédito con problema potencial, 6.84% en la categoría deficiente, el 2.65% está en la categoría dudosa y el 1.21% en la categoría de pérdida.

Así mismo (Estrada, S. & Gutiérrez, A, 2016) al estudiar el proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes, concluyen que el análisis de los factores de créditos son ineficientes principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos que se refieren básicamente a la inadecuada evaluación de la priorización de la inversión del cliente, así como también la evaluación al cliente recurrente, y cuantitativos, referido al ineficiente análisis de los estados financieros así como también de las garantías y el análisis del entorno al cliente, por ende conlleva a ocasionar problemas de morosidad en el futuro afectando de esa manera los objetivos de la empresa, y creando problemas de rentabilidad y liquidez, por tanto se concluye que los asesores de créditos presentan un bajo nivel de involucramiento en el

proceso de evaluación al cliente. En la empresa financiera Credinka SA, respecto a la gestión de riesgo crediticio, el indicador de mora cerró en 8.3% (jun 2022), cifra superior al trimestre anterior (mar 2022); esta situación se explica por los incrementos de las carteras atrasadas y judiciales; con respecto a los indicadores de rentabilidad como el ROE registró en -23.7%, resultado menor respecto al último trimestre, tras los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del 2022. Similar variación experimentó el ROA el cual alcanzó al cierre de junio del 2022 el valor de -3.0%.

Según (Palomino, J. & Pérez, S., 2021) al estudiar la dependencia de la gestión de cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca, concluyen que existe un nivel bajo de morosidad, ya que esta es 2.31% en total por cobrar según los vencimientos de plazo establecidos. Por su parte en la en la empresa financiera Credinka S.A., los resultados de avance que presenta la gestión de riesgo crediticio realizado por sus colaboradores en una encuesta donde reconocen que la dirección de la empresa si actualiza estrategias de evaluación de créditos, el 55% de los encuestados afirma la existencia de la consistencia interna en la estrategia de créditos, mientras que el 40% lo niega y sólo el 5% reconoce que existe a veces esa estrategia; el 95% señala que la empresa restringe los créditos a algunos sectores como estrategia crediticia, mientras que un 5% desconoce la estrategia.

El objetivo de reducir la morosidad en las empresas financieras es un trabajo continuo y de evolución de estrategias, que permita ir indagando las características o sucesos más finos e imposibles de percibir a simple vista, ello permite a las entidades del sector a evolucionar sus estrategias de tal modo que el aprendizaje es continuo y las estrategias oportunas a las características del cliente y su mejor calificación en el sistema financiero.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La gestión de riesgo crediticio permite establecer los principales indicadores financieros orientados a la medición de solvencia, calidad de activos, rentabilidad, gestión y liquidez para la empresa financiera Credinka SA, facilitando determinar la cartera atrasada o vencida y la cartera pesada, permitiendo plantear estrategias para controlar y reducir la ratio de mora promedio de 6.34% en el año 2022 y el de 5.17% en el año 2021, manteniendo la salud financiera en la empresa.
2. Las características que presenta la morosidad en la financiera Credinka S.A. en el año 2021, es que los clientes deudores en los productos financieros como los créditos pequeña empresa, de consumo revolvente y no revolvente en la empresa financiera Credinka SA, el 77.98% se ubican en la categoría normal o con pago puntual, el 11.32% en crédito con problema potencial, 6.84% en la categoría deficiente, el 2.65% está en la categoría dudosa y el 1.21% en la categoría de pérdida.
3. Los aspectos resaltantes que presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. en el año 2021(ene – dic) y el 2022 (ene – jun) por el indicador de mora, está cerró en 8.3% (jun 2022), cifra superior al trimestre anterior (mar 2022); esta situación se explica por los incrementos de las carteras atrasadas y judiciales; con respecto a los indicadores de rentabilidad como el ROE registró en -23.7%, resultado menor respecto al último trimestre, tras los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del 2022. Similar variación experimentó el ROA el cual alcanzó al cierre de junio del 2022 el valor de -3.0%.

4. Los resultados de avance que presenta la gestión de riesgo crediticio en la empresa financiera Credinka S.A. realizado por sus colaboradores en una encuesta donde reconocen que la dirección de la empresa si actualiza estrategias de evaluación de créditos, el 55% de los encuestados afirma la existencia de la consistencia interna en la estrategia de créditos, mientras que el 40% lo niega y sólo el 5% reconoce que existe a veces esa estrategia; el 95% señala que la empresa restringe los créditos a algunos sectores como estrategia crediticia, mientras que un 5% desconoce la estrategia.

Recomendaciones

1. A la empresa financiera Credinka deberá evaluar con mucha frecuencia (mensual o trimestral) la Gestión de Riesgo Crediticio con el objetivo de plantear estrategias que permitan minimizar la ratio de morosidad.
2. Establecer un área de investigación y sistematización de sucesos encontrados en cada experiencia con los clientes financieros de tal manera que se convierta en insumo primordial para el programa de capacitación continua a los asesores de negocios o extensionistas de la empresa con la finalidad de contar con colaboradores cada vez más preparados y calificados en el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa; este proceso también contribuye a disminuir la morosidad.
3. Elaborar estudios del comportamiento del cliente financiero en alianza con las universidades para contar con información del perfil de dicho cliente, sus influencias y evolución en su conducta que permita tomar decisiones oportunas para mitigar riesgos.
4. Contar con una junta o consejo consultivo de expertos locales como especialistas, investigadores, conocedores, cuya función principal sea la de retroalimentar al Plan de Gestión de Riesgo Crediticio y con ello a las estrategias planteadas y en marcha.

REFERENCIAS

- Alvarez, & Apaza. (Marzo de 2020). *Valor contable*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255
- Alvarez, Y. (2020). *Riesgo crediticio y la morosidad en la Financiera Credinka S.A, Agencia Paucartambo Periodo 2018*. Lima: Univerdad Peruana Unión.
- Cárdenas, J. (31 de Diciembre de 2021). *INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO FINANCIERA CREDINKA S.A*. Obtenido de Class & Asociados S.A.: https://www.tasatop.com/static/resources/images/competidores/clasificaciones/Financiera_Credinka_C+_Class_Mar_2022.pdf
- Caro, A., & Vela, S. (2015). *Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Credito*. Lima: Universidad Particular Inca Garcilaso de la Vega.
- Chongo, I. (2017). *PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO, UBICADA EN LA CIUDAD DEL TENA*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, Quito.
- España, K., & Togán, B. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la empresa TRECX S.A. ubicada en la ciudad de Quito periodo 2018 – 2020 – estudio de caso*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Estrada, S. & Gutiérrez, A. (2016). *PROCESO DE EVALUACION DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA SABOGAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE CRÉDITO Y AHORRO TRUJILLO EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. CAJAMARCA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

- Fraud, & Risk, &. (2020). SAS. Obtenido de https://www.sas.com/es_pe/insights/risk-management/credit-risk-management.html
- Guillén, F. E., & Peñafiel. (Abril de 2018). *Revista Ciencia Unemi*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257002/582661257002.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (Abril de 2014). *Metodologia de la investigacion Hernandez Sampieri 6a edicion*. Obtenido de Metodologia de la investigacion Hernandez Sampieri 6a edicion: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Palomino, J. & Pérez, S. (2021). *GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN EL BANCO FALABELLA - AGENCIA CAJAMARCA 2019*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO. CAJAMARCA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Pamela, L. (2020). BBVA. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/pe/salud-financiera/reducir-el-plazo-o-reducir-la-cuota-de-los-creditos-para-ahorrar-mas-intereses/>
- Quintanilla, C. (2017). *Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera CrediScotia, Tarapoto, año 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- SBS. (2022). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. Lima: SBS Perú.
- Steven, P. (09 de Mayo de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-riesgos.html>
- Superintendencia de Banca, S. y. (18 de Enero de 2017). Obtenido de Superintendencia de Banca Seguros y AFP.:

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/5.%20Reg.%20de%20Gobierno%20Corporativo_Res.%20SBS%20N%C2%B0%20272-2017.pdf

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.

Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo General				Unidad de estudio:
¿Cómo incide la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021?	Analizar la incidencia de la gestión del riesgo crediticio en la morosidad de la Financiera Credinka S.A., Cajamarca 2021				Unidad de análisis: Financiera Credinka S.A Unidad de observación: Registros de cartera vencida y pesada. Plan de riesgo crediticio.
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Variable:	Dimensiones	Indicadores	Universo y Muestra
PS-1	OE-1	V-1	Dimensiones V-1	Indicadores D-V-1	Universo
¿Qué características presenta la morosidad en la financiera Credinka S.A. en el año 2021?	Estudiar las características que presenta la morosidad en la financiera Credinka S.A. en el año 2021.	Morosidad bancaria	Cartera atrasada o vencida	Categoría del riesgo del deudor	Colaboradores de contabilidad y finanzas de la financiera Credinka S.A . Registros financieros
			Cartera pesada	Índice de morosidad vencida	Muestra 2 colaboradores del área de contabilidad y finanzas de la financiera Credinka S.A. Registros de cartera vencida y
PS-2	OE-2	V-2	Dimensiones V-2	Indicadores D-V-2	

					pesada. Plan de riesgo crediticio.
¿Qué aspectos resaltantes presenta la gestión de riesgo crediticio en la financiera Credinka S.A. en el año 2021?	Analizar los aspectos resaltantes que presenta la gestión de riesgo crediticio en la financiera Credinka S.A. en el año 2021.	Gestión de riesgo crediticio	Estrategias de gestión de riesgo crediticio	Aplicación del Manual de Créditos	Tipo de investigación
				Coherencia entre componentes de la estrategia	Enfoque cuantitativo
				Cumplimiento de políticas	Método
PS-3	OE-3		Políticas de crédito	Efectividad de las herramientas de crédito	Hipotético – deductivo
				Efectividad del proceso de evaluación de créditos	Diseño
¿Qué relación presentan la morosidad y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Credinka S.A. en el año 2021?	Estudiar la relación que presentan la morosidad y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Credinka S.A. en el año 2021.		Herramientas de evaluación de créditos	Efectividad de las herramientas de evaluación de créditos	No experimental, Correlacional



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

ENCUESTA:

Para evaluar las variables, marca una “x” en el casillero de su preferencia de las siguientes afirmaciones correspondientes

1) SI

2) NO

3) A VECES

ITEMS	SI	NO	A VECES
1.- ¿La dirección encargada actualiza las estrategias de gestión de riesgo de crédito de la financiera?			
2.- ¿Existe consistencia interna entre componentes de la estrategia de créditos?			
3.- ¿Cómo estrategia, la entidad financiera considera las condiciones geográficas o demográficas al momento de evaluar un crédito?			
4.- ¿Los créditos que otorga la entidad financiera son restringidos para algunos sectores?			
5.- ¿Está de acuerdo con el proceso de supervisión del otorgamiento de créditos?			
6.- ¿Ud. Cree que las políticas de créditos son consistentes para administrar el riesgo de crédito asumido por los clientes?			
7.- ¿Ud. como asesor o analista encargado del otorgamiento de créditos cumple con las políticas establecidas?			
8.- ¿Considera Ud. que las herramientas de evaluación de créditos son efectivas?			
9.- ¿Considera Ud. que los procedimientos y requisitos para acceder a un crédito son drásticos?			
10.- ¿Ud. Cree que todo el personal encargado del otorgamiento de créditos, actúa con ética y honestidad?			
11.- ¿Considera Ud. que los desembolsos de los créditos son rápidos?			

12.- ¿Se analiza detalladamente la documentación y la capacidad de pago del solicitante?			
13.- ¿Se analiza objetivamente el nivel de endeudamiento del solicitante?			
14.- ¿Considera Ud. que el requerimiento de garantías para el otorgamiento de crédito es efectivo?			
15.- ¿Ud. Cree que la asignación de responsabilidades sobre el seguimiento y recuperación de los créditos según el manual es la adecuada?			
16.- ¿Considera que la labor del área responsable de la recuperación de créditos es efectiva?			
17.- ¿Se le recuerda al cliente las fechas de cumplimiento de su cuota?			