



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA
CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA,
AGENCIA JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. PERCY VILLANUEVA HERENCIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2024





UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA
CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA,
AGENCIA JULIACA - 2023


TESIS PRESENTADA POR:
Bach. PERCY VILLANUEVA HERENCIA

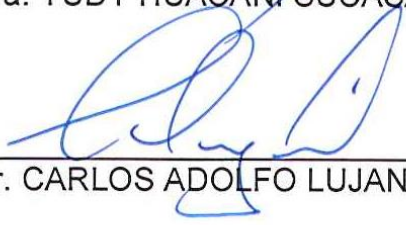
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

LINEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL - P15



RESOLUCIÓN N° 647-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 30 de octubre del 2024

VISTOS: El Oficio No 076-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 30 de octubre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el Expediente N° CU – 15283 presentado por el (la) Bachiller VILLANUEVA HERENCIA PERCY, quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: VILLANUEVA HERENCIA PERCY, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- 1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
- 2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
- Asesor : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : LUNES, 04 de noviembre del 2024
- Hora : 11:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)





RESOLUCIÓN N° 322-2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 07 de agosto del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-8123 de fecha 04 de julio del 2024, del **Bach. VILLANUEVA HERENCIA PERCY**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Contabilidad**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **VILLANUEVA HERENCIA PERCY**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°162-2024-D-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **VILLANUEVA HERENCIA PERCY**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como **ASESOR(a)** al: **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Firma]
Dra. Yudy Huadón Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

RESOLUCIÓN N° 162 - 2024- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 02 de abril del 2024

VISTOS:

El Oficio No 027-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 01 de abril del 2024, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-01626 presentado por el (la) Bachiller: **VILLANUEVA HERENCIA PERCY**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **VILLANUEVA HERENCIA PERCY**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE. COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)





EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	www.kia.com Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	PERCY VILLANUEVA HERENCIA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40289810
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3402-5966
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01213364
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5596-3435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820



Datos de investigación	
Línea de investigación	Economía Sectorial - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Financiera Credinka Sociedad Anónima</p> <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca</p> <p>Latitud: -15.489981 Longitud: -70.125636 https://maps.app.goo.gl/QKJ7VhyRuCsTZqx58</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"



Dra. Yudy Huacami Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo PERCY VILLANUEVA HERENCIA, identificado con DNI Nro. 40289810 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023

Asesorado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de Noviembre del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a mi familia, mi pareja, mis queridas hijas, pilares inquebrantables de mi vida, mi Madre y hermanos, cuyo amor incondicional a lo largo de este camino trazado de metas, objetivos, aspiraciones profesionales. También quiero dedicar este trabajo a mis profesores y mentores, cuya guía experta y sabiduría me han inspirado a alcanzar nuevas alturas. Por último, dedico este proyecto a todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a mi crecimiento personal y profesional.



AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar y bendecir mi camino, a mi familia por todo su apoyo incondicional, apoyo emocional y por creer siempre en mí.

A los docentes de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez quienes nos transmitieron sus conocimientos, experiencias, motivación y apoyo constante para seguir adelante en nuestros objetivos, quienes han dejado una huella indeleble en mi formación académica y profesional
Agradecer a todos mis compañeros y amigos, amistades, que cultivamos durante vida universitaria y de las cuales nos llevamos las mejores experiencias vividas.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I	1
ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema principal.....	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3.1. Justificación Teórica.....	3
1.3.2. Justificación Práctica.....	3
1.3.3. Justificación Metodológica	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. HIPÓTESIS.....	4
1.5.1. Hipótesis general.....	4
1.5.2. Hipótesis específica	4
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	7
CAPÍTULO II	8
FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	8



2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.2. BASES TEÓRICAS	10
2.2.1. Evaluación crediticia.....	10
2.2.2. Cuentas por cobrar.....	17
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	26
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA	28
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.5. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.7.1. Población	30
3.7.2. Muestra	30
3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
3.8.1. Encuesta	31
3.8.2. Instrumento	31
3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	31
CAPITULO IV.....	33
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	33
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
4.1.1. Dimensión: Capacidad de pago	33
4.1.2. Estabilidad financiera	37
4.1.3. Dimensión: Estrategias de cobranza.....	41



4.1.4. Dimensión: Etapas de cobranza.....	44
4.1.5. Influencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza	47
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	48
4.2.1. De hipótesis general.....	48
4.2.2. De hipótesis específica 1.....	48
4.2.3. De hipótesis específica 2.....	49
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
APÉNDICE.....	58



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables	7
Tabla 2 Población	30
Tabla 3 Movimiento de efectivo.....	33
Tabla 4 Demostrar solvencia.....	35
Tabla 5 Retorno del préstamo.....	37
Tabla 6 Rentabilidad del préstamo.....	39
Tabla 7 Clasificación de clientes	41
Tabla 8 Motivaciones	42
Tabla 9 Acciones administrativas.....	44
Tabla 10 Acciones preventivas	45
Tabla 11 Evaluación crediticia en la gestión de cobranza.....	47
Tabla 12 Pruebas hipótesis general.....	48
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1.....	48
Tabla 14 Pruebas de hipótesis específica 2.....	49



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Movimiento de efectivo	34
Figura 2 Demostrar solvencia	36
Figura 3 Retorno del préstamo.....	38
Figura 4 Rentabilidad del préstamo	40
Figura 5 Clasificación de clientes.....	41
Figura 6 Motivaciones	43
Figura 7 Acciones administrativas.....	44
Figura 8 Acciones preventivas	46
Figura 9 Incidencia de los comprobantes en obligaciones tributarias	47



RESUMEN

La presente investigación, titulado "Evaluación crediticia y su incidencia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023", tuvo como objetivo general en determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023. La investigación se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa, de tipo Aplicada, de nivel descriptivo, un diseño transeccional no experimental y un método inductivo - deductivo, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, con una población y muestra de 16 trabajadores. Se llegó a la conclusión en donde la evaluación crediticia incide en un 75.0% en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023, de acuerdo a los resultados, la evaluación económica y financiera es inadecuada al aprobar préstamos, con ello la gestión de cobranza no está siendo efectiva ya que las estrategias de cobranza no están dando los resultados esperados, esto significa que la evaluación crediticia incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023.

Palabras clave: Evaluación crediticia, gestión de cobranza, estrategias, estabilidad financiera.



ABSTRACT

The present research, entitled "Credit evaluation and its incidence in the collection management of Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023", had the general objective of determining the incidence of credit evaluation in the collection management of Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023. The research was carried out using a quantitative methodology, applied, descriptive level, a non-experimental transectional design and an inductive-deductive method, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, with a population and sample of 16 workers. The conclusion was reached where the credit evaluation affects 75.0% in the collection management of Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023, according to the results, the economic and financial evaluation is inadequate when approving loans, with this the collection management is not being effective since the collection strategies are not giving the expected results, this means that credit evaluation has a significant impact on the collection management of Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

Key words: Credit evaluation, collection management, strategies, financial stability.



INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras en el país cumplen un papel importante de proveer dinero a los usuarios, que principalmente sirven de capital para realizar un negocio, para ello deben evaluar la capacidad de pago de los prestatarios, así mismo debe haber un retorno del préstamo y cumplir el objetivo para el que ha sido creado una Entidad Financiera, en este sector hay una variedad de entidades financieras, como los bancos, cajas municipales, cooperativas y financieras pequeñas que cumplen el rol que se explica.

En ese sentido el tema de investigación es abordar el tema de la evaluación crediticia y su incidencia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023, ya que la ciudad de Juliaca es una zona eminentemente comercial y los prestatarios acuden a solicitar un préstamo bancario. Para poder otorgar un préstamo es totalmente importante la evaluación tanto económico y financiero para que los prestatarios puedan cumplir con el pago de las deudas, también por parte de la entidad debe haber una gestión de cobranza que permita el retorno de efectivo para cumplir con las obligaciones que tienen las entidades financieras, por tal motivo se plantea cómo objetivo en “determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023.

La investigación tiene el siguiente contenido:

El Capítulo I. Las principales características del capítulo son la descripción del problema, los objetivos que se pretenden alcanzar una vez finalizado el estudio, la justificación para realizar la investigación y la operacionalización de las variables.



El Capítulo II. Este capítulo resalta los antecedentes, el marco teórico y la justificación de la investigación.

El Capítulo III. El propósito de este capítulo es establecer las técnicas metodológicas, identificar la población y la muestra con las que se trabajará, indicar el instrumento que se utilizará para recoger los datos y comparar y contrastar los resultados con la hipótesis que se utilizará para el estudio.

El Capítulo IV. El objetivo de este capítulo es ofrecer referencias bibliográficas, así como conclusiones, comentarios y recomendaciones.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El Banco de México experimentó a principios de 2021 su mayor nivel de impagos en cinco años. Este estudio reveló que los incumplimientos están influenciados por una serie de factores macroeconómicos, incluyendo el Producto Interno Bruto, las tasas de interés y la alta tasa de desempleo, que es directamente atribuible a los clientes durante la actual crisis económica provocada por la pandemia, así como los procedimientos particulares que el banco debe considerar al evaluar un préstamo (Morales et al., 2022).

Prestar dinero es el pan de cada día de las entidades financieras, por lo que es lógico que realicen evaluaciones exhaustivas del riesgo crediticio antes de entregar efectivo. La supervisión es más estricta porque cualquier situación que implique reembolsos de préstamos cuestionables o incobrables provocaría una caída de los ingresos de la empresa. Por las razones ya expuestas, la estabilidad y el bienestar económico de una institución financiera se ponen en peligro cuando una evaluación crediticia es ineficaz (Caceres, 2020).



En las entidades financieras del departamento de Puno, para poder efectuar préstamos a los clientes, debe cumplir con una serie de requisitos de documentos, garantías y declaraciones. Estos documentos deben ser evaluados rigurosamente, deben ser verificados la autenticidad de los documentos, deben de realizarse las visitas a los domicilios respecto a las características declaradas, sin embargo, mucho depende de las políticas de cada entidad financiera. En la financiera Credinka al parecer no se está evaluando principalmente con los préstamos de montos menores y en otros casos no se está verificando y evaluando rigurosamente la información económica y financiera del cliente, ya que depende de una buena evaluación para que puedan cumplir con los pagos y la morosidad sea mínima.

Lo que se está viendo es de que no está retornando el efectivo en las fechas programadas de muchos prestatarios, esto es de que no hay una buena gestión de cobranza, no hay una buena política de cobranza, y de seguir ocurriendo estas deficiencias la Financiera Credinka podría cada vez quedar sin efectivo y con ello no pueda atender a nuevos prestatarios y finalmente hasta podría quebrar.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?



1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?

¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

Los problemas de evaluación de créditos y gestión de cobros en Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023 fueron identificados durante la investigación.

1.3.2. Justificación Práctica

La investigación nos permitió remediar los problemas relativos a la evaluación del crédito y a la administración de la cobranza en Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

1.3.3. Justificación Metodológica

La investigación facilitó el desarrollo de enfoques para abordar los desafíos asociados a las operaciones de evaluación y cobranza de créditos en Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Demostrar cómo incide la evaluación crediticia en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

Identificar la incidencia de la evaluación crediticia en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La evaluación crediticia incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

1.5.2. Hipótesis específica

La evaluación crediticia incide de manera directa en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

La evaluación crediticia incide de manera directa en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Evaluación crediticia	El proceso de determinar la solvencia de una persona se denomina evaluación crediticia.	Se recogieron las opiniones de los empleados sobre la evaluación crediticia.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de pago ✓ Estabilidad financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flujo de efectivo ✓ Solvencia ✓ Retorno de efectivo ✓ Rentabilidad 	Cuantitativa	Ordinal
Gestión de cobranza	La gestión de cobros engloba todos los procedimientos que realiza una empresa para asegurarse de que los clientes paguen sus facturas a tiempo.	Se recabó información de los funcionarios sobre la gestión de las colecciones.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias de cobranza ✓ Etapas de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Segmentación de clientes ✓ Acciones motivadoras ✓ Cobranza administrativa ✓ Cobranza preventiva 	Cuantitativa	Ordinal

Nota: En esta tabla se describe la operacionalización de las variables



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacional

Valle & Noboa (2019), se puede hacer un pronóstico sobre el comportamiento de las entidades mutualistas con respecto a futuras deudas analizando su historial o comportamiento con las demás entidades financieras. Las entidades mutualistas están obligadas a conocer e identificar el motivo del préstamo, así como toda la información relativa a los ingresos y gastos que generará el proyecto inmobiliario antes de poder conceder el préstamo. Además, poder examinar la viabilidad económica del proyecto inmobiliario que se va a financiar y también validar que el proyecto es lícito es posible con la información completa que se facilita.

Davila (2010), durante el proceso de diagnóstico y evaluación de la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se descubrió que la estructura organizacional no cuenta con una Unidad de Riesgo Crediticio. Esto va en detrimento de la capacidad de la entidad para sostener su crecimiento en el tiempo, y la administración del sistema de gestión de crédito es inadecuada. La Unidad de Riesgo Crediticio es la responsable



de promover los créditos, recibir, revisar y verificar la información, informar y recomendar el otorgamiento del crédito, realizar el seguimiento y cobranza de los créditos, y en caso de vencimientos, realizar la primera gestión de cobranza, lo que deja vulnerable el Proceso de Crédito. Adicionalmente, en las instancias de aprobación, existe el riesgo de no verificar la documentación, lo que influye en la Gestión y conlleva a una disminución en la calidad de la cartera.

2.1.2. Nacional

Cortez & Vargas (2022), Una correcta evaluación del crédito se traducirá en una reducción del nivel de morosidad. Por otra parte, si se realiza un análisis cualitativo adecuado, se reducirá el porcentaje y la incidencia de la morosidad. Del mismo modo, si se lleva a cabo un análisis cuantitativo adecuado, se producirá una mejora en la devolución de los créditos, lo que repercutirá positivamente en el grado de reducción de la morosidad.

Jiménez (2020), la evaluación de la capacidad de pago de las micro y pequeñas empresas de la región de Lambayeque se ve obstaculizada por la ausencia de una cultura de información financiera que permita documentar las transacciones con los clientes, las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar y la información sobre los proveedores. Además, hay una falta de hábitos de ahorro y la capacidad de pago no está respaldada por la documentación adecuada debido a la informalidad que prevalece en estas empresas. Los profesionales empresariales de la región de Lambayeque utilizan ratios financieros para evaluar la solvencia de las microempresas y pequeñas empresas, independientemente de que sean formales o informales.

Quispe (2023), el estudio concluye que el proceso de evaluación crediticia incide directamente en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín. Esto se ve respaldado por el valor de chi cuadrado calculado ($Xc^2 = 10,032a$), que es superior al valor de chi cuadrado tabular ($Xt^2 = 9,49$). Además, el nivel de significación (valor $p = 0,020$) es inferior al nivel de significación estándar de 0,05.

Ortiz (2020), el proceso de evaluación crediticia realizado por el personal del departamento de crédito de la cooperativa es insuficiente e incorrecto, lo que supone una amenaza para la liquidez y la rentabilidad de las cooperativas. No se están aplicando protocolos de evaluación crediticia suficientes, como la utilización de herramientas financieras y el acceso a la información del buró de crédito, a la hora de aprobar los préstamos.

2.1.3. Local

Pacori et al. (2021), existe una correlación considerable entre la evaluación crediticia y la morosidad, y se ha determinado que los consumidores que tienen la percepción de que su evaluación crediticia es normal son los que tienen más probabilidades de ser morosos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Evaluación crediticia

Según Kia Import Perú S.A.C. (2021), define:

La evaluación crediticia es el proceso mediante el cual las instituciones financieras, como bancos y cooperativas de crédito, determinan si una persona es solvente o no antes de decidir si le ofrecen o

no un crédito. Esta evaluación es de suma importancia porque permite a los prestamistas determinar si el solicitante es o no un buen candidato para el crédito en función de su capacidad para hacer frente a los pagos mensuales de forma responsable y puntual. Gracias a ello, se reducirá el riesgo de impago y tanto el prestamista como el prestatario podrán mantener su estabilidad financiera.

La solvencia de un prestatario potencial se evalúa mediante el proceso de evaluación del crédito, que es un procedimiento. Durante esta evaluación se tienen en cuenta todos los aspectos del historial financiero del prestatario, como sus fuentes de ingresos, sus deudas actuales y su actividad crediticia reciente. El examen de los activos y la situación financiera actuales del prestatario también puede formar parte del proceso de evaluación de su riesgo crediticio (FasterCapital, 2024).

2.2.1.1. Comprensión de los informes

De acuerdo a lo que conceptúa FasterCapital (2024) son:

Los informes de crédito son registros esenciales que ofrecen un resumen de su historial crediticio y le transmiten esa información. Además de ayudarlo a conocer mejor su solvencia, también pueden utilizarse para aceptar o rechazar préstamos u otras formas de financiación.

Los informes de crédito se dividen en tres partes:

- Historial crediticio
- Solvencia crediticia
- Actividad crediticia

La información contenida en su informe de crédito y relativa a sus experiencias crediticias anteriores se incluye en su historial de crédito. En

él se incluyen las sumas de dinero que ha pedido prestadas, las condiciones de esos préstamos y los pagos que ha realizado por ellos. Su historial crediticio y la información contenida en su informe de crédito son los principales factores que determinan su solvencia. Esto incluye la relación entre su deuda y sus ingresos, la cantidad de crédito de que dispone y la forma en que ha utilizado el crédito en el pasado. Su informe crediticio también contiene información relativa a las cuentas abiertas que están pendientes en la actualidad, así como los impagos de dichas cuentas. Esta información se incluye en su informe de crédito.

La información que se incluye en su informe de crédito sobre los casos en los que pidió dinero prestado o utilizó el crédito se conoce como su actividad crediticia. Esta información incluye las fechas de las transacciones, los importes y el tipo de producto o servicio para el que solicitó el préstamo.

2.2.1.2. Factores que impactan la evaluación crediticia

FasterCapital (2024), para la evaluación crediticia, se debe tener en cuenta:

El proceso de determinar si una persona es solvente o no se denomina evaluación crediticia. Para determinar si es prudente o no prestar dinero a una determinada persona o realizar una compra, los prestamistas, las agencias de crédito y otros acreedores llevan a cabo este proceso. Es posible que la calificación crediticia de una persona se vea influida por una amplia variedad de factores, y cada uno de estos elementos tiene una influencia única en su puntuación crediticia global.

A continuación, se enumeran algunos de los elementos más significativos que pueden influir en la calificación crediticia ofrecida a una persona:

a. Tu historial crediticio

Uno de los factores más importantes que hay que tener en cuenta a la hora de decidir si una persona reúne o no los requisitos para obtener un crédito es este aspecto concreto. Todos los pagos que haya realizado en una serie de facturas, como préstamos, tarjetas de crédito y otros compromisos, son los que conforman su historial crediticio. Para tener un historial crediticio sólido, es necesario tener un historial de pago de facturas a tiempo y en su totalidad. Existe una correlación entre ambos. Hay más probabilidades de que los prestamistas le concedan una tarjeta de crédito o un préstamo satisfactorio si tiene un historial crediticio sólido (FasterCapital, 2024).

b. Tus hábitos de gasto

Sus patrones de gasto son otro factor que desempeña un papel importante a la hora de determinar su puntuación crediticia. Los prestamistas tienen en cuenta la cantidad de dinero que gasta en vivienda, automóviles, servicios públicos y otros gastos. Si usted es un prestatario responsable, sus hábitos de gasto se reflejarán en su informe crediticio, lo que le ayudará a obtener la aprobación de una tarjeta de crédito o un préstamo que satisfaga sus necesidades financieras (FasterCapital, 2024).

c. Su relación deuda-ingresos

Su ratio deuda/ingresos es otro factor que desempeña un papel importante a la hora de determinar su puntuación crediticia. En comparación con su salario, esta cifra indica la cantidad de deuda que es capaz de reembolsar eficazmente. La relación entre su deuda y sus

ingresos puede hacer que los prestamistas sean más reacios a prestarle dinero o a concederle una buena calificación crediticia si tiene una relación deuda-ingresos elevada (FasterCapital, 2024).

d. Tu puntaje crediticio

El valor numérico que representa su solvencia se denomina puntuación crediticia. Cuando su puntuación crediticia es alta, se reduce significativamente la probabilidad de que los prestamistas rechacen sus solicitudes de préstamos o tarjetas de crédito (FasterCapital, 2024).

2.2.1.3. Beneficio de una buena evaluación crediticia

Los beneficios de una buena evaluación crediticia, según FasterCapital (2024), se pueden resumir de la siguiente manera:

- Le permite obtener tipos de interés más favorables en préstamos, hipotecas y otros productos financieros.
- Tienen el potencial de aumentar tus posibilidades de ser contratado o ascendido a un puesto superior.
- Es posible que en el futuro pueda acceder a mejores condiciones de crédito.
- Tiene el potencial de evitar que acumule deudas y le ayuda a lograr una mayor estabilidad financiera general.

2.2.1.4. La evaluación de crédito y su futuro financiero

La evaluación de crédito comprende varios conceptos, según FasterCapital (2024):

La evaluación crediticia es el proceso de determinar si una persona se considera solvente o no. Esto se consigue analizando el historial crediticio de la persona y buscando indicios que indiquen si será capaz o



no de devolver sus deudas. Para determinar si un prestatario es o no elegible para un préstamo, el prestamista querrá asegurarse de que el prestatario es capaz de devolver su deuda en tiempo y forma.

Una evaluación de su solvencia tiene en cuenta una serie de aspectos, como su historial crediticio, sus ingresos, el importe de la deuda que soporta actualmente y su puntuación crediticia. Si tiene un historial de pagos puntuales, esto se demuestra por la buena situación de su historial crediticio. Si tiene una puntuación crediticia alta, indica que tiene muchas posibilidades de que le aprueben un préstamo, independientemente del historial de su crédito (FasterCapital, 2024).

Con el fin de aumentar su puntuación de crédito, hay algunas cosas que usted puede hacer específicamente. En primer lugar, compruebe que está al corriente de todas sus deudas. A continuación, reduzca la cantidad de deuda que tiene pagándola tan rápido como pueda para obtener los mejores resultados. Por último, debe esforzarse por aumentar sus ingresos, ya sea consiguiendo un trabajo mejor o trabajando más horas (FasterCapital, 2024).

Cuida tus finanzas en todo momento, independientemente de tu puntuación crediticia. Esto es algo que debe hacer siempre. Si no tienes un buen crédito, no podrás pagar tus gastos en el futuro si no puedes pagarlos ahora. No hay forma de evitarlo. Por lo tanto, convierta en una prioridad mejorar su calificación crediticia y mantener una situación financiera saneada haciendo todo lo que esté en su mano para conseguirlo (FasterCapital, 2024).



La solvencia de una persona puede evaluarse mediante el proceso de evaluación del crédito, que consiste en examinar su historial crediticio y buscar indicios de si podrá o no pagar sus deudas. Su puntuación crediticia viene determinada por tres criterios principales: su edad, la cantidad de dinero que debe y su historial de pagos. Hay numerosos aspectos que intervienen en una revisión crediticia, y el resultado se basa en muchas cosas diferentes. Uno de estos factores es su puntuación crediticia (FasterCapital, 2024).

Uno de los factores que los prestamistas tienen en cuenta a la hora de decidir si le conceden o no un préstamo es su puntuación crediticia. Esta puntuación influirá en las condiciones del préstamo y en el tipo de interés que le ofrezcan. Si desea obtener una puntuación crediticia decente, debe tener un buen historial de pago puntual de sus facturas y no haber incurrido recientemente en impagos (FasterCapital, 2024).

Hay algunos pasos que puede dar para aumentar su puntuación de crédito, lo que, si se hace correctamente, debería aumentar su capacidad para contraer deudas. El primer paso es asegurarse de que está al día en el pago de todas sus facturas y reducir gradualmente el importe total adeudado en todas sus tarjetas de crédito. Además, es ventajoso tener un ratio deuda-ingresos bajo, ya que demuestra una buena gestión del dinero y la ausencia de necesidad de pedir prestado para pagar gastos imprevistos. Por último, pero no por ello menos importante, mantener un excelente comportamiento crediticio a lo largo del tiempo contribuirá al desarrollo de un historial crediticio positivo, que acabará elevando su puntuación de crédito (FasterCapital, 2024).

2.2.2. Cuentas por cobrar

Para Garcia (2022), es definida como:

La gestión de cobros es esencial para salvaguardar la liquidez y continuidad de una organización. Facilita la finalización exitosa del ciclo de negocio de cualquier empresa. El proceso por el cual las empresas se aseguran de que sus clientes cumplan con los pagos o salden por completo una deuda. Para optimizarlo, es vital definir las fases del cobro de deudas: preventiva, administrativa y judicial, así como las acciones, el calendario y la intensidad de estas fases.

En cambio para BBVA Spark (2023), las cuentas por cobrar es:

Dicho de otro modo, cualquier pago o factura pendiente que no se haya abonado. Sin embargo, debido a la importancia de esta idea en las empresas, es importante aclarar que esta frase contable se refiere a las sumas de dinero que una empresa prevé recibir de sus clientes a cambio de los servicios o productos que les ha prestado a crédito. Por lo tanto, la empresa tiene derecho a recibir el pago en el futuro, y este derecho es un derecho que tiene sobre el cliente.

Esta deuda que el cliente ha contraído puede ser a corto plazo (menos de un año) o a largo plazo (más de un año), por lo que una gestión eficaz de las cuentas por cobrar requiere no sólo la correcta gestión de las facturas, sino también la relación con el cliente y una comunicación constante para proteger el flujo de información.

2.2.2.1. Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser un cuello de botella perjudicial para una empresa, ya sea por el incumplimiento de un plazo, una factura o un error

humano. Además de ser un problema de liquidez, permiten evaluar rápidamente las finanzas de la empresa. La administración eficaz de las cuentas por cobrar de la organización será necesaria para mantener su liquidez, o disponibilidad instantánea de efectivo. La capacidad de un activo para convertirse en efectivo sin sufrir una pérdida de valor es el objeto de esta idea en el tema de las finanzas (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023).

2.2.2.2. Clasificación de las cuentas pendientes de pago

Para BBVA Spark (2023), las cuentas por cobrar se clasifican principalmente en los siguientes:

a. Cuentas por cobrar comerciales

Son los ingresos que se generan como resultado de la venta de bienes o servicios a los usuarios finales. Constituyen un activo corriente, y se prevé que se paguen en un futuro próximo. Después, se clasifican en función del tiempo transcurrido desde que se entregó la factura al cliente. Actualmente vencida, vencida e incobrable son los términos que utilizamos (BBVA Spark, 2023).

b. Cuentas por cobrar no comerciales

Los créditos que se conceden a terceros, los préstamos a empleados, los impuestos que hay que recuperar y otras partidas similares son ejemplos de este tipo de transacciones, que no están vinculadas a la venta de productos o servicios. Por otra parte, también pueden estar relacionadas con gastos que se adeudan a empresas aliadas o créditos pendientes por servicios extraordinarios concretos que no suelen formar parte de la actividad económica principal. (BBVA Spark, 2023)

2.2.2.3. Reducir riesgos, elaborar estrategias y afianzar la gestión contable

Con el objetivo de mitigar los peligros asociados a este importante asunto contable, según BBVA Spark (2023), se pueden aplicar algunas estrategias:

- Compruebe el historial crediticio del cliente y determine si puede o no hacer frente a los pagos. Estos datos proporcionarán una indicación de su fiabilidad, como por ejemplo si está incluido o no en algún fichero de morosidad, si la empresa es solvente o no, o si tiene o no un número significativo de créditos pendientes de cobro.
- Llevar a cabo una planificación minuciosa, bien organizada y puntual de las facturas para evitar errores o retrasos que puedan causar demoras en los pagos. Además, es necesario mantener registros precisos y organizar los documentos para evitar extravíos.
- La confusión puede evitarse estableciendo normas de crédito claras que incluyan plazos de pago fijos y limitaciones de crédito. Para ello, basta con anotar la fecha de vencimiento en las facturas y órdenes de compra. Además, es esencial examinar periódicamente estas situaciones para evaluar su potencial de cumplimiento de las obligaciones financieras.
- Una forma de disminuir la probabilidad de que un cliente no pague puede ser establecer limitaciones de crédito para cada cliente individual.
- Aumentar la liquidez de la empresa optimizando el Periodo Medio de Cobro. Es un indicador del tiempo que la empresa suele tardar en



financiar a sus clientes, es decir, cuánto tarda en efectuar un pago. Para garantizar que haya liquidez suficiente para efectuar los pagos, también es fundamental que el PMC esté equilibrado con respecto al Periodo Medio de Pago (PMP), que es el plazo durante el cual una empresa recibe bienes o servicios y paga a los proveedores.

- Puede automatizar los procedimientos y poner en marcha soluciones viables utilizando sistemas de facturación digital. Puedes emitir facturas, hacer un seguimiento de los pagos y los recibos, llevar un registro preciso de tus ingresos y gastos e incluso crear previsiones de tesorería con una serie de programas de software de gestión contable.
- Ofrecer incentivos de pago, como bonificaciones en efectivo o descuentos por pronto pago, para animar a los clientes a realizar sus pagos a tiempo. Es importante tener en cuenta a qué clientes aplicar este tipo de políticas de crédito, ya que no son tan recomendables para los clientes morosos, pero pueden ser útiles en algunas situaciones (clientes que anteriormente hayan respondido adecuadamente).
- La capacidad de ser flexible con los métodos de pago ayuda a reducir la probabilidad de encontrar problemas. Por ejemplo, habilitar sistemas de pago en línea, con cheque, con tarjeta y otros es una forma de conseguirlo.
- Cuando se da esta última situación, se recomienda dejar de tratar temporalmente con los clientes que se han retrasado en sus pagos y esperar a que salden sus obligaciones antes de continuar con las actividades de intercambio.

2.2.2.4. Estrategias de cobranza

Las tácticas de cobro de clientes morosos son cada vez más complejas. Y la razón de ello no es una mala ejecución de las campañas, sino que se debe a variables externas como la inflación y la ralentización de las economías mundial y latinoamericana. ante el problema de las crecientes tasas de morosidad y el aumento de los gastos. Estas son algunas tácticas sencillas que pueden utilizarse para aumentar los índices de recuperación de deudas y agilizar el proceso de cobro, según Baustista (2022), son:

a. Analiza tus estrategias de contactabilidad

Los índices de morosidad están muy relacionados con la capacidad de las empresas para llegar a su clientela. Las empresas con una administración contable inadecuada, en particular, suelen tener tasas de morosidad significativas porque los destinatarios no reciben las facturas, lo que dificulta ponerse en contacto con ellos para realizar llamadas de seguimiento y cobrar las facturas impagadas (Bautista, 2022).

Los errores humanos al introducir la información de contacto, los agentes o intermediarios que utilizan información inexacta y los clientes que no actualizan sus datos son las tres causas principales de los problemas de comunicación entre las empresas y sus clientes (Bautista, 2022).

b. Utiliza canales alternativos

Aunque casi todo el mundo lleva un teléfono móvil y lo consulta más de 50 veces al día, cabe señalar que la mayoría de las personas, más del 80%, tiende a ignorar las llamadas de números desconocidos y

alrededor del 82% no consulta su correo electrónico con regularidad (Bautista, 2022).

Por ello, es imperativo identificar sustitutos. Tomemos como ejemplo el uso de WhatsApp. De todos los canales de comunicación, esta aplicación tiene la mayor tasa de apertura, con un 98%.

Lo primero que debe hacer es obtener acceso a la API de WhatsApp Business. Puede enviar comunicaciones masivas a varios segmentos de audiencia utilizando este servicio. Esto le permite aumentar la eficacia y la personalización de sus mensajes.

Sin embargo, no tiene por qué transmitirlo explícitamente. Puede tratarse de un simple recordatorio para que efectúe un pago o de una advertencia sobre el riesgo crediticio asociado a la morosidad del deudor.

c. **Centraliza tus procesos de cobranza**

La incapacidad de organizar la información de cobro de deudas de forma centralizada puede provocar una sensación de desorganización en los intentos de cobro cuando una campaña para cobrar a clientes morosos necesita más de diez agentes.

Cuando una plataforma omnicanal respalda a un equipo de cobros, los cobradores pueden aumentar la eficacia de la recuperación de deudas mediante el uso de marcación automática, la recepción de notificaciones cuando es necesario revisar una cuenta, el envío de alertas cuando surgen problemas y el acceso instantáneo a la información de las cuentas por cobrar.



Es cierto que los agentes necesitan tiempo para adaptarse, y que la puesta en marcha de este tipo de software puede suponer un gasto menor. Sin embargo, una vez implantado, puede repercutir significativamente en el número de deudores y reducir la cantidad de créditos incobrables de nuestra empresa (Bautista, 2022).

d. Utiliza una comunicación acertada

Recuerde que incluso el tono con el que habla puede influir en el resultado de una conversación sobre cobros. Obtendrá una mejor respuesta de la persona que está al otro lado si mantiene un tono alegre y optimista. Es humano sentir compasión por los clientes que tienen buenas razones para retrasarse en el pago.

Cuando se trata de la gestión de cobros, es importante tener en cuenta que la empatía y la asertividad pueden ser habilidades importantes que pueden ayudarle a mantener una gran conexión con los clientes mientras intenta recuperar los pagos vencidos (Bautista, 2022).

e. Registra todas las interacciones

Es imprescindible que lleve un registro de todos y cada uno de los intentos de cobro de una cuenta vencida cuando intente cobrar el pago de la misma. Es imprescindible que indique la fecha en que se puso en contacto con ellos, así como datos breves sobre la llamada y los resultados obtenidos. Para facilitar la comprensión, puede desglosar sus intentos de contacto en varios puntos esenciales.

Para empezar, envíe un recordatorio de pago agradable, que es un tipo de aviso desenfadado de que todavía hay dinero disponible. Es



posible enviar un recordatorio agradable y rápido a tus consumidores, ya sea a través de canales de chat o llamadas telefónicas, dependiendo de la forma en que sueles comunicarte con ellos.

Por último, pero no por ello menos importante, si el pago sigue sin recibirse, es el momento de redactar una carta de requerimiento. Esta carta debe enviarse por correo certificado para garantizar que el consumidor la ha recibido. Además, la carta debe ser directa y contundente en su petición de pronto pago (Bautista, 2022).

f. Ofrece planes de pago y opciones personalizadas

Cuando nos enfrentamos a un aumento de los índices de morosidad, es crucial tener en cuenta que esto está ligado a un creciente número de clientes que no pueden pagar el importe total de una vez, lo que aumenta el peligro de impago. Esto es algo que debe tenerse en cuenta. Por ello, es esencial que usted, como acreedor, reconozca a estos consumidores en una fase temprana para poder ofrecerles distintos métodos de pago.

Esto puede lograrse bajando los tipos de interés o ampliando la fecha de vencimiento de las deudas morosas, dos estrategias que han tenido éxito a la hora de hacer que los pagos sean más razonables. Cuando las operaciones de cobro son más eficientes, los clientes pueden organizar sus propios planes de pago, lo que les da la opción de establecer plazos que sean razonables y reduce el tiempo de mora.

Es importante tener en cuenta que ofrecer una variedad de opciones de pago puede ser un componente esencial para mantener a los consumidores actuales y evitar el impago. Esto no sólo es ventajoso



para los clientes, sino que también tiene el potencial de ser un método eficaz para salvaguardar sus intereses como acreedor (Bautista, 2022).

g. Mantén una comunicación constante

Los clientes suelen retrasar los pagos tras recibir una factura porque creen que tienen «tiempo de sobra para pagar» y porque no se fijan recordatorios si no lo hacen. En cambio, esperan que se les informe cuando se acerca la fecha prevista de finalización.

Para que los pagos se consideren válidos, deben presentarse el mismo día en que vence la factura. A medida que pasa el tiempo, resulta vital enviar recordatorios para potenciar el nivel de urgencia asociado a la comunicación. Cuando la automatización se aplica a muchos canales, garantiza que el seguimiento sea eficaz, oportuno y pertinente para el canal en cuestión (Bautista, 2022).

h. Establece una política de cobranza morosa

Es de suma importancia contar con una política de crédito y cobros fiable que proporcione a sus clientes información sobre lo que pueden esperar en caso de que no realicen los pagos a tiempo. Debe documentar la forma en que gestiona los cobros y, antes de conceder nuevos créditos a nuevos clientes, debe darles la oportunidad de leer y firmar esta política.

La aplicación de esta política es crucial para establecer normas inequívocas y garantizar que todos los clientes comprendan los protocolos en caso de impago.

Además, establece una base sólida para aplicar medidas eficaces de cobro de deudas cuando sea necesario. Garantizar que los

clientes estén informados de esta estrategia desde el principio ayuda a mitigar proactivamente los posibles problemas y a mantener una conexión transparente (Bautista, 2022).

i. Brinda opciones adicionales

Intente entablar una conversación para llegar a un acuerdo mutuamente ventajoso. Si el consumidor no puede hacer frente a la totalidad del pago por el momento, ofrézcale la alternativa de pagar en cómodos plazos mensuales. Siguiendo este planteamiento, obtendrá el efectivo que se le debe, aliviando así cualquier dificultad financiera que esté causando un retraso en el pago por parte de su cliente.

Este enfoque no sólo facilita la recuperación de las deudas pendientes, sino que también demuestra su disposición a adaptarse y empatizar con las dificultades económicas que puedan encontrar sus clientes. Al fomentar las conexiones comerciales a largo plazo, se puede reducir la probabilidad de impagos en el futuro (Bautista, 2022).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Flujo de efectivo

El flujo de dinero que entra y sale de una empresa se denomina flujo de caja. Proporciona una indicación del estado de las finanzas de una empresa.

Capacidad de pago

La cantidad de dinero de que dispone una persona para pagar sus deudas una vez cubiertos todos los gastos y deducciones se conoce como capacidad de pago.



Solvencia financiera

La capacidad de un agente económico para hacer frente a sus compromisos financieros, también denominada capacidad de reembolso de las deudas contraídas o previstas.

Rentabilidad

Cuando se trata de invertir, la rentabilidad se refiere al beneficio que se puede obtener. Para evaluar el éxito de una inversión y, en consecuencia, evaluar y contrastar varias inversiones, es el principal indicador que se utiliza.

Segmentación de clientes

El proceso de agrupar a los clientes según características, requisitos y actitudes comunes se denomina segmentación de clientes. Esto permite a una marca dirigirse eficazmente a los públicos que tienen más probabilidades de generar mayores ingresos.

Cobranza administrativa

El control, el seguimiento y la gestión de cobro se engloban en esta fase del procedimiento de cobro, que tiene lugar entre la emisión de la factura, el cobro de su valor y el resumen de la deuda.

Cobranza preventiva

La gestión preventiva de cobros es una forma de supervisión de cobros aplicada a una cartera compuesta por clientes identificados mediante análisis como con una probabilidad significativa de impago. Esta categoría incluye nuevos clientes, clientes sobreendeudados, clientes que atraviesan dificultades económicas, etc.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método inductivo - deductivo

Una de las características distintivas del proceso de inducción-deducción es que utiliza pruebas tangibles. El proceso es deductivo, lo que significa que va de lo específico a lo general de forma inductiva y luego de lo general a lo específico de forma deductiva (Muñoz, 2011, p.215).

Este método facilitó realizar las conclusiones y a interpretar los resultados.

3.2. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023

3.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación es cuantitativo, según Muñoz (2011), Un objetivo esencial de esta investigación es comprender, prever y establecer las relaciones causa-efecto entre los datos y los acontecimientos



examinados. Para llevar a cabo esta investigación, es necesario un enfoque de investigación formal centrado en la investigación cuantitativa.

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó es el tipo de investigación Aplicada, según Vara (2012):

Dado que los resultados de este tipo de investigación pueden aplicarse rápidamente a la solución de problemas empresariales típicos, la investigación aplicada es extremadamente valiosa en el mundo real. Un estudio de investigación aplicada suele comenzar por determinar cuál es la circunstancia problemática.

3.5. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de naturaleza descriptiva, según Hernández et al. (2014):

Es el proceso de describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, además de explicar cómo son y se manifiestan. Aclarar las características, atributos y perfiles de individuos, comunidades, grupos, procesos, elementos o cualquier otra cosa objeto de estudio es el objetivo de la investigación descriptiva. Dicho de otro modo, su objetivo exclusivo es cuantificar o recopilar información sobre las ideas o factores con los que se relacionan, ya sea de forma individual o en conjunción con otros.

3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizó el diseño no experimental transeccional.

Los diseños de estudio que poseen características tanto transversales como transeccionales implican un instante específico durante el cual se produce la recopilación de datos. El propósito de este estudio es determinar los límites que separan las variables y examinar su existencia e interrelación en un momento específico (Hernández et al., 2010, p.151).

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Población

Se ha considerado como población a los trabajadores de la Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023. Esta población se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Población

Nº	Oficinas	Nº Personal
1	Administrador	1
2	Jefe de operaciones	1
3	Gestores de operaciones	2
4	Cajeros	2
5	Analista de crédito	8
6	Gestor de cobranza	1
7	Facilitador rural	1
	Total	16

Nota: La tabla describe la población

3.7.2. Muestra

Según Hernández et al. (2010), en las muestras no probabilísticas, la selección de los elementos no se basa en la probabilidad, sino en factores relacionados con el muestreador o con la propia investigación. Esto



contrasta con las muestras probabilísticas, que se seleccionan aleatoriamente (p.176).

Se ha tomado como muestra a la totalidad de los trabajadores de la Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Encuesta

Según Garcia (2016), la finalidad de la encuesta, en la investigación científica, es recabar respuestas a un conjunto predefinido de preguntas. Las preguntas de un cuestionario se diseñan en función de criterios predeterminados, por lo que asegurarse de que son adecuadas requiere una planificación cuidadosa, tiempo y trabajo (p.95).

3.8.2. Instrumento

Según Daniel (2008), un cuestionario es un conjunto de preguntas relativas a uno o varios de estos elementos en el contexto de la evaluación de uno o varios factores.

Se empleó el cuestionario para recopilar información para realizar los resultados de la investigación, se hizo a los trabajadores de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Primeramente, se realizó la Prueba de Normalidad para determinar el estadístico de prueba, se empleó la prueba de Shapiro Wilk, ya que la muestra es menor a 30



Para evaluar la hipótesis se utilizó la Correlación de Rho de Spearman. Es una prueba no paramétrica que se utiliza para medir el grado de asociación entre dos variables.

Planteamiento de las hipótesis

Hipótesis nula

H₀: La evaluación crediticia no incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

Hipótesis alterna

H_a: La evaluación crediticia incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Dimensión: Capacidad de pago

a) Flujo de efectivo

Tabla 3

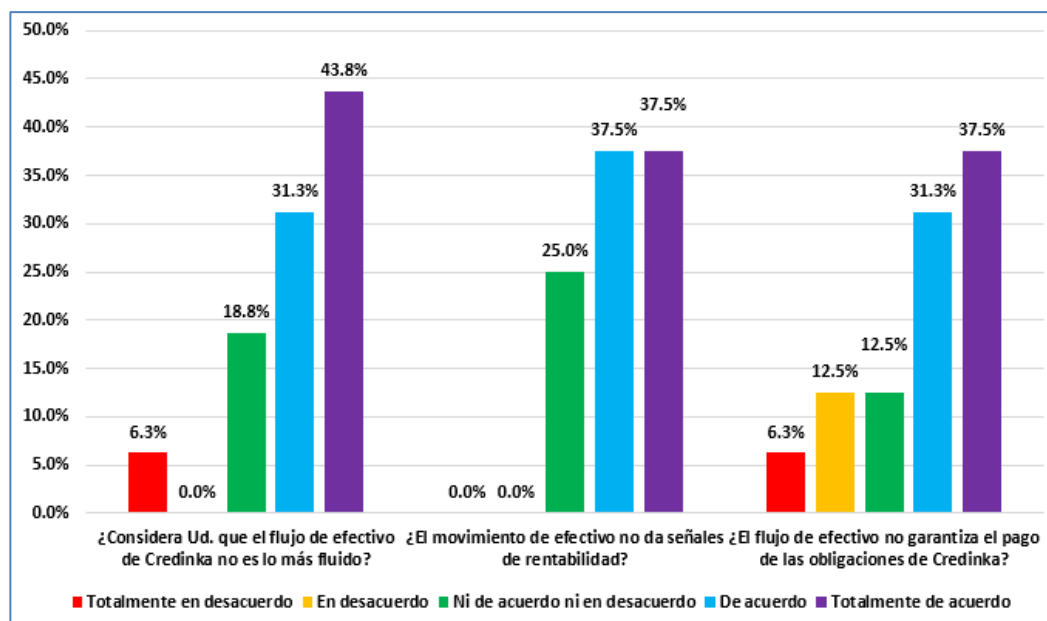
Movimiento de efectivo

	¿Considera Ud. que el flujo de efectivo de Credinka no es lo más fluido?		¿El movimiento de efectivo no da señales de rentabilidad?		¿El flujo de efectivo no garantiza el pago de las obligaciones de Credinka?	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	6,3%	0	0,0%	1	6,3%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	2	12,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8%	4	25,0%	2	12,5%
De acuerdo	5	31,3%	6	37,5%	5	31,3%
Totalmente de acuerdo	7	43,8%	6	37,5%	6	37,5%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe el movimiento de efectivo

Figura 1

Movimiento de efectivo



Nota: La figura es producto de la tabla 3

En la tabla 3 y la figura 1, sobre el flujo de efectivo que se da en el préstamo, se tiene lo siguiente:

Con relación a la fluidez del flujo que no es efectivo, los encuestados indican que el 43.8% "Totalmente de acuerdo", seguido por el 31.3% "De acuerdo", 18.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

Sobre el movimiento de efectivo que indica que no es señal de rentabilidad para Credinka, respondieron el 37.5% "Totalmente de acuerdo", el 37.5% "De acuerdo" y 25.0% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo".

Por otro lado, el flujo de efectivo no garantiza el pago de obligaciones, respondieron que el 37.5% "Totalmente de acuerdo", 31.3% "De acuerdo", el 12.5% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 12.5% "En desacuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

b) Solvencia

Tabla 4

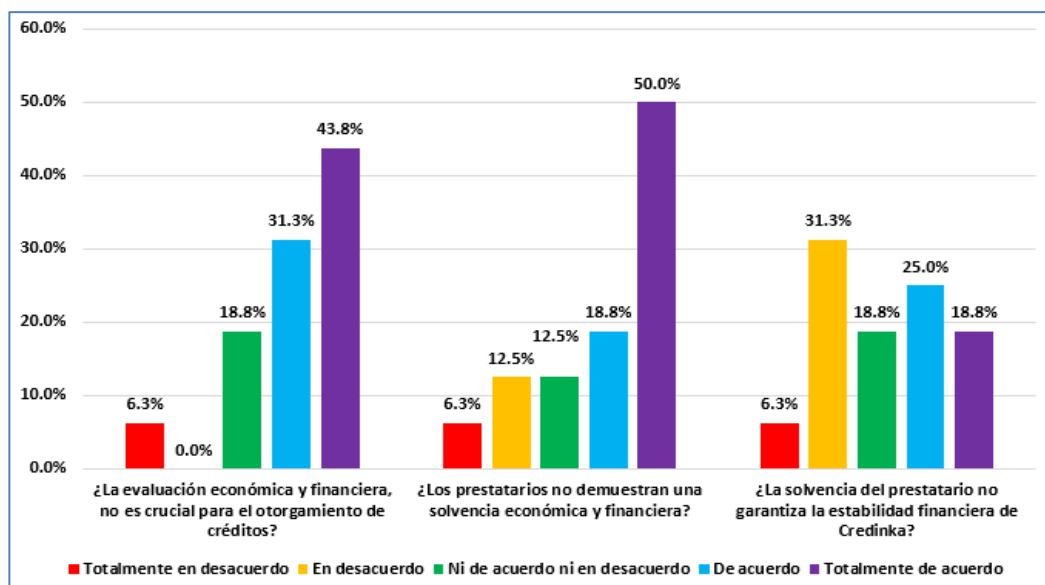
Demostrar solvencia

	¿La evaluación económica y financiera, no es crucial para el otorgamiento de créditos?		¿Los prestatarios no demuestran una solvencia económica y financiera?		¿La solvencia del prestatario no garantiza la estabilidad financiera de Credinka?	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	6,3%	1	6,3%	1	6,3%
En desacuerdo	0	0,0%	2	12,5%	5	31,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8%	2	12,5%	3	18,8%
De acuerdo	5	31,3%	3	18,8%	4	25,0%
Totalmente de acuerdo	7	43,8%	8	50,0%	3	18,8%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe la solvencia del prestatario

Figura 2

Demostrar solvencia



Nota: Viene de la tabla 4

En la tabla 4 y la figura 2, sobre la solvencia que deben demostrar los prestatarios, se tiene lo siguiente:

En cuanto a la evaluación económica y financiera de los prestatarios no es crucial para otorgar los préstamos, los encuestados indican que el 43.8% "Totalmente de acuerdo", seguido del 31.3% "De acuerdo", 18.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" y 6.3% "Nunca".

Sobre los prestatarios no demuestran solvencia económica y financiera, respondieron el 50.0% "Totalmente de acuerdo", el 18.8% "De acuerdo", 12.5% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 12.5% "En desacuerdo" y el 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

Respecto a, solvencia de los prestatarios no garantiza la estabilidad financiera de Credinka, respondieron que el 31.3% "En desacuerdo", 25.0% "De acuerdo", el 18.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 18.8% "Totalmente de acuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

4.1.2. Estabilidad financiera

a) Retorno de efectivo

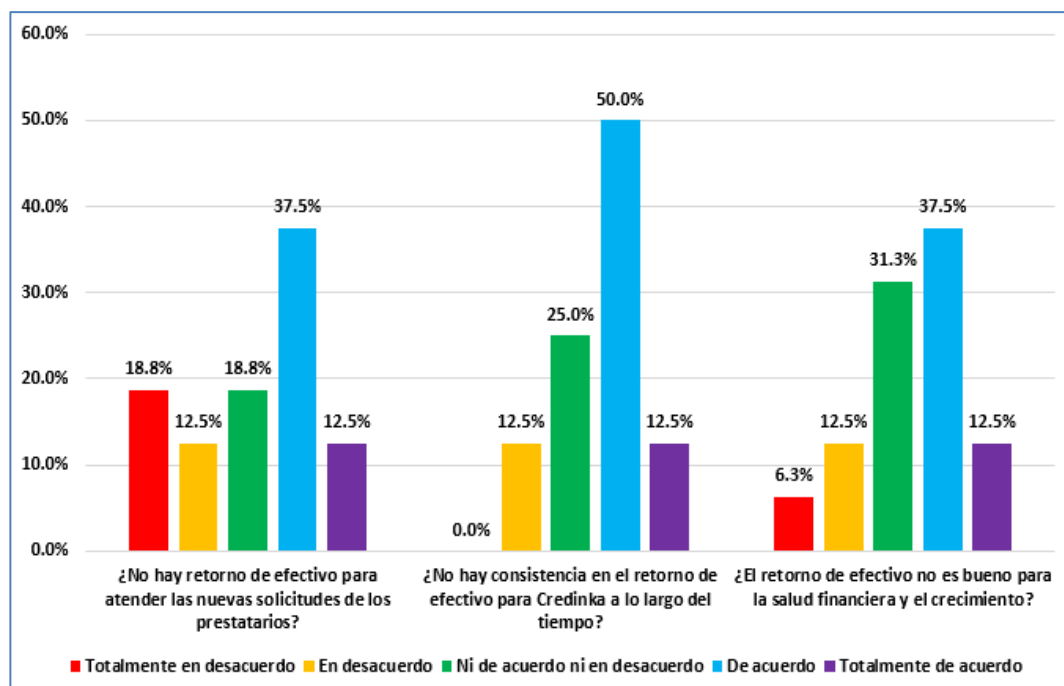
Tabla 5

Retorno del préstamo

	¿No hay retorno de efectivo para atender las nuevas solicitudes de los prestatarios?		¿No hay consistencia en el retorno de efectivo para Credinka a lo largo del tiempo?		¿El retorno de efectivo no es bueno para la salud financiera y el crecimiento?	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	18,8%	0	0,0%	1	6,3%
En desacuerdo	2	12,5%	2	12,5%	2	12,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8%	4	25,0%	5	31,3%
De acuerdo	6	37,5%	8	50,0%	6	37,5%
Totalmente de acuerdo	2	12,5%	2	12,5%	2	12,5%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe el retorno de efectivo

Figura 3

Retorno del préstamo

Nota: La figura es el resultado de la tabla 5

En la tabla 5 y la figura 3, sobre el retorno de efectivo por los préstamos que debe tener Credinka, se tiene lo siguiente:

Según lo planteado que no hay retorno de efectivo para atender a nuevos prestatarios, los encuestados manifiestan que el 37.5% "De acuerdo", el 18.8% "Totalmente en desacuerdo", 18.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 12.5% "En desacuerdo" y 12.5% "Totalmente de acuerdo".

No hay consistencia en el retorno de efectivo, indicaron el 50.0% "De acuerdo", 25.0% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 12.5% "En desacuerdo" y 12.5% "Totalmente de acuerdo".

No es bueno el retorno de efectivo para la salud financiera y el crecimiento de Credinka, respondieron que el 37.5% "De acuerdo", 31.3% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 12.5% "En desacuerdo", 12.5% "Totalmente de acuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo"

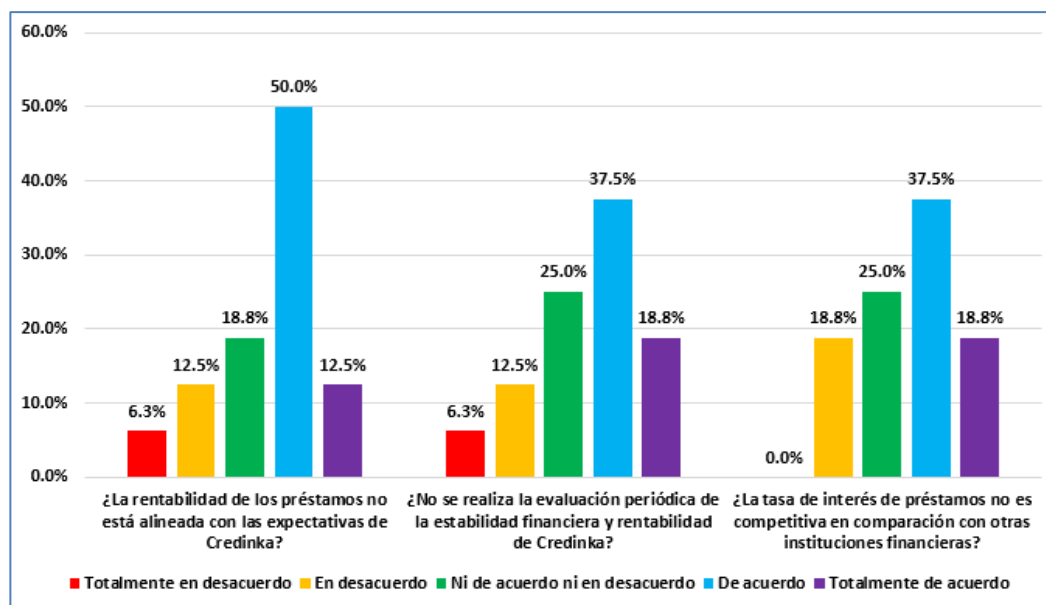
b) Rentabilidad**Tabla 6***Rentabilidad del préstamo*

	¿La rentabilidad de los préstamos no está alineada con las expectativas de Credinka?		¿No se realiza la evaluación periódica de la estabilidad financiera y rentabilidad de Credinka?		¿La tasa de interés de préstamos no es competitiva en comparación con otras instituciones financieras?	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	6,3%	1	6,3%	0	0,0%
En desacuerdo	2	12,5%	2	12,5%	3	18,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18,8%	4	25,0%	4	25,0%
De acuerdo	8	50,0%	6	37,5%	6	37,5%
Totalmente de acuerdo	2	12,5%	3	18,8%	3	18,8%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe la rentabilidad del préstamo

Figura 4

Rentabilidad del préstamo



Nota: La figura es el resultado de la tabla 6

En la tabla 6 y la figura 4, sobre la rentabilidad que debe generar los préstamos, se tiene lo siguiente:

Respecto a la rentabilidad que no está alineada a los intereses de Credinka, los encuestados manifiestan que el 50.0% "De acuerdo", 18.8% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 12.5% "En desacuerdo", 12.5% "Totalmente de acuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

Considerando que no se realiza la evaluación periódica de la estabilidad y rentabilidad de la financiera, indicaron el 37.5% "De acuerdo", 25.0% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 18.8% "Totalmente de acuerdo", 12.5% "En desacuerdo" y 6.3% "Totalmente en desacuerdo".

Con relación a la tasa de interés de los préstamos no es competitiva frente a otras instituciones, respondieron que el 37.5% "De acuerdo", 25.0% "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", el 18.8% "En desacuerdo" y 18.8% "Totalmente de acuerdo".

4.1.3. Dimensión: Estrategias de cobranza

a) Segmentación de clientes

Tabla 7

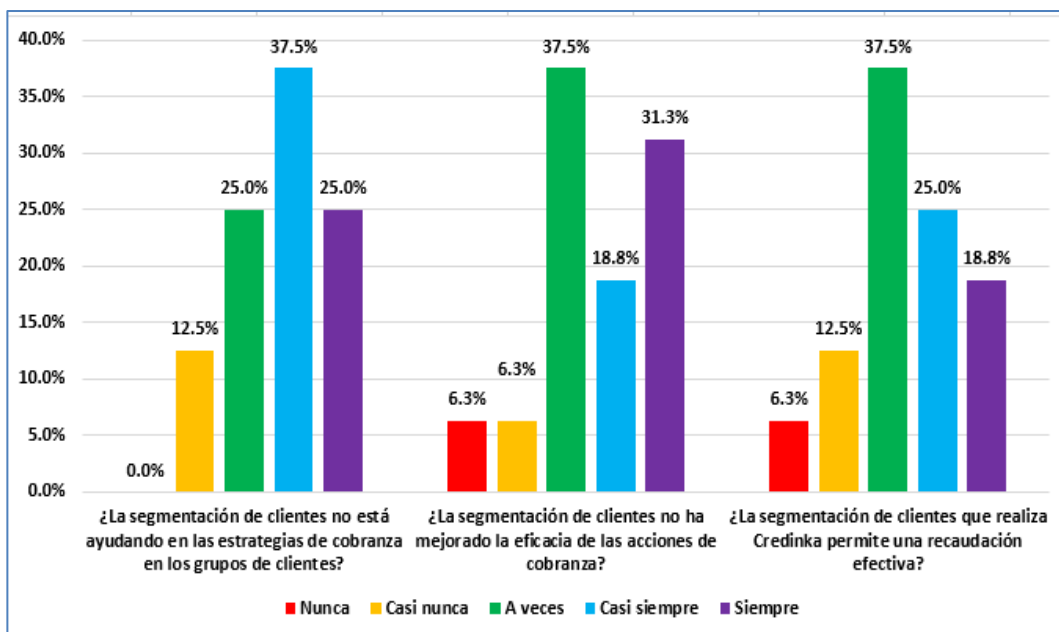
Clasificación de clientes

	¿La segmentación de clientes no está ayudando en las estrategias de cobranza en los grupos de clientes?		¿La segmentación de clientes no ha mejorado la eficacia de las acciones de cobranza?		¿La segmentación de clientes que realiza Credinka permite una recaudación efectiva?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0%	1	6,3%	1	6,3%
Casi nunca	2	12,5%	1	6,3%	2	12,5%
A veces	4	25,0%	6	37,5%	6	37,5%
Casi siempre	6	37,5%	3	18,8%	4	25,0%
Siempre	4	25,0%	5	31,3%	3	18,8%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe la segmentación de clientes

Figura 5

Clasificación de clientes



Nota: La figura es el resultado de la tabla 7

En la tabla 7 y la figura 5, sobre la segmentación de clientes, se tiene lo siguiente:

Teniendo en cuenta la segmentación de clientes no está ayudando en las estrategias de cobranza, los encuestados manifiestan que el 37.5% "Casi siempre", el 25.0% "A veces", 25.0% "Siempre" y 12.5% "Casi nunca".

Respecto a la segmentación de clientes no ha mejorado la eficacia de las acciones de cobranza, indicaron el 37.5% "A veces", 31.3% "Siempre", el 18.8% "Casi siempre", 6.3% "Nunca" y 6.3% "Casi nunca".

Con relación a la recaudación efectiva de acuerdo a la segmentación, respondieron que el 37.5% "A veces", 25.0% "Casi siempre", el 18.8% "Siempre", 12.5% "Casi nunca" y 6.3% "Nunca".

b) Acciones motivadoras

Tabla 8

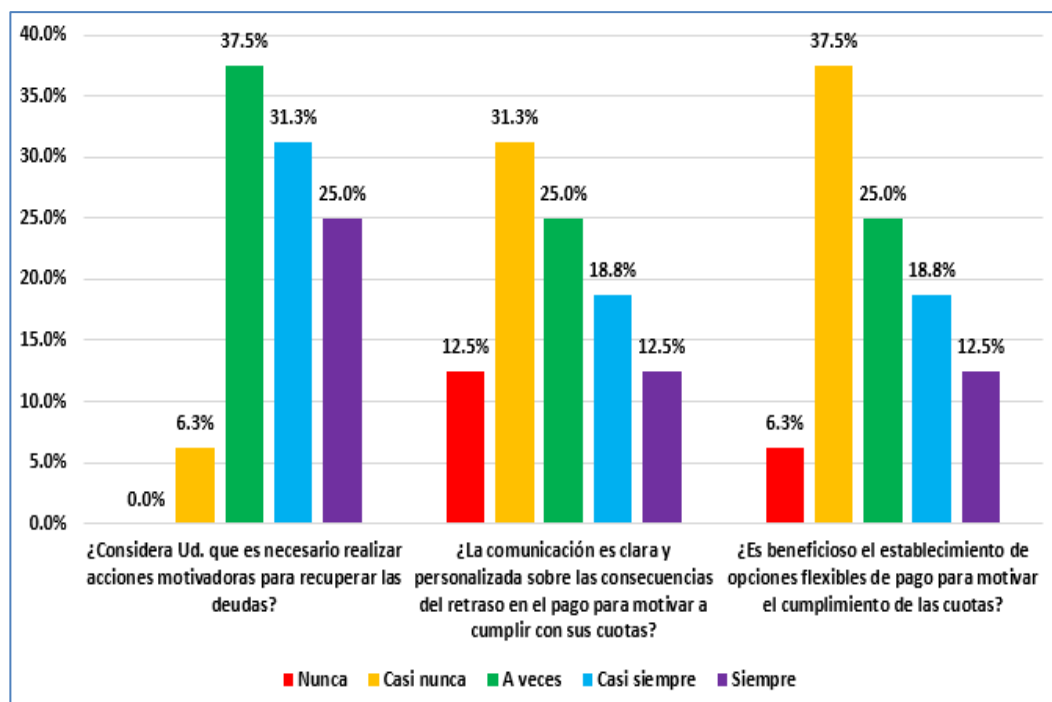
Motivaciones

	¿Considera Ud. que es necesario realizar acciones motivadoras para recuperar las deudas?		¿Comunicación clara y personalizada sobre las consecuencias del retraso en el pago para motivar a cumplir con sus cuotas?		¿Es beneficioso el establecimiento de opciones flexibles de pago para motivar el cumplimiento de las cuotas?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0%	2	12,5%	1	6,3%
Casi nunca	1	6,3%	5	31,3%	6	37,5%
A veces	6	37,5%	4	25,0%	4	25,0%
Casi siempre	5	31,3%	3	18,8%	3	18,8%
Siempre	4	25,0%	2	12,5%	2	12,5%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe las acciones motivadoras

Figura 6

Motivaciones



Nota: La figura es el resultado de la tabla 8

En la tabla 8 y la figura 6, sobre las acciones motivadoras que realiza Credinka para que paguen los prestatarios, se tiene el siguiente resultado:

Sobre la necesidad de realizar las acciones motivadoras para recuperar la deuda, los encuestados manifestaron que el 37.5% "A veces", el 31.3% "Casi siempre", 25.0% "Siempre" y 6.3% "Casi nunca".

Con relación a la comunicación es clara y personalizada sobre las consecuencias de retraso en el pago de las cuotas de los prestatarios, indicaron el 3.3% "Casi nunca", 25.0% "A veces", el 18.8% "Casi siempre", 12.5% "Nunca" y 12.5% "Siempre".

Respecto a las opciones flexibles de pago es beneficioso para Credinka, respondieron que el 37.5% "Casi nunca", 25.0% "A veces", el 18.8% "Casi siempre", 12.5% "Siempre" y 6.3% "Nunca".

4.1.4. Dimensión: Etapas de cobranza

a) Cobranza administrativa

Tabla 9

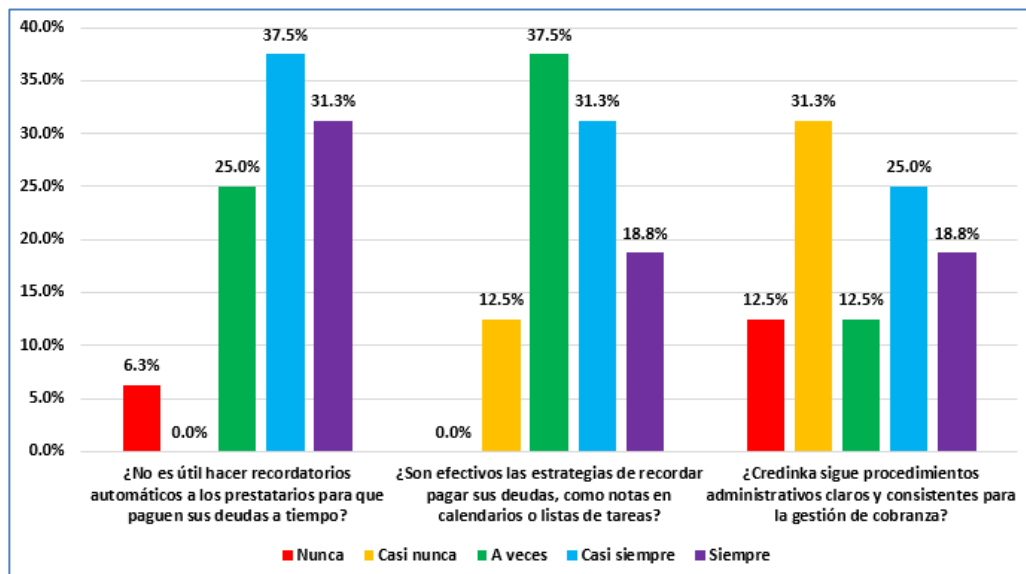
Acciones administrativas

	¿No es útil hacer recordatorios automáticos a los prestatarios para que paguen sus deudas a tiempo?		¿Son efectivos las estrategias de recordar pagar sus deudas, como notas en calendarios o listas de tareas?		¿Credinka sigue procedimientos administrativos claros y consistentes para la gestión de cobranza?	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	1	6,3%	0	0,0%	2	12,5%
Casi nunca	0	0,0%	2	12,5%	5	31,3%
A veces	4	25,0%	6	37,5%	2	12,5%
Casi siempre	6	37,5%	5	31,3%	4	25,0%
Siempre	5	31,3%	3	18,8%	3	18,8%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe las acciones administrativas

Figura 7

Acciones administrativas



Nota: La figura es el resultado de la tabla 9

En la tabla 9 y la figura 7, sobre la cobranza administrativa que realiza Credinka, se tiene el siguiente resultado:

Sobre los recordatorios automáticos que no es útil para que paguen sus deudas, los encuestados manifestaron que el 37.5% "Casi siempre", el 31.3% "Siempre", 25.0% "A veces" y 6.3% "Nunca".

Con relación a la efectividad de las estrategias para recordar a los prestatarios pagar las deudas, indicaron el 37.5% "A veces", 31.3% "Casi siempre", el 18.8% "Siempre" y 12.5% "Casi nunca".

Respecto a los procedimientos administrativos claros para la gestión de cobranza, respondieron que el 31.3% "Casi nunca", 25.0% "Casi siempre", 18.8% "Siempre", 12.5% "Nunca" y 12.5% "A veces".

b) Cobranza preventiva

Tabla 10

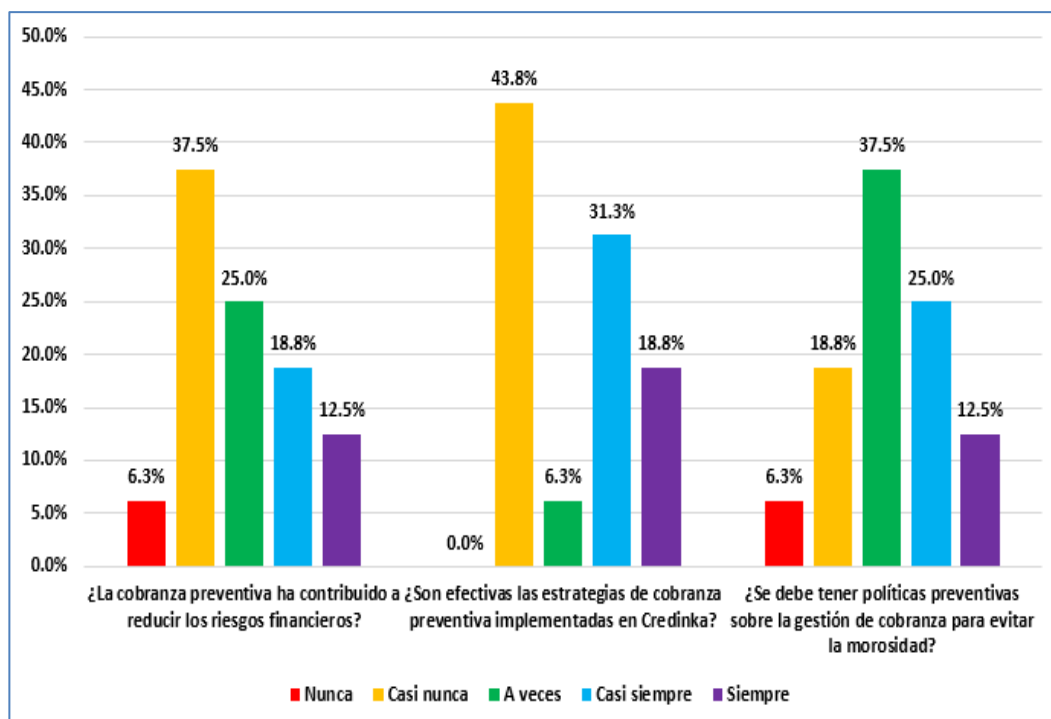
Acciones preventivas

	¿La cobranza preventiva ha contribuido a reducir los riesgos financieros?		¿Son efectivas las estrategias de cobranza preventiva implementadas en Credinka?		¿Se debe tener políticas preventivas sobre la gestión de cobranza para evitar la morosidad?	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	6,3%	0	0,0%	1	6,3%
En desacuerdo	6	37,5%	7	43,8%	3	18,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	25,0%	1	6,3%	6	37,5%
De acuerdo	3	18,8%	5	31,3%	4	25,0%
Totalmente de acuerdo	2	12,5%	3	18,8%	2	12,5%
Total	16	100,0%	16	100,0%	16	100,0%

Nota. La tabla describe la cobranza preventiva

Figura 8

Acciones preventivas



Nota: La figura es el resultado de la tabla 10

En la tabla 10 y la figura 8, sobre las acciones preventivas que realiza Credinka, se tiene lo siguiente:

Con relación a la contribución de la cobranza preventiva en reducir los riesgos financieros, los encuestados manifestaron que el 37.5% "Casi nunca", el 25.0% "A veces", 18.8% "Casi siempre", 12.5% "Siempre" y 6.3% "Nunca".

Con relación a la efectividad de las estrategias de cobranza preventivas aplicadas por Credinka, indicaron el 43.8% "Casi nunca", 31.3% "Casi siempre", 18.8% "Siempre" y 6.3% "A veces".

Respecto a que Credinka debe tener políticas preventivas sobre la gestión de cobranza, respondieron que el 37.5% "A veces", 25.0% "Casi siempre", 18.8% "Casi nunca", 12.5% "Siempre" y 6.3% "Nunca".

4.1.5. Influencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza

Tabla 11

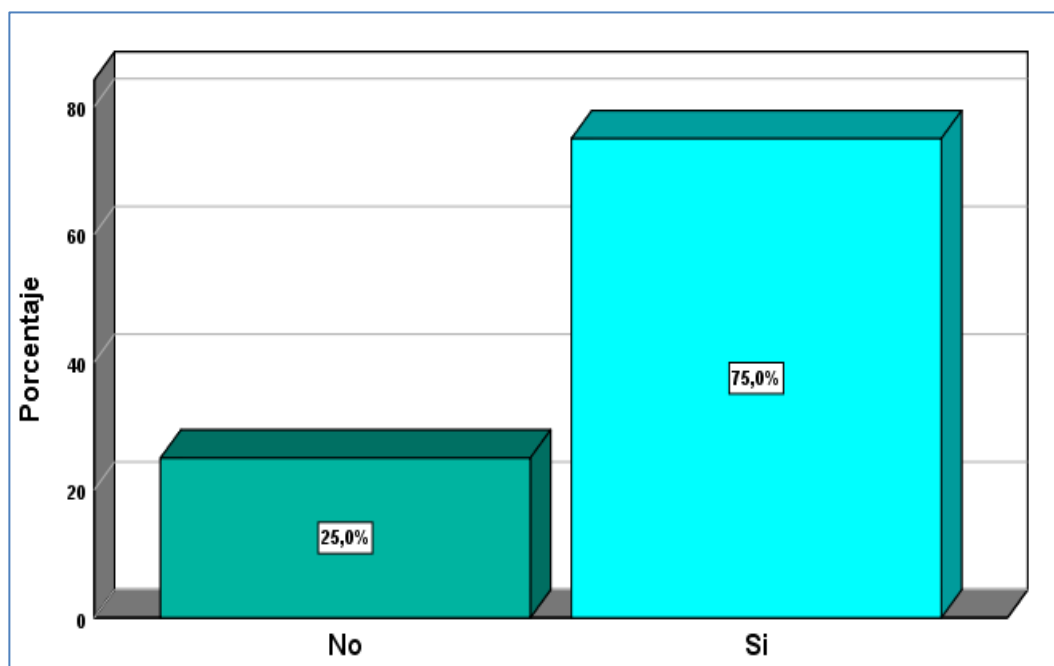
Evaluación crediticia en la gestión de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	4	25,0
	Si	12	75,0
	Total	16	100,0

Nota. La tabla describe la influencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza

Figura 9

Incidencia de los comprobantes en obligaciones tributarias



Nota: La figura es el resultado de la tabla 11

Según los resultados los encuestados respondieron en la encuesta con 75.0% "Si" y 25.0% "No". Esto indica que la evaluación crediticia incide en 75.0% en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. De hipótesis general

Tabla 12

Pruebas hipótesis general

		Evaluación crediticia	Gestión de cobranza	
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	1,000	,689**	
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	16	16
Gestión de cobranza	Evaluación crediticia	,689**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	16	16

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se aprecia que $p = 0.003 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), que significa que la evaluación crediticia incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023.

4.2.2. De hipótesis específica 1

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 1

		Evaluación crediticia	Estrategias de cobranza	
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	1,000	,612*	
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	16	16
Estrategias de cobranza	Evaluación crediticia	,612*	1,000	
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	16	16

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 13, el resultado de p valor es $0.012 < 0.05$ de alfa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), vale decir que la evaluación crediticia incide de manera directa en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca – 2023.

4.2.3. De hipótesis específica 2

Tabla 14

Pruebas de hipótesis específica 2

			Evaluación crediticia	Etapas de cobranza
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coeficiente de correlación	1,000	,542*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	16	16
Etapas de cobranza	Etapas de cobranza	Coeficiente de correlación	,542*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	16	16

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos obtenidos en la tabla 14, indican que el valor de $p = 0,030 < 0,05$ de alfa. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), por tanto, la evaluación crediticia incide de manera directa en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023 y rechaza la hipótesis nula (H_0).



4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, la evaluación económica y financiera es inadecuada al aprobar préstamos. Además, la segmentación de clientes no mejora las estrategias de cobranza ni la recaudación efectiva. Las acciones motivadoras, la comunicación y las opciones flexibles no dan los resultados esperados, y las acciones administrativas y preventivas para recuperar deudas son poco efectivas, además los trabajadores de Credinka indican que el flujo de efectivo es insuficiente para cumplir con las obligaciones financieras, evidenciando una falta de rentabilidad y estabilidad.

De acuerdo a Valle & Noboa (2019), se puede predecir la morosidad con respecto a futuras deudas analizando su historial crediticio por tal motivo. Antes de conceder el préstamo, las mutuas deben cerciorarse de la finalidad del mismo y facilitar toda la información pertinente sobre los ingresos y costes que producirá el proyecto inmobiliario. Con toda la información facilitada, también es posible evaluar la viabilidad económica del proyecto inmobiliario y confirmar que es legal antes de financiarlo, lo mismo se aplica en las Credinka, también tiene relación lo indicado por Davila (2010), durante el proceso de diagnóstico y evaluación de la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se descubrió que la estructura organizacional no cuenta con una Unidad de Riesgo Crediticio, con ello no se evalúa ni se realiza el seguimiento y cobranza de los créditos, adicionalmente, en las instancias de aprobación, existe el riesgo de no verificar la documentación, lo que influye en la Gestión y conlleva a una disminución en la calidad de la cartera. Hay razón en lo que indica



Cortez & Vargas (2022), ya que una correcta evaluación del crédito se traducirá en una reducción del nivel de morosidad. Del mismo modo, un mejor reembolso de los préstamos será el resultado de un análisis cuantitativo adecuado, y esto influirá positivamente en la medida en que se reduzca la morosidad, coincidimos con lo que manifiesta Jiménez (2020), la evaluación de la capacidad de pago de las micro y pequeñas empresas se ve obstaculizada por la falta de una cultura de información financiera, que impide documentar la información de proveedores, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y transacciones con clientes.

En el mismo sentido Quispe (2023), concluye que el proceso de evaluación crediticia incide directamente en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Progresiva de la Región San Martín, otro factor que ha incrementado la morosidad, tal como indica Ortiz (2020), el proceso de evaluación crediticia realizado por el personal del departamento de crédito de la cooperativa es insuficiente e incorrecto, lo que supone una amenaza para la liquidez y la rentabilidad de las cooperativas. No se están aplicando protocolos de evaluación crediticia suficientes, como la utilización de herramientas financieras y el acceso a la información del buró de crédito, a la hora de aprobar los préstamos. Pacori et al. (2021), indica que hay una correlación considerable entre la evaluación crediticia y la morosidad, ya que no hay una evaluación razonable a lo clientes y con lo cual la probabilidades de ser morosos es mayor.



CONCLUSIONES

- PRIMERA.** - Se determinó la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023, de acuerdo a los resultados, la evaluación económica y financiera es inadecuada al aprobar préstamos, con ello la gestión de cobranza no está siendo efectiva ya que las estrategias de cobranza no están dando los resultados esperados, esto indica que la evaluación crediticia incide en 75.0% en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.
- SEGUNDA.** - Se demostró cómo incide la evaluación crediticia en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023, ya que la evaluación crediticia no cumple la rigurosidad para otorgar un crédito, con ello la segmentación de clientes no está mejorando las estrategias de cobranza de préstamos ni permite una recaudación efectiva. Las acciones motivadoras, la comunicación y las opciones flexibles no están dando resultados esperados.
- TERCERA.** - Se identificó la incidencia de la evaluación crediticia en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023, al no haber una buena evaluación crediticia, los trabajadores consideran que las acciones administrativas rara vez son útiles para recuperar deudas y que las acciones preventivas casi nunca funcionan.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** - A la Gerencia de Credinka, implementar una evaluación económica y financiera más rigurosa y detallada al aprobar préstamos, asegurándose de considerar la solvencia y el historial crediticio de los solicitantes. Además, es crucial revisar y mejorar las estrategias de cobranza, incorporando mejores prácticas y herramientas de seguimiento para aumentar su efectividad. Capacitar al personal en técnicas avanzadas de cobranza y utilizar tecnología para la gestión de deudas puede contribuir significativamente a mejorar los resultados esperados.
- SEGUNDA.** - A la plana gerencia, se recomienda mejorar la rigurosidad de la evaluación crediticia y optimizar la segmentación de clientes para fortalecer las estrategias de cobranza. Además, es necesario revisar y ajustar las acciones motivadoras, la comunicación y las opciones flexibles para lograr una recaudación más efectiva.
- TERCERA.** - Se recomienda mejorar la evaluación crediticia para aumentar la eficacia de las acciones administrativas y preventivas en la recuperación de deudas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. . (2023). Cuentas por cobrar: cómo gestionarlas sin morir en el intento. BBVA.
<https://www.bbvaspark.com/contenido/es/noticias/cuentas-por-cobrar/>
- Baustista, J. (2022). *9 estrategias de cobranza para clientes morosos*. Securitec.
<https://securitec.pe/blog/estrategias-cobranza-clientes-morosos/>
- Bautista, Z. (2022). *Amnistía tributaria en tiempos de pandemia covid-19 y su efecto en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial Puno 2021* [Universidad Privada San Carlos]. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/445/Zonia_Edith_BAUTISTA_PROVINCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BBVA Spark. (2023). *Cuentas por cobrar: cómo gestionarlas sin morir en el intento*. BBVA Spark.
<https://www.bbvaspark.com/contenido/es/noticias/cuentas-por-cobrar/>
- Caceres, M. (2020). *La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15099/Caceres_Ramos_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortez, A., & Vargas, C. (2022). *La evaluación crediticia y la morosidad en las entidades financieras más representativas del Distrito de Ventanilla – Perú 2022* [Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31545/TRABAJO_TESIS_FINAL_ANITA_Y_CYNTHIA_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1
- Daniel, B. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom 2008.



chrome-

extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://187.191.86.244/rc
eis/wp-content/uploads/2015/07/Metodología-de-la-Investigación-
DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf

Davila, L. (2010). *Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, como propuesta para mejorar la gestión* [Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2330/1/T0903-MBA-Dávila-Diagnóstico y evaluación.pdf>

FasterCapital. (2024). *Que es la evaluación crediticia*. Fastercapital.
<https://fastercapital.com/es/contenido/Que-es-la-evaluacion-crediticia.html>

García, A. (2022). Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar? *Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administración*. Ediciones de la U.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (McGRAW-HIL). McGRAW-HIL. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

Jiménez, V. (2020). *La evaluación crediticia y su incidencia en el acceso al crédito de la micro y pequeña empresa región Lambayeque 2019*



[Universidad Nacional de Tumbes].

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2334/TESIS - JIMENEZ NOBLECILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kia Import Perú S.A.C. (2021). *¿Qué es una evaluación crediticia?*

[https://www.kia.com/pe/util/news/financiamiento-autos-que-es-evaluacion-crediticia.html#:~:text=Cuando hablamos de una evaluación,antes de concederle un crédito.](https://www.kia.com/pe/util/news/financiamiento-autos-que-es-evaluacion-crediticia.html#:~:text=Cuando hablamos de una evaluaci3n,antes de concederle un cr3dito.)

Morales, J., Espinoza, P., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista Del Centro de Investigación de La Universidad La Salle*.

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Ortiz, N. (2020). *Evaluación crediticia y la influencia en la morosidad en crédito convenio de una cooperativa de ahorro en San Borja, 2020* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61384/Ortiz_CNY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacori, R., Ruelas, Y., & Luque, K. (2021). *Evaluación Crediticia: Un recurso para reducir la morosidad de los clientes en una entidad financiera, Arequipa 2020* [Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5296/Reyshel_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, F. (2023). *El proceso de evaluación crediticia y su influencia en el incremento de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva de la Región San Martín – Perú. 2019* [Universidad Católica



Sedes

Sapientiae].

[https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1926/Tesis Final MBA_Quispe y Ruiz.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1926/Tesis%20Final%20MBA_Quispe%20y%20Ruiz.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Valle, A., & Noboa, P. (2019). *Modelo de evaluación de riesgo de crédito en el proceso de concesión de crédito al constructor para instituciones del sistema mutual ecuatoriano* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6852/1/T2935-MFGR-Valle-Modelo.pdf>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa* (3ra Ed). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.



APÉNDICE



APÉNDICE 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Independiente X	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?	Determinar la incidencia de la evaluación crediticia en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.	La evaluación crediticia incide de manera significativa en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.	Evaluación crediticia	Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental transeccional o transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente Y	Método
¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?	Demostrar cómo incide la evaluación crediticia en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.	La evaluación crediticia incide de manera directa en las estrategias de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.	Gestión de cobranza	Deductivo Población 16 trabajadores Muestra 16 trabajadores
¿Cuál es la incidencia de la evaluación crediticia en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023?	Identificar la incidencia de la evaluación crediticia en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.	La evaluación crediticia incide de manera directa en las etapas de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca - 2023.		Técnica Encuesta Instrumento

APÉNDICE 2. INSTRUMENTOS

Cuestionario

Instrucciones: Marque sólo una de las alternativas para cada interrogante de acuerdo a su criterio, según la siguiente leyenda:

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Variable Independiente: Evaluación crediticia Dimensión: Capacidad de pago	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	¿Considera Ud. que el flujo de efectivo de Credinka no es lo más fluido?					
02	¿El movimiento de efectivo de Credinka (ingresos y salidas) no da señales de rentabilidad?					
03	¿El flujo de efectivo de Credinka no garantiza el pago de las obligaciones de Credinka?					
04	¿La evaluación económica y financiera, no es un aspecto importante para el otorgamiento de créditos?					
05	¿Los prestatarios no demuestran una solvencia económica y financiera para que puedan cumplir con los pagos?					
06	¿La solvencia del prestatario no garantiza la estabilidad financiera de Credinka?					
	Dimensión: Estabilidad financiera	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
07	¿No hay retorno de efectivo para atender las nuevas solicitudes de los prestatarios?					
08	¿No hay consistencia en el retorno de efectivo para Credinka a lo largo del tiempo?					
09	¿Considera usted que el retorno de efectivo no es bueno para la salud financiera y el crecimiento de Credinka?					
10	¿La rentabilidad de los préstamos no está alineada con las expectativas de Credinka?					
11	¿No se realiza la evaluación periódica de la estabilidad financiera y rentabilidad de Credinka?					



12	¿La tasa de interés aplicada a los préstamos no es competitiva en comparación con otras instituciones financieras?					
	Variable Independiente: Gestión de cobranza Dimensión: Estrategias de cobranza	Nunca	Casi	A Veces	Casi	Siempre
01	¿La segmentación de clientes no está ayudando en las estrategias de cobranza en los grupos de clientes?					
02	¿La segmentación de clientes no ha mejorado la eficacia de las acciones de cobranza en su empresa?					
03	¿La segmentación de clientes que realiza Credinka permite una recaudación efectiva?					
04	¿Considera Ud. que es necesario realizar acciones motivadoras para recuperar las deudas?					
05	¿La comunicación es clara y personalizada sobre las consecuencias del retraso en el pago para motivar a los deudores a cumplir con sus cuotas?					
06	¿Es beneficioso el establecimiento de opciones flexibles de pago para motivar el cumplimiento de pagos de las cuotas?					
	Dimensión: Etapas de cobranza	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi	Siempre
07	¿Para Credinka no es útil hacer recordatorios automáticos a los prestatarios por mensajes de texto para que paguen sus deudas a tiempo?					
08	¿Son efectivos las estrategias de recordar pagar sus deudas, como notas en calendarios o listas de tareas?					
09	¿Frecuentemente Credinka sigue procedimientos administrativos claros y consistentes para la gestión de cobranza?					
10	¿La cobranza preventiva ha contribuido a reducir los riesgos financieros en Credinka?					
11	¿Son efectivas las estrategias de cobranza preventiva implementadas en Credinka?					
12	¿Credinka debe tener políticas preventivas sobre la gestión de cobranza para evitar la morosidad?					
13	¿La evaluación crediticia influye en la gestión de cobranza de Financiera Credinka Sociedad Anónima, Agencia Juliaca?	Si	No			



APÉNDICE 3. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Validación de Instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Dr. CARLOS A. LUJAN URVIOLA
2. Cargo e institución donde labora: UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: PERCY VILLANUEVA HERENCIA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91 %

Lugar y fecha: Juliaca, 22/03/2024

.....
 Dr. Carlos A. Lujan Urviola
 DNI N°: 01212364
 Cel.: 951822686



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: FLORES OJEDA LIVIA
2. Cargo e institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: PERCY VILLANUEVA HERENCIA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Juliaca, 29/01/2024

Livia Flores Ojeda
Contador Público Colegiado
MAT. N° 1858 - PUNO

Firma del experto

DNI N°: 02436090 Cel.: 951651746



APÉNDICE 4. REPORTE DE DATOS DEL SPSS SOBRE LA ENCUESTA

Nº	VI1	VI2	VI3	VI4	VI5	VI6	VI7	VI8	VI9	VI10	VI11	VI12	VD1	VD2	VD3	VD4	VD5	VD6	VD7	VD8	VD9	VD10	VD11	VD12	VI	VD	DMS1	DMS2	VIVD
1	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	1	4	3	4	1	3	2	3	36	32	16	16	2
2	5	5	4	5	5	2	4	3	4	2	1	2	4	5	5	2	2	3	4	2	4	1	4	4	42	40	21	19	2
3	5	3	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	5	2	5	3	2	4	2	5	48	40	19	21	2
4	1	5	2	4	5	5	2	2	4	3	4	4	4	1	3	5	3	3	4	4	1	2	4	3	41	37	19	18	1
5	4	3	5	5	1	1	4	3	3	4	4	5	4	4	1	3	2	2	1	3	4	4	2	4	42	34	16	18	2
6	5	5	5	4	5	4	4	2	1	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	2	5	2	46	45	22	23	2
7	3	4	4	5	2	2	3	4	3	5	4	2	3	3	5	4	2	3	5	3	2	3	3	2	41	38	20	18	1
8	5	5	3	1	5	3	4	5	3	4	3	4	2	5	4	5	1	2	3	5	2	2	5	3	45	39	19	20	2
9	4	3	5	4	2	4	1	4	2	4	5	3	5	4	2	4	3	1	4	5	3	2	2	5	41	40	19	21	2
10	5	4	5	3	5	3	5	4	5	2	4	5	4	3	5	3	5	2	5	5	2	5	5	1	50	45	22	23	2
11	4	5	3	5	5	2	4	3	4	5	3	3	3	5	3	5	2	5	4	3	2	5	4	3	46	44	23	21	1
12	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	47	41	24	17	2
13	3	4	4	5	4	2	1	5	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	4	3	43	37	18	19	2
14	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	5	3	3	5	3	2	4	46	42	22	20	2
15	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	5	5	5	3	3	5	3	2	5	2	4	3	4	3	43	42	21	21	1
16	5	5	1	5	5	5	4	3	4	1	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	45	47	24	23	2



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: 11/11/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Percy Villanueva Herencia

Dirección: urb. Fonavi Mz. A Lt.1 - Ayaviri

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40289810

Teléfono: 986739056 email: percy17vh@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Contables y Financieras

Escuela Profesional o Mención: Contabilidad

Título o Grado Académico a optar: Contador Público

Asesor: Dr. Carlos Adolfo Lujan Urviola

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE FINANCIERA CREDINKA SOCIEDAD ANÓNIMA, AGENCIA JULIACA - 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Evaluación crediticia, gestión de cobranza,

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?
2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Economía Sectorial - P15

Firma de Autor



huella digital

11 de Noviembre del 2024

Fecha