



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN EL REMANENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO, PROVINCIA DE CAJABAMBA, AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Autoras:**

Br. Kely Rosmery Caruajulca Malca.

Br. María Ysabel Castillo Góngora.

**Asesor:**

C.P.C. Cesar Rojas Moncada

Cajamarca – Perú  
2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	ii
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	iii
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	iv
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	v
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	vii
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	viii
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	ix
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	x
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	17
2.1. Antecedentes .....	17
2.1.1. Internacionales .....	17
2.1.2. Nacionales .....	18
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. Gestión de Créditos y Cobranzas.....	18
2.2.2. Créditos .....	19
2.2.2.1. Objetivos de los créditos .....	19
2.2.2.2. Políticas de Crédito.....	19
2.2.2.3. Determinación de los Tipos de Crédito .....	20
2.2.2.4. Solicitud de crédito .....	21
2.2.2.5. Estado, límites y concentración de créditos .....	21
2.2.2.5.1. Crédito Vigente .....	21
2.2.2.6. La garantía .....	23
2.2.2.6.1. Garantía Personal o avalista .....	23
2.2.2.6.2. Garantía Real (Prendario o Hipotecario).....	23
2.2.2.7. Plazos.....	24
2.2.2.8. El riesgo crediticio.....	24
2.2.2.9. Evaluación crediticia .....	25
2.2.2.10. Garantías (Colateral) .....	25
2.2.2.11. Coyuntura económica (Condiciones) .....	25
2.2.2.12. Tasa de interés en los créditos.....	26
2.2.2.13. Captación de socios. ....	26
2.2.2.13.1. La promoción pasiva.....	26
2.2.2.13.3. Requisitos para acceder a un crédito. ....	27
2.2.2.14. Proceso de otorgamiento de créditos.....	28

2.2.2.14.1. Proceso de promoción de créditos .....	29
2.2.2.14.1.1. Actividades de análisis de créditos o responsable de créditos .....	29
2.2.2.14.2. Proceso de Recepción de Solicitud de créditos .....	29
2.2.2.14.3. Proceso de Verificación de créditos .....	30
2.2.2.14.4. Proceso de Análisis y Recomendación de los créditos .....	30
2.2.2.14.5. Proceso de Aprobación de Créditos .....	30
2.2.2.14.6. Proceso de Legalización y desembolso de créditos .....	31
2.2.2.15. Cobranza .....	32
2.2.2.15.1. Tipos de Cobranza .....	32
2.2.2.16. Proceso de seguimiento y recuperación .....	33
2.2.2.17. El remanente cooperativo .....	35
2.2.2.18. La morosidad .....	38
2.3. Hipótesis .....	38
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
1.1. Operacionalización de variables .....	39
1.1.1. Variable independiente .....	39
1.1.2. Variable dependiente .....	43
1.2. Diseño de investigación .....	43
1.3. Unidad de estudio .....	43
1.4. Población .....	43
1.5. Muestra (muestreo o selección) .....	44
1.6. Técnicas, instrumentos y proceso de recolección de datos .....	44
1.7. Métodos, instrumentos y procesos de análisis de datos .....	44
1.7.1. Escala de medición: .....	44
1.7.2. Gráficos de barras .....	45
1.7.3. Procedimientos .....	45
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. Escala de Medición para la Hipótesis.....	45
Tabla n.º 2. Información recolectada del proceso de promoción de créditos.....	46
Tabla n.º 3. Nivel de cumplimiento de las actividades de promoción de créditos.....	46
Tabla n.º 4. Información recolectada del proceso de recepción de solicitudes.....	48
Tabla n.º 5. Nivel de cumplimiento de las actividades de recepción de solicitudes.....	48
Tabla n.º 6. Información recolectada del proceso de verificación e inspección.....	50
Tabla n.º 7. Nivel de cumplimiento de las actividades de verificación e inspección.....	50
Tabla n.º 8. Información recolectada del proceso de análisis de créditos.....	52
Tabla n.º 9. Nivel de cumplimiento de las actividades de análisis de créditos.....	52
Tabla n.º 10. Información recolectada del proceso de aprobación de créditos.....	54
Tabla n.º 11. Nivel de cumplimiento de las actividades de aprobación de créditos.....	54
Tabla n.º 12. Información recolectada del proceso de legalización y desembolso.....	55
Tabla n.º 13 Nivel de cumplimiento de las actividades de legalización y desembolso.....	55
Tabla n.º 14. Información recolectada del proceso de seguimiento y recuperación.....	58
Tabla n.º 15. Nivel de cumplimiento de las actividades de seguimiento y recuperación.....	58
Tabla n.º 16. Resumen del total de actividades y peso de importancia en los procesos de la gestión de créditos y cobranzas. ....	60
Tabla n.º 17. Resumen de los resultados obtenidos en cuanto al nivel de cumplimiento de los procesos de la gestión de créditos y cobranzas. ....	60
Tabla n.º 18. Determinación del remanente.....	62
Tabla n.º 19. Relación de las dos variables.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico n. ° 1. Nivel de cumplimiento del proceso de promoción de crédito.....	47
Gráfico n. ° 2: Nivel de cumplimiento del proceso de recepción de solicitudes de créditos.....	49
Gráfico n. ° 3. Nivel de cumplimiento del proceso de verificación e inspección de créditos.....	51
Gráfico n. ° 4. Nivel de cumplimiento del proceso de análisis de créditos.....	53
Gráfico n. ° 5. Nivel de cumplimiento del proceso de aprobación de créditos.....	55
Gráfico n. ° 6. Nivel de cumplimiento del proceso de legalización y desembolso de créditos.....	57
Gráfico n. ° 7. Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento y recuperación de créditos.....	59
Gráfico n. ° 8. Resumen del nivel de cumplimiento de la gestión de créditos y cobranzas.....	61

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Incidencia de la Gestión de Créditos y Cobranzas en el Remanente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Provincia de Cajabamba, Año 2017”; realizada en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa ya antes mencionada, está enfocada en evaluar y demostrar; que, tanto el incremento como la disminución del porcentaje de un Remanente, es el resultado, de una eficaz o errónea gestión al momento del análisis y evaluación de ciertos aspectos previos a conceder y recuperar un crédito. Enmarcando el presente estudio dentro de una investigación no experimental, transversal, descriptiva.

Para recopilar la información suficiente y necesaria, se recurrió a la observación y la conversación directa; en las cuales, se empleó como metodología Fichas de Observación debidamente estructuradas; las cuales, fueron aplicadas a los analistas que laboran en el departamento de Créditos y Cobranzas; así mismo, con la búsqueda de información y el procesamiento de los datos recopilados con los instrumentos antes mencionados, se logró contrastar la hipótesis planteada.

El resultado obtenido; en cuanto, a la incidencia de la Gestión de Créditos y Cobranzas en el Remanente de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario, arrojaron como efectos, debilidades en los procesos de análisis, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos; lo cual, no le ha permitido incrementar su remanente; al contrario, ha generado su disminución para el periodo 2017.

## ABSTRACT

The present research work, entitled "Incidence of Credit and Collection Management in the Remainder of the Savings and Credit Cooperative Nuestra Señora del Rosario, Province of Cajabamba, Year 2017"; carried out in the area of credits and collections of the cooperative already mentioned, is focused on evaluating and demonstrating; that, both the increase and the decrease of the percentage of a Remnant, is the result of an effective or erroneous management at the time of the analysis and evaluation of certain aspects prior to granting and recovering a loan. Framing the present study within a non-experimental, transversal, descriptive investigation.

To gather sufficient and necessary information, observation and direct conversation were used; in which, properly structured Observation Cards were used as methodology; which were applied to the analysts who work in the Credit and Collections department; Likewise, with the search for information and the processing of the data collected with the aforementioned instruments, the hypothesis proposed was tested.

The result obtained; as for the incidence of the Credit and Collections Management in the Remainder of the Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario, they showed, as effects, weaknesses in the processes of analysis, approval, follow-up and recovery of credits; which, has not allowed him to increase his remnant; on the contrary, it has generated its decrease for the 2017 period.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## REFERENCIAS

### Trabajos citados

- Brachfield Montaña, P. j. (23 de Febrero del 2012). *Intrumentos para Gestionar y Cobrar Impagos* (1 ed.). Enpaña: Profit. Obtenido de <https://www.amazon.es/Instrumentos-para-gestionar-cobrar-impagados/dp/8415330758>
- Calderon Espinola, R. s. (2013). *"La Gestión del Riesgo rediticio y su Influencia en el Nivel de Morocidad de Caja Municipal de Ahoro y Crèdito de trujillo-Agengia sede Intitucional-Periodo 2013"*. (Tèsis para Licenciatura), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Cordova, E. e. (2008). *Créditos y Cobranza*. México.
- De la Fuente Mella, H., & Dias Bravo, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahoror y crèdito. *Revista Chilena de Ingenieria*, 21(2), 232-247. Obtenido de <file:///I:/DOCUMENTOS%20COMPLETOS/TESIS%20ORIGINAL%2023-08-18/mella%20revista%20chilena.pdf>
- Decreto Supremo N° 074-90-TR, L. G. ((junio 12, 2014)). *Art. 85 : "Remanente y exedente cooperativo"*. Comision Permanente del Congreso de la República del Perú, Peù. Obtenido de [https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/legislacion/2011-05-13\\_ZZBT.pdf](https://www.fenacrep.org/assets/media/documentos/legislacion/2011-05-13_ZZBT.pdf)
- Fiallos Vaca, P. A. (2015). *"La Gestión en la Colocación de Créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito sumak yari ltda, del cantón ambato"*. Universidad Tècnica de Abanto., Abanto. Ecuador.: (tèsis para Titulaciòn). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17378/1/T3241ig.pdf>
- Jordan Ortiz, M. B. (2015). *"Auditoría de Gestión a los Procesos de Captaciones y Colocaciones y su Incidencia en los Excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito"*. (Tèsis para Titulaciòn), Abanto. Ecuador: Universidad Tècnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16972/1/T2890i.pdf>
- Ley n° 866, L. G. ((Enero 11, 2016)). *Art.111. "Cooperativas de ahorro y Crèditos" Comision Permanente del Congreso de la República del Perú*. Perú. Obtenido de [http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0086620170111..pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0086620170111..pdf)
- Molina Moisa, S. (2015). *El Ciclo del Crèdito*. España: LID. Obtenido de <http://www.lideditorial.com/libros/el-ciclo-de-credito>
- Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranza* (1ra ed., Vol. 1). San Juan Tlihuaca, México: Patria.
- Moyolema Muyulema, M. H. (2011). *La Gestion Financiera y su impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crèdito Kuriñan de la ciudad de ambato año 2010*. Universidad Tècnica de Abanto., Abanto. Ecuador: (Tèsis para Titulaciòn). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1944/1/TG0002.pdf>
- Ortiz Jordan, M. (2015). *Auditoría de gestión a los procesos de captaciones y colocaciones y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*. Tesis para Titulaciòn, Abanto. Ecuador: Universidad Tècnica de Ambato.
- Pere Brachfield, A. (2012). *Gestion Del Credito Y Cobro Claves para Prevenir la morosidad y Recuperar los Impagos* (1ra ed.). Epaña: Protif. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/libro/gestion-del-credito-y-cobro/>
- Robles Roman, C. L. (2013). *Fundamentos de Administraciòn Financiera*. (1ra ed.). Tlalnepantla, México: Tercer Milenio. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Ruiz Cerdan, W. M. (2016). *El análisis financiero como técnica de evaluación y planeamiento incide en la gestión financiera y económica de la Coopac parroquia San Lorenzo Trujillo para controlar la liquidez, rentabilidad y riesgo crediticio"*. Creative Cammons.

Torres Morales, C. (2015). *El Remanente y Excedente Cooperativo y su Distinción Comercial y Tributaria de la Utilidad y del Dividendo Mercantil*. Perú: Nelsa. Obtenido de <http://studylib.es/doc/333239/el-remanente-y-excedente-cooperativo-y-su>