



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de
Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Bach. Fausto Moisés Abanto Arrelucea (ORCID: 0000-0003-1452-7738)

Bach. Enrique Guevara Marquina (ORCID: 0000-0002-6962-2639)

ASESOR:

Mg. CPC Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0001-68452204)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por darnos las fuerzas para continuar y hacer de nuestro camino profesional más próspero.

A mis padres, quienes me enseñaron a enfrentar las adversidades y a superar mis límites.

Fausto Moisés

A mi Dios, por ser la luz y la fuerza que ayuda en mi camino al éxito profesional y mi vida

A mi familia por ser el motor y motivo para seguir en búsqueda de mi crecimiento profesional y humano.

Enrique

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios porque nos permitió terminar una etapa más de nuestra vida y regalarnos hasta el día de hoy la sabiduría e inteligencia para poder seguir adelante, además de ser nuestra fortaleza en momentos difíciles y darnos la oportunidad de culminar nuestros estudios con éxito.

Les damos las gracias a nuestros padres y familiares, por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en nuestras vidas, porque nos han enseñado que debemos luchar por nuestras metas profesionales.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos su apoyo incondicional y su tiempo para la redacción de nuestra tesis y por transmitirnos sus conocimientos para ser buenos profesionales.

Los autores.

Página del jurado

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 031-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 9:00 am horas del día sábado 29 de agosto de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 378, de fecha viernes 28 de agosto de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **“Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba”**, presentado por los bachilleres: **ABANTO ARRELUCEA FAUSTO MOISES y GUEVARA MARQUINA ENRIQUE** con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Rita de Jesús Toro López

SECRETARIO (A) : Mg. Hugo Yván Collantes Palomino


VOCAL : Mg. Jorge Augusto Sosa Salés

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR UNANIMIDAD**, siendo las 9:53 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

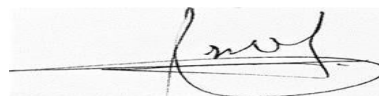
Chiclayo, 29 de agosto de 2020



Mg. Rita de Jesús Toro López
Presidente



Mg. Hugo Yván Collantes Palomino
Secretario (a)



Mg. Jorge Augusto Sosa Salés
Vocal

DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD

Yo, Enrique Guevara Marquina con DNI N° 27421445 a fin de cumplir con las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todo los documentos e informes que anexo es veraz.

De lo expuesto asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad y ocultamiento tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chilayo, Julio del 2020.



Enrique Guevara Marquina

DNI: 27421445

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fausto Moisés Abanto Arrelucea con DNI N° 70747801 a fin de cumplir con las disposiciones actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todos los documentos e informes que anexo es veraz.

De lo expuesto asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad y ocultamiento tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2020.



Fausto Moisés Abanto Arrelucea

DNI: 70747801

Índice

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD	v
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de Variables.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	50
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	61
Reporte de Turnitin.....	62
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	63
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	65

Índice de tablas

Tabla 1. Variables de la Investigación	16
Tabla 2. Población y muestra.....	17
Tabla 3. ¿La evaluación para créditos se hace respetando políticas de créditos?	20
Tabla 4. ¿Existe Reglamento de créditos?	21
Tabla 5. ¿El analista será minucioso de los requisitos en la solicitud de crédito?	22
Tabla 6. ¿El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio?.....	23
Tabla 7. ¿Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos?	24
Tabla 8. ¿Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio?	25
Tabla 9. ¿Realiza la evaluación de créditos por categoría de riesgo?.....	26
Tabla 10. ¿A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente?.....	27
Tabla 11. ¿Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento?	28
Tabla 12. ¿Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado?	29
Tabla 13¿Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas?	30
Tabla 14¿De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad?	31
Tabla 15¿En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa?	32
Tabla 16.¿De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes?.....	33
Tabla 17¿Se emite carta notarial judicial por el abogado de la cooperativa?.....	34
Tabla 18. ¿Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora?	35
Tabla 19. ¿Existe un área de recuperaciones de créditos?	36
Tabla 20. Análisis del índice de Morosidad Año Mensual 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.	37
Tabla 21. Análisis del índice de Morosidad Mensual Año 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222.	38
Tabla 22. Análisis de Morosidad 2018- 2017. COOPAC. Nuestra Señora del Rosario	39
Tabla 23. Evaluación y clasificación de créditos año 2018	40
Tabla 24. Evaluación y clasificación de créditos año 2017	40

Índice de figuras

Figura 1. La evaluación para el otorgamiento de créditos se hace respetando todas las políticas de créditos.....	20
Figura 2. Existe Reglamento de créditos.	21
Figura 3. El analista en jefe tiene minucioso cuidado de todos los requisitos presentados en la solicitud de crédito.....	22
Figura 4. El monto de préstamo a solicitar, así como la cuota se estima en base a la capacidad de pago del socio.	23
Figura 5. Para el incremento de la cuantía en la línea de crédito el socio debió haber cumplido como mínimo con la mitad de sus cuotas sin retrasos.....	24
Figura 6. Las garantías solidarias se admiten como máximo para un socio.	25
Figura 7. Realiza la evaluación de créditos por categoría de Riesgo.....	26
Figura 8. A los socios con categorización excelente solo es necesario solicitarles la copia de su DNI vigente.....	27
Figura 9. Se envía mensajes de texto al socio agradeciéndole su puntualidad y estimándole a seguir con ese comportamiento.	28
Figura 10. Se envía mensaje de texto al garante del socio informándole los días de atraso de su garantizado.....	29
Figura 11. Se realizan llamadas telefónicas al socio en caso de persistir con el atraso en sus cuotas.	30
Figura 12. De fallar con las llamadas telefónicas se envía una primera carta de cobranza con el detalle de la morosidad.	31
Figura 13. En los mejores términos la primera carta es un recordatorio de sus obligaciones financieras con la Cooperativa.	32
Figura 14. De continuar el socio moroso se envía una segunda carta antes de pasar a los procesos legales correspondientes.	33
Figura 15. Se emite cartas notariales judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa.....	34
Figura 16. Se preparan informes diarios sobre préstamos en mora.....	35
Figura 17. Existe un área de recuperaciones de créditos.	36

RESUMEN

La presente investigación titulada “Estrategias crediticias para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, Cajabamba”, ha tenido como objetivo general proponer estrategias crediticias para la reducción de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222, y tiene como diseño No Experimental transversal porque no pretende involucrarse en manipular la variable independiente, es de tipo de investigación descriptiva y propositiva; nuestra población y muestra está conformada por todos los trabajadores de la Cooperativa inmersos en el trámite crediticio directa o indirectamente y los socios de los consejos y comités involucrados en la administración de esta Entidad, cuyo total es de 99 personas. ; la técnica utilizada fue Análisis documental, encuesta, entrevista y sus instrumentos fueron la ficha de análisis documental, el cuestionario y la guía de entrevista; y en los resultados se ha obtenido que no se emite carta notarial judiciales y extrajudiciales por el abogado de la cooperativa y no se preparan informes diarios sobre préstamos en mora, el reglamento de créditos se encuentra en proceso de actualización con las nuevas disposiciones de la superintendencia de banca y seguros; y las estrategias de créditos que se vienen aplicando no son las adecuadas

Palabras clave: Estrategias crediticias, morosidad, cooperativa, Riesgo de crédito.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Credit strategies to reduce the delinquency rate in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. No. 222, Cajabamba", has had as its general objective Propose credit strategies for the reduction of delinquency in the Cooperative of Savings and Credit Nuestra Señora del Rosario Ltda. No. 222.and has a non-experimental transversal design because it does not pretend to be involved in manipulating the independent variable, it is of a descriptive and proactive type of research; Our population and sample is made up of all the workers of the Cooperative immersed in the credit process directly or indirectly and the members of the councils and committees involved in the administration of this Entity, whose total is 99 people. ; the technique used was documentary analysis, survey, interview and its instruments were the documentary analysis form, the questionnaire and the interview guide; and in the results it has been obtained that judicial and extrajudicial notarial letters are not issued by the cooperative's lawyer and daily reports on delinquent loans are not prepared, the credit regulations are in the process of being updated with the new provisions of the superintendence of banking and insurance; and the credit strategies that are being applied are not adequate

Keywords: Credit strategies, delinquency, cooperative, Credit risk.