



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL ANALISTA DE CRÉDITO Y  
SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE  
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTÍN  
DE PORRES LTDA - REGIÓN SAN MARTÍN- 2009”**

**Tesis que presenta la Bachiller:**

**SILVIA KARINA GONZALES PANDURO**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Asesores: Lic. KARLA MARTELL ALFARO  
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ  
2011**

## DEDICATORIA

A mis Padres:

Demóstenes Gonzales Grández y Lina Panduro Grández por darme las virtudes y las fortalezas necesarias para salir adelante a pesar de las dificultades.

Por ser para mí un ejemplo de trabajo, esfuerzo y dedicación

A mis Hermanos:

Carlos Alberto Gonzales Panduro y Carlomagno Gonzales Panduro por haberme comprendido en los momentos muy difíciles que nos presenta la vida, brindándome los valores y principios sin pedir nunca nada a cambio.

MGCPCC Silvia Karina González Panduro

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0088
	ADM. PI
	EI-E.L.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	22.02.13

## PRESENTACIÓN

En concordancia con las normas establecidas por las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo – San Martín – Tarapoto de la Escuela Profesional de Administración, someto a vuestro elevado criterio, el presente informe de investigación, denominado: **NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL ANALISTA DE CREDITO Y SU REPERCUSION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE PORRES LTDA - REGION SAN MARTÍN – 2009.**

El presente trabajo de investigación permitió detectar el problema que adolece la organización financiera, Cooperativa, en cuanto a la calidad de servicio y conocimiento de sus analistas

Este informe es el resultado de mis conocimientos adquiridos como estudiante y consecuentemente con la vida práctica.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy y fortalecer mi corazón.

A mis padres, por darme las virtudes y las fortalezas necesarias para salir siempre adelante a pesar de las dificultades.

A mis hermanos por que han sabido comprenderme en los momentos difíciles.

A mis profesores, compañeros de trabajo, profesionales, amigos, personas que me orientaron y apoyaron para el desarrollo del presente informe.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
PRESENTACIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INDICE GENERAL .....	v
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO .....	13
1.1. EL PROBLEMA .....	13
1.1.1. Selección del Problema .....	13
1.1.2. Antecedentes del Problema .....	14
1.1.3. Formulación del Problema .....	23
1.2. Justificación .....	23
1.2.1. Justificación Teórica .....	23
1.2.2. Justificación Metodológica .....	24
1.2.3. Justificación Práctica .....	24
1.3. LIMITACIONES .....	24
1.4. OBJETIVOS .....	25
1.4.1. Objetivo General .....	25
1.4.2. Objetivos Específicos .....	25
1.5. HIPÓTESIS .....	25
1.5.1 Tipo de Hipótesis .....	25
1.6. VARIABLES – INDICADORES .....	26
1.7. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN .....	27
1.7.1. Tipo de Diseño .....	27
1.7.2. Población del Estudio .....	27

1.7.3. Muestra del estudio .....	27
1.7.4. Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes .....	29
1.7.5. Procesamiento de los datos: .....	30
2.1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	31
2.1.1. Teorías sobre el Nivel de Conocimiento .....	31
2.1.2. Teorías sobre la calidad del servicio .....	34
2.1.3. Teorías sobre Atención al Cliente .....	40
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	51
2.3. MARCO LEGAL .....	58
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	60
3.1. ANÁLISIS DE DATOS .....	60
3.1.1. Descripción de la profesión o especialidad de los analistas de créditos. ....	60
3.1.2. Descripción del conocimiento y aplicación de los conceptos básicos por parte de los analistas de crédito. ....	61
3.1.3 Descripción de los procedimientos y actividades crediticias ejecutadas por parte de los analistas de crédito. ....	67
3.1.4 Descripción de la calidad de servicio prestado a los socios de la COOPAC San Martín de Porres, por parte de los analistas de crédito. ....	71
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	75
4.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	75
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	76
5.1. Discusión sobre el conocimiento y aplicación de los conceptos básicos por parte de los analistas de crédito.....	76
5.2. Discusión sobre los procedimientos y actividades crediticias ejecutadas por parte de los analistas de crédito.....	76
5.3. Discusión sobre la calidad de servicio prestado a los socios de la COOPAC San Martín de Porres – Región San Martín, por parte de los analistas de crédito. ....	77
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
6.1. Conclusiones.....	79
6.2. Recomendaciones.....	80

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	82
7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
7.2 WEBGRAFIA .....	83
Capítulo VIII: Anexos.....	85
ANEXO 1.....	86
ANEXO 2 .....	88

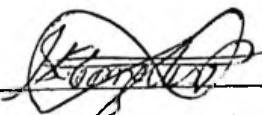
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita:

Silvia Karina Gonzales Panduro, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración, con documento Nacional de Identidad N° 10141460, domicilio legal en Jr. José Olaya Nro 243 , distrito Tarapoto Barrio Huayco, en base a la normatividad de la Universidad César Vallejo:

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** que no existe plagio en el desarrollo de la presente investigación, además que no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente.

En mira de la verdad redacto y refrendo este documento.



---

**Silvia Karina Gonzales Panduro**  
**DNI Nro 10141460**



## RESUMEN

La investigación realizada tiene como propósito principal evaluar el Nivel de Conocimiento del Analista de crédito y su Repercusión en la calidad del servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Ltda en la Región San Martín año 2009.

Los datos que se recopilaron mediante el uso del instrumento, guía de entrevista, fue sobre conceptos principales que deben de conocer los analistas, las actividades y procedimientos a realizar. Con respecto a los socios se ha consultado, que califique sobre la calidad del servicio a los socios prestatarios de la COOPAC San Martín de Porres S.R. Ltda.

Tomando en consideración la importancia del presente estudio se puede manifestar que a través de la capacitación y entrenamiento, los analistas de crédito adquieren el conocimiento y las destrezas necesarias para que puedan llevar a cabo eficientemente su trabajo y a la vez un mejor control de su actividades, es por ello que en la actualidad, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende en el mercado micro financiero .

Se llegó a la conclusión que los analistas de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres presentan un buen nivel de conocimiento, respecto a su aplicación y al desarrollo de los procedimientos y actividades crediticias, a pesar que desconocen o no aplican algunos conceptos básicos sobre los servicios de operaciones crediticias que ofrece la institución financiera.

En cuanto a la calidad de servicio por parte de los analistas de crédito, no es la adecuada puesto que se requiere mejorar el buen trato al socio, permitiendo agilizar el servicio prestado.

## ABSTRACT

The realized investigation has as principal intention evaluate the Level of Knowledge of the Credit analyst and his Repercussion in the quality of the service of the Cooperative of Saving and Credit Porres Ltda's St Martin in the Region St Martin year 2009

The information that were compiled by means of the use of the instrument, guide of interview, it was on principal concepts that there must know the analysts, the activities and procedures to realize. With regard to the partners there has consulted, that qualifies on the quality of the service the borrowing partners of the COOPAC San Martin of Porres S.R. Ltda.

Tomando in consideration the importance of the present study can demonstrate that across the training and training, the credit analysts acquire the knowledge and the necessary skills in order that they could carry out efficiently his work and simultaneously a better control of his activities, is for it that at present, to achieve the full satisfaction of the client is an indispensable requirement a place to be gained in the mind of the clients and for ende on the market financial mike.

It came near to the conclusion that the credit analysts of the Cooperative of Saving and Credit Porres's St Martin present a good level of knowledge, with regard to his application and the development of the procedures and credit activities, to weighing that they know or do not apply any basic concepts on the services of credit operations that the financial institution offers.

En all that to the quality of service on the part of the credit analysts is not the suitable one since it is needed to improve the good treatment to the partner, allowing to improve the given service.