



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL  
GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA  
REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA CRECER  
JUNTOS, LOS OLIVOS, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL

AUTORA:

ORTEGA VÁSQUEZ, SHEILA SELENE

ASESOR:

MG. CABELLO GAMARRA, CÉSAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LIMA – PERÚ

Año 2016

**Página del Jurado**

---

**Dr. PRESIDENTE**

---

**Dr. SECRETARIO**

---

**Dr. VOCAL**

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi familia y también a la cooperativa que me brindo apoyo con la información para poder realizar mi tesis.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia y principalmente a mis padres por el apoyo incondicional en cada momento. También, agradezco a mis asesores por haber contribuido para la elaboración de mi tesis. A mis compañeros y a mis amigos que han compartido grandes momentos conmigo.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo ORTEGA VASQUEZ, SHEILA SELENE con DNI N° 70605792, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela Profesional de Ingeniería, Facultad de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 19 de Octubre del 2016

---

ORTEGA VASQUEZ SHEILA SELENE

DNI: 70605792

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión del proceso de crédito y cobranza para reducir la morosidad en la cooperativa Crecer Juntos, Los Olivos, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**EL AUTOR**

## ÍNDICE

Página del Jurado .....	II
Declaración de Autenticidad .....	V
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Realidad de la Problemática .....	12
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del Problema .....	33
1.5 Justificación.....	33
1.6 Hipótesis.....	35
1.7 Objetivos .....	35
II. METODOLOGÍA.....	36
2.1 Diseño de investigación .....	36
2.2 Variables .....	36
2.3 Población y Muestra .....	40
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos y validez.....	40
2.5 Métodos de análisis de datos .....	41
2.6 Aspectos éticos .....	87
III. RESULTADOS .....	88
3.1 Análisis Descriptivo .....	88
3.2 Prueba de normalidad .....	94
3.3 Contrastación de Hipótesis.....	99
IV. DISCUSION .....	102
V. CONCLUSIONES.....	104
VI. RECOMENDACIONES.....	105
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	106
ANEXOS .....	110

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Medidas para reducir la pérdida esperada .....	19
Tabla 2. Matriz de operalización de la variable independiente: Gestión del proceso de crédito y cobranza .....	38
Tabla 3. Matriz de operalización de la variable dependiente: Morosidad .....	39
Tabla 4. Validación de las causas .....	43
Tabla 5. Plan de incorporación de la gestión por procesos en la organización .....	50
Tabla 6. Proceso de crédito .....	52
Tabla 7. Proceso de cobranza .....	53
Tabla 8. Descripción escrita del proceso de crédito .....	55
Tabla 9. Descripción escrita del proceso de cobranza .....	58
Tabla 10. Identificación de factores de decisión.....	60
Tabla 11. Priorización de procesos .....	61
Tabla 12. Indicadores propios de proceso .....	67
Tabla 13. Indicadores financieros.....	68
Tabla 14. Indicadores de eficiencia y personal.....	68
Tabla 15. Ejemplo de matriz de riesgos.....	69
Tabla 16. Categorías de clasificación del deudor .....	70
Tabla 17. Tabla de provisiones .....	70
Tabla 18. Tratamiento contable de los créditos.....	71
Tabla 19. Mejora del subproceso de evaluación de créditos .....	72
Tabla 20. Mejora del subproceso de Cobranza de cartera vencida.....	75
Tabla 21. Tabla de saldo de créditos refinanciados .....	82
Tabla 22. Indicadores de desempeño de procesos (Cobertura de provisión).....	83
Tabla 23. Indicadores de desempeño de procesos (Categoría de clasificación de deudor) .....	84
Tabla 24. Indicadores de desempeño de procesos (Recuperación de cartera).....	85
Tabla 25. Morosidad (Octubre 2015-Septiembre 2016).....	88
Tabla 26. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente .....	89
Tabla 27. Cartera en riesgo (Oct15-Sept16).....	90
Tabla 28. Estadísticos descriptivos de la dimensión 1 de la variable dependiente .....	91
Tabla 29. Índice de créditos en riesgo (Oct-15 a Sept-16) .....	92
Tabla 30. Estadísticos descriptivos de la variable dependiente .....	93
Tabla 31. Tabla 31: Prueba de normalidad de morosidad.....	94
Tabla 32. Prueba de normalidad de Cartera en riesgo .....	96
Tabla 33. Prueba de normalidad de la dimensión índice de créditos en riesgo.....	97
Tabla 34. Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis general .....	99
Tabla 35. Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica Nº1 .....	100
Tabla 36. Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica Nº2 .....	101



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases y prácticas de la Gestión por procesos .....	23
Figura 2. Visión del sistema de procesos.....	24
Figura 3. Símbolos para elaboración de flujogramas .....	25
Figura 4. Indicadores del Cuadro de mando del proceso .....	26
Figura 5. Fases de la evaluación de un crédito .....	27
Figura 6. Diagrama Ishikawa de los clientes morosos de la cooperativa Crecer Juntos. 43	
Figura 7. Diagrama Pareto de validación de causas .....	44
Figura 8. Organigrama Cooperativa Crecer Juntos .....	46
Figura 9. Clasificación de los Procesos Operativos.....	47
Figura 10. Mapa de procesos de la Cooperativa Crecer Juntos.....	51
Figura 11. Flujograma de procesos de créditos .....	56
Figura 12. Flujograma de procesos de cobranza.....	59
Figura 13. Flujograma del subproceso de la evaluación de créditos.....	64
Figura 14. Flujograma del subproceso de cobranza de cartera vencida.....	65
Figura 15. Nuevo mapa de procesos .....	77
Figura 16. Nuevo flujograma del subproceso de evaluación de créditos .....	78
Figura 17. Nuevo flujograma del subproceso de evaluación de créditos .....	80
Figura 18. Procesos que integran la gestión de la calidad .....	86
Figura 19. Gráfico de la morosidad (Oct-15 a Sept-16) .....	89
Figura 20. Gráfico de Control de créditos utilizando la calidad de cartera (Oct-15 a Sept-16).....	91
Figura 21. Gráfico de Índice de créditos en riesgo (Oct-15 a Sept-16) .....	93
Figura 22. Histograma de Morosidad (pre test) .....	95
Figura 23. Histograma de la Morosidad (post test) .....	95
Figura 24. Histograma de la dimensión Cartera en riesgo (pre test) .....	96
Figura 25. Histograma de la dimensión Cartera en riesgo (post test) .....	97
Figura 26. Histograma de la dimensión 2 (pre test) .....	98
Figura 27. Histograma de la dimensión 2 Índice de créditos en riesgo .....	99

## RESUMEN

En el estudio “Gestión del proceso de crédito y cobranza para reducir la morosidad en la cooperativa Crecer Juntos, Los Olivos, 2016”, el objetivo general fue Determinar como la Gestión del proceso de crédito y cobranza mejora en la disminución de la morosidad en la cooperativa Crecer Juntos, Los Olivos, 2016. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre experimental. La población fueron todos los datos que nos brindó la cooperativa acerca de los créditos, además de los trabajadores por su apoyo y orientación. La muestra fue determinada por los datos de los últimos 12 meses acerca de los créditos otorgados e impagados. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue un formato que nos permitió la recolección de datos con relación a nuestras variables. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterios de los jueces de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó programa estadístico SPSS versión 20 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

Palabras clave: Gestión, procesos, morosidad, crédito, cobranza.

## **ABSTRACT**

In the study "Management of credits and charges to reduce delinquency in the Cooperativa Crecer Juntos, Los Olivos, 2016", the general objective was to how the credit and collection process management improves in the reduction of delinquency in the Cooperativa Crecer Juntos, Los Olivos, 2016. The study methodology was applied research type, pre-experimental design. The population was all the data that gave us the cooperation on credits, in addition to the workers for their support and guidance. The sample was determined by the data of the last 12 months on credits granted and unpaid. The technique used was the observation and the instrument was a format that allowed the data collection with the relation to our variables. The validation of the instruments was performed by expert judgment judges. To perform the analysis of the data was used the statistical program SPSS version 20 with which it was sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.

Key words: Management, processes, delinquency, credit, collection.