



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“DEBILIDADES DEL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE CESANTES, JUBILADOS Y ACTIVOS DEL SECTOR SALUD LIMITADA LA LIBERTAD (CEJUASSA – LL), PERIODO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Betsy Cecilia Coronado Burgos

Asesor:

Mg. CPC. Judit Giovanny Inga Flores

Trujillo – Perú
2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Control Interno	16
2.3. Créditos y Cobranzas.....	19
2.3.1. Créditos	19
2.3.2. Cobranzas	28
2.4. Morosidad	30
2.4.1. Definición	30
2.4.2. Tipo de morosos	30
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Operacionalización de variables	32
3.2. Diseño de investigación	32
3.3. Unidad de estudio	32
3.4. Población	32
3.5. Muestra	33
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	33
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	33
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	34
4.1. Datos Generales	34
4.1.1. Reseña Histórica	34
4.1.2. Objeto Social	34
4.1.3. Órganos De Gobierno Y Apoyo.....	34

4.1.4.	Misión:	35
4.1.5.	Visión:	35
4.1.6.	Valores	35
4.1.7.	FODA	35
4.1.8.	Organigrama de la Cooperativa	37
4.1.9.	Clientes	37
4.2.	Descripción de las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas	38
4.3.	Determinación del incumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos a través de la cartera de créditos y los créditos vencidos de la CEJUASSA – LL	40
4.3.1.	<i>POLÍTICA PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO</i>	40
4.3.2.	<i>PROCEDIMIENTO PARA OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMO</i>	42
4.4.	Determinación del incumplimiento de los procedimientos de cobranzas mediante la recuperación de los créditos vencidos de la cartera de créditos de la CEJUASSA – LL	44
4.4.1.	<i>Cálculo del porcentaje de la morosidad en el año 2017 y comparar con el índice de FENACREP</i>	45
4.4.2.	<i>Incumplimiento de los procedimientos de cobranzas</i>	46
4.4.	Calcular el porcentaje de errores entre las diferencias de los estados de cuenta del software y estados de cuenta del contador.	49
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN		53
CONCLUSIONES.....		55
RECOMENDACIONES		56
REFERENCIAS.....		57
ANEXOS		60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Oportunidades	35
TABLA 2: Amenazas	36
TABLA 3: Fortalezas	36
TABLA 4: Debilidades	36
TABLA 5: % del incumplimiento de Políticas de los Créditos.....	41
TABLA 6: % del Cumplimiento de Procedimientos de los Créditos	43
TABLA 7: Evolución de la morosidad	44
TABLA 8: % de incumplimiento de los Procedimientos de cobranzas.....	46
TABLA 9: Diferencia del estado de cuenta (software) y estado de cuenta contable	50
TABLA N° 10 : % de créditos duplicados.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama de la Cooperativa de ahorro y crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud Limitada La Libertad.....	37
FIGURA 2: Evaluación de las Políticas de créditos 2017.....	40
FIGURA 3: Flujograma del proceso de trámite de aprobación de préstamos.....	41
FIGURA 4: Evaluación de los Procedimientos de créditos 2017.....	42
FIGURA 5: Evolución de la morosidad 2017.....	44
FIGURA 6: Morosidad de diciembre 2017 según FENACREP.....	45
FIGURA 7: Evaluación de los Procedimientos de cobranzas.....	45
FIGURA 8: Estado de cuenta emitido por el software.....	47
FIGURA 9: Estado de cuenta emitido por el contador.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Debilidades del control de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del sector salud limitada La Libertad periodo 2017, tiene como propósito verificar la influencia del control de créditos y cobranzas en la morosidad.

La cooperativa brinda servicios de créditos a los asociados, los mismos que son servidores y cesantes del sector salud de la Libertad.

Este trabajo se realizó a base de una investigación descriptiva – no experimental. El proceso de la obtención de los datos se reunió a través de guías de observación y entrevista, obteniendo los resultados de una muestra de la cartera de créditos, de los cuales principalmente se analizaron las políticas y procedimientos de los créditos y cobranzas y su implementación.

Se pudo determinar que la administración de la cooperativa materia de la evaluación no ha establecido una adecuada gestión del crédito y la recuperación de los créditos; evidenciándose debilidades de control en el proceso de aprobación de los créditos, así como en el proceso de cobranza; situaciones que inciden en el nivel de morosidad que supera al promedio reflejado en el sistema cooperativo FENACREP; y consecuentemente los resultados de la Cooperativa se encuentran disminuidos por las respectivas provisiones efectuadas.

Esta situación a su vez, genera limitación del cumplimiento de los objetivos sociales de la Cooperativa al no permitir otorgar nuevos créditos a sus asociados, con los recursos financieros en riesgo e inmovilizados.

ABSTRACT

The present research work entitled Weaknesses of the control of credits and collections and its incidence in the delinquency of the Savings and Credit Cooperative of Discharged, Retired and Active of the limited health sector La Libertad period 2017, has as purpose to verify the influence of the control of credits and collections in the delinquency.

The cooperative provides credit services to members, the same ones who are servants and dismissed from the health sector of La Libertad.

This work was carried out based on a descriptive - not experimental research. The process of obtaining the data was gathered through observation and interview guides, obtaining the results of a sample of the loan portfolio, of which the policies and procedures of credits and collections and their implementation were mainly analyzed.

It was determined that the administration of the cooperative subject of the evaluation has not established an adequate credit management and the recovery of the credits; evidencing control weaknesses in the loan approval process, as well as in the collection process; situations that affect the level of delinquency that exceeds the average reflected in the cooperative system FENACREP; and consequently the results of the Cooperative are diminished by the respective provisions made.

This situation, in turn, generates limitation of compliance with the social objectives of the Cooperative by not granting new credits to its members, with the financial resources at risk and immobilized.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acosta, Y. (2015). *El crédito*. Venezuela. Ministerio del poder popular para la educación.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOOPAC Ltda. (Tesis de titulación)*. Universidad Técnica Privada de Loja, Loja, Ecuador.
- Asbanc semanal N°257 (2017). *Cooperativas de ahorro y crédito registran más de S/8,500 millones en depósitos*. Perú. <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-Semanal-257.pdf>
- Avalos, R. (2013). *Importancia del Control Interno Administrativo en el Área de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestión Financiera de la Empresa Repalsa S.A. Año 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Avalos, R. (2013). *Importancia del Control Interno Administrativo en el Área de Créditos y Cobranzas para mejorar la Gestión Financiera de la Empresa Repalsa S.A. Año 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Caiza, c. (2015). *Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito "PAKARYMUY" Ltda agencia Pelileo*. (Tesis de titulación), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo, Ecuador.
- Carrasco, M & Farro, C. (2014). *Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para Mejorar la Eficiencia y Gestión, durante el período 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Conexión esan (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Perú. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Contraloría (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado el 22 de agosto de 2018, de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Décima edición. Pearson educación. México
- Glosario BCR, <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>

- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado el 22 de agosto de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar, políticas de crédito y cobro*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 15 de febrero de 2019, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Grasso, J. (2017). *Causas de la morosidad*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <http://www.finanzasdigital.com/2017/05/causas-la-morosidad/>
- Guerrero, C. & Galiano, F. (2014). *Administración 2*. Primera edición. Grupo Editorial Patria. México, México D.F. Recuperado : https://books.google.com.pe/books?id=tKeEBgAAQBAJ&pg=PA111&lpg=PA111&dq=una+de+las+variables+principales+de+la+pol%C3%ADtica+de+cobranza+es+el+costo+de+los+procedimientos&source=bl&ots=oaAeuqO8CW&sig=U2hhNTGKioPKUb4sWycoBSFGU_Q&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigk4-Wm7TZAhVK2VMKHcuhBdQQ6AEIVjAE#v=onepage&q=una%20de%20las%20variables%20principales%20de%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20cobranza%20es%20el%20costo%20de%20los%20procedimientos&f=false
- Haime, L. (2005). *Planeación Financiera en la empresa moderna*. Mexico: Mexico. ISEF.
- Hernández, R. (2004) *Metodología de la investigación*. Editorial Felix varela. La Habana.
- Hidalgo, E.V. (2010) *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de Servicios de Pre- Prensa Digital en Lima-Cercado*. (Tesis de Titulación). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Kholer, E. (1974). *Diccionario para Contadores*. (4° Edición). México: México D.F.
- Loor, J.M. (2014) *Control Interno en el Departamento de Crédito-Cobranza de La Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, Periodo 2012*. (Tesis de Titulación). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador
- Martínez, M. (2013). *Gestión de riesgos en las entidades financieras : El riesgo de crédito y morosidad*. España : Valladolid. Universidad Pública de Valladolid.

Meléndez, J (2016). *Control Interno*. Primera Edición. Perú: Ancash. Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote

Namakforoosh, M (2005). *Metodología de la Investigación*. Segunda edición. Mexico: Limusa
Noriega editores.

Perú. Superintendencia de Banca y Seguros (2003). *Resolución SBS N° 808-2003: Aprobación del
reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*.
Recuperado 15 de Junio del 2016 [http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-
No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf](http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf)

Zuñiga, L. (1987). *Crédito cooperativo*. Costa Rica: San José. Editorial Universidad Estatal a
Distancia. Recuperado:
[https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepa
ge&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=POQt6xmxmj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)