



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“SITUACIÓN DE LA CARTERA MOROSA Y OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS DE COBRANZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO AGENCIA SAN JERÓNIMO CUSCO
PERIODO 2016.”**

Presentado por:

Bach. Lisbet Rocío Mamani Liconá

Bach. José Luis Tomaylla Zamora

Para optar al Título Profesional de

Contador Público

Asesor:

CPCC. Abel Tresierra Pantigoso

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Situación de la cartera morosa y objetivos estratégicos de cobranza de la caja municipal de ahorro y crédito agencia san jerónimo Cusco periodo 2016.

Autor : - Lisbet Rocío Mamani Licona
- José Luis Tomaylla Zamora

Fecha : 16-02-2018

Resumen

El sistema financiero peruano está adecuadamente regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros. Las entidades financieras desarrollan sus objetivos estratégicos con el fin de promover los mejores estándares en cuanto a calidad de cartera, respaldo patrimonial y transparencia de información. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito agencia San Jerónimo Cusco otorga créditos a los clientes con la finalidad de incrementar las ventas, en el desarrollo de sus actividades se enfrenta a riesgos externos relacionados con la coyuntura económica del país y la incertidumbre inherente a las operaciones que realiza generando una cartera morosa, la cual ocasiona problemas en el sistema de cobranza, por ello la entidad financiera plantea sus objetivos estratégicos de cobranza que permiten la recuperación de los créditos en mora y así disminuir los niveles de morosidad. El objetivo principal de la investigación es determinar la situación de la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito agencia San Jerónimo Cusco periodo 2016, el estudio de investigación es importante porque contribuirá a comprender la gestión de la cartera morosa y como esta influye en la productividad de la institución financiera, si la investigación demuestra que las variables a trabajar son relevantes, la institución financiera podrá enfocarse en mejorar los objetivos estratégicos de cobranza. La hipótesis general plantea que la situación de la cartera morosa y los objetivos estratégicos de cobranza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la agencia San Jerónimo Cusco para el periodo 2016, presentan resultados negativos en el caso de la morosidad y el cumplimiento parcial de los objetivos estratégicos de cobranza. El marco teórico comprende las teorías sobre el sistema financiero del Perú, la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros resolución N° 11356, así mismo el reglamento general de créditos y el reglamento integrado de recuperación de créditos y cobranzas judiciales de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la agencia San Jerónimo Cusco. En cuanto al método de investigación presenta un diseño no experimental de tipo básico con un enfoque de investigación cuantitativo y alcance descriptivo. En los resultados de la investigación observamos que la cartera de créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito agencia San Jerónimo Cusco, mantiene clientes con deudas vencidas con un nivel de riesgo bajo según la clasificación de calidad de cartera del Reglamento General de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, teniendo como consecuencia una disminución de la liquidez de la institución financiera. Hemos concluido que la situación de la cartera morosa presenta variaciones frecuentes, sin embargo observamos que el nivel de riesgo crediticio es bajo para la institución financiera. Y que a los objetivos estratégicos de cobranza son aplicados por los trabajadores del área de créditos y recuperaciones, quienes usan los protocolos de recuperación como herramienta principal, logrando así una recuperación importante mas no óptima, ya que en el segundo trimestre del año



2016 se tuvieron el equivalente de 7.27% de créditos vencidos, de los cuales se logró recuperar 2.93% teniendo como consecuencia de esta realidad un 4.34% de créditos castigados. Para finalizar, se recomienda a los funcionarios responsables del otorgamiento del crédito analizar permanentemente los expedientes de crédito, así mismo que el administrador de la agencia debe propiciar capacitaciones para los analistas de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos estratégicos de cobranza de manera óptima.

PALABRAS CLAVES: Cartera, morosidad, objetivos estratégicos, cobranza.



Summary

The Peruvian financial system is adequately regulated by the Superintendency of Banking and Insurance. Financial entities develop their strategic objectives in order to promote the best standards in terms of portfolio quality, patrimonial support and transparency of information. The San Jerónimo Cusco Municipal Savings and Loan Agency provides loans to customers in order to increase sales, in the development of its activities it faces external risks related mainly to the economic situation of the country and internal risks related to uncertainty inherent in the operations it carries out, generating a delinquent portfolio which causes problems in the collection system, for this reason the financial institution raises its strategic collection objectives that allow the recovery of delinquent loans and thus reduce delinquency levels. The main objective of the research is to determine the situation of the delinquent portfolio and the strategic collection objectives of the Caja San Jerónimo Cusco Savings and Credit Agency 2016 period, this research study is important because it will contribute to understand the management of the delinquent portfolio and how it influences the productivity of the financial institution, if the research shows that the variables to work are relevant, the financial institution can focus its strategy on improving the strategic collection objectives. Likewise, the general hypothesis was formulated: The situation of the delinquent portfolio and the strategic collection objectives of the Municipal Savings and Credit Fund of the San Jerónimo Cusco agency for the 2016 period, presents negative results in the case of delinquency and the partial compliance with the strategic collection objectives. With respect to the theoretical framework, it includes the theories on the financial system of Peru, resolution No. 11356 for the evaluation and classification of the debtor and the requirement of provisions issued by the Superintendency of Banking and Insurance, as well as the general regulation of credits and the integrated regulation of recovery of credits and judicial collections of the Municipal Savings and Credit Fund of the San Jerónimo Cusco agency. Regarding the research method, it presents a non-experimental basic design with a focus on quantitative research and descriptive scope. Next in the results of the investigation we observed that the portfolio of credits of the Savings and Credit Municipal Agency San Jerónimo Cusco, maintains clients with past due debts with a low level of risk according to the portfolio quality classification of the General Credit Regulations. of the Municipal Savings and Loan Fund, resulting in a decrease in the liquidity of the financial institution. With respect to the conclusion of this research work, we observe that the situation of the delinquent Portfolio presents frequent variations, however we observe that the level of credit risk is low for the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco San Jerónimo agency. As for the strategic collection objectives, they are applied by workers in the area of loans and recoveries, who use the recovery protocols as the main tool, thus achieving an important but not optimum recovery, since in the second quarter of 2016 they had the equivalent of 7.27% of past due loans, of which 2.93% was recovered, resulting in 4.34% of loans written off. Finally, it is recommended that the officials responsible for granting the credit analyze the credit files permanently, as well as the administrator of the agency should promote training for credit analysts and in this way be able to meet the strategic objectives of collection in an optimum

KEYWORDS: Portfolio, delinquency, strategic objectives, collection.