



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017”

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

AUTOR:

GONZALES SANCHEZ, Katerin Lucia

ASESOR:

DR. CPC. GARCÍA CESPEDES, Ricardo


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2018 - I

Página del jurado


 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-08-2017 Página : 1 de 1
--	--------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).....GONZALES SANCHEZ KATERIN LUCIA..... cuyo título es: CREDITOS DE CONSUMO Y SU RELACION CON LA CARTERA MOROSA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2017.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número).....(letras).

Lima,12.....de 07.. del 2018


 PRESIDENTE
DR. RICARDO GARCÍA C.


 SECRETARIO
Donato Díaz Díaz


 VOCAL
Marcelo Guzmán

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vice rectorado de Investigación - Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El presente trabajo está dedicado, en primer lugar a Dios por darme la vida y fortaleza en todo momento, también va dedicado con todo mi cariño a mi hermanito menor la persona que es un ejemplo de fortaleza para que yo pudiera perseverar y lograr mis metas, por motivarme a seguir adelante.

Agradezco principalmente a Dios, por haberme dado sabiduría y perseverancia en el transcurso de mi vida académica, por ser mi sustento de fe, mi fortaleza y mi paz en los momentos difíciles.

Agradezco a mi madre por apoyarme en todo momento, por acompañarme a lo largo de mi vida profesional y por haberme motivado a continuar a pesar de cada situación difícil atravesada, porque no hay mayor satisfacción que culminar lo que con sacrificio se empezó.

Agradezco al DR. C.P.C. Ricardo García Céspedes por compartir sus experiencias y la exigencia impartida en el aula que me ayudan a culminar con responsabilidad la carrera universitaria.

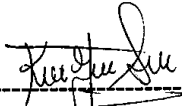
Declaración de autenticidad

Yo, Katerin Lucia Gonzales Sanchez con DNI N° 47051769, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, 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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Julio de 2018



Katerin Lucia Gonzales Sanchez
DNI: 47051769

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad demostrar que los créditos de consumo tienen relación con la cartera morosa de las entidades bancarias así como informar la importancia de la evaluación crediticia, para analizar los posibles escenarios adversos a fin de determinar el tipo de financiamiento más conveniente para el cliente, el cual no lo conlleve a un sobre endeudamiento, y preservar la recuperación de la cartera.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción. En capítulo II, se presenta el marco metodológico y método de investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo IV, las discusiones. En el capítulo V, las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

El autor

Índice

AUTOR:	1
ASESOR:	1
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	1
LIMA - PERÚ	1
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	7
Presentación	8
Índice	12
Resumen	xiv
Abstract	xvi
<i>CAPÍTULO I:</i>	18
<i>INTRODUCCIÓN</i>	18
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
Créditos de consumo.....	7
Requisitos del crédito de consumo.....	7
Ley N° 28587 (01.05.2017)	7
Objetivo de la Ley N° 28587	7
Criterios aplicables	7
Clasificación de créditos de consumos.....	8
Créditos de consumo revolvente	8
Tarjeta de Crédito.....	8
Prestamos	8
Proceso de otorgamiento de crédito.....	9
Créditos directos.....	9
Créditos indirectos.....	9
Gestión del riesgo crediticio	9
Cartera morosa.....	10
Seguimiento a nivel de portafolio.....	10
Calidad de Cartera de crédito bancario	10

Clasificación de la Cartera.....	11
Clasificación crediticia del cliente	11
Indicadores de calidad.....	12
Ley de Pareto	13
Provisiones	13
Canales de cobranza.....	13
Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa	14
1.3.2. Marco Conceptual	15
1.4 Formulación del problema.....	17
Problema General	17
Problemas Específicos	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	19
Hipótesis General	19
Hipótesis Específicos	19
1.7 Objetivos	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II:.....	21
2.1 Tipo de estudio	22
2.2 Diseño de Investigación	22
Diseño no experimental transversal correlacional	22
2.3 Variables, Operacionalización.....	23
Variable 1: Créditos de consumo.....	23
Variable 2: Cartera Morosa	23
Cuadro de Operacionalización de variables	24
2.4 Población, muestreo y muestra Población	25
Población.....	25
Muestreo	25
Cuadro de Estratificación de la muestra	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.6 Métodos de análisis de datos.....	27
2.7 Aspectos éticos.....	28
CAPÍTULO III:.....	29
3.1 Análisis de confiabilidad del instrumento	30
Crédito de consumo	30
3.2 Análisis de confiabilidad del instrumento	33
Cartera Morosa.....	33
3.3 Resultados	36

3.4 Validación de Hipótesis.....	52
.....	52
Hipótesis General.....	53
Hipótesis Específicos 1	55
Hipótesis Específicos 2	57
Hipótesis Específicos 3	59
CAPÍTULO IV:	61
Discusión	62
CAPÍTULO V:	65
Conclusiones.....	66
CAPÍTULO VI:	68
Recomendaciones.....	69
CAPÍTULO VII:	70
REFERENCIAS.....	70
CAPÍTULO VIII:	73
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	74
Anexo N° 2: Validación de Instrumentos por experto.....	75
Anexo 3: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	81
Anexo 4: Constancia Turnitin.....	82
Anexo 5: Autorización de publicación de tesis	83
Anexo 6: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	84
Anexo 7: Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la tesis	85

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01.....	37
Tabla N°02.....	37
Tabla N°03.....	39
Tabla N°04.....	40
Tabla N°05.....	42
Tabla N°06.....	43
Tabla N°07.....	44
Tabla N°08.....	46
Tabla N°09.....	48
Tabla N°10.....	50
Tabla N°11:.....	52
Tabla N°12.....	54
Tabla N°13.....	56
Tabla N°14.....	58
Tabla N°15.....	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Descripción de la variable créditos de consumo.....	37
Figura 2: Descripción de la dimensión soporte financiero.....	38
Figura 3: Descripción de la dimensión operaciones frente a terceros	39
Figura 4: Descripción de la variable cartera morosa.....	40
Figura 5: Descripción de la dimensión retrasos en sus pagos.....	42
Figura 6: Descripción de la dimensión selección adversa	43
Figura 7: Créditos de consumo y cartera morosa	44
Figura 8: Créditos de consumo y retrasos en sus pagos	46
Figura 9: Créditos de consumo y selección adversa	48
Figura 10: Cartera morosa y soporte financiero.....	50

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo Determinar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017. La importancia del estudio radica en la evaluación crediticia al momento de financiar, este sector empresarial manifiesta este tipo de problemas debido principalmente en la recuperación de su cartera morosa razón por el cual se ha tratado de buscar diferentes soluciones para que las entidades bancarias obtengan un menor porcentaje de cartera morosa y mayor desenvolvimiento en el cobro a sus clientes.

En el Perú la rentabilidad económica de las entidades bancarias se ven afectadas por el índice de morosidad de su cartera crediticia por ello se realiza la presente investigación de los créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres ya que en la actualidad debido a la alta competitividad entre ellas y a fin de obtener mayor colocación en el mercado deficitario se vienen incrementando los desembolsos de créditos de consumo a sola firma, los mismos que se denomina créditos aprobados o en campaña. Por otra parte, es importante tener en cuenta que las entidades bancarias deberán provisionar más, porque el riesgo de recuperar la cartera en este tipo de desembolso es alto. La rentabilidad es la capacidad que tiene una empresa para generar suficiente utilidad. Se refleja en los resultados de operación de la empresa que se reportan en su estado de resultados integrales. El análisis de la rentabilidad se puede evaluar de diferentes maneras y puede ser expresado por el crecimiento de sus captaciones y colocaciones, siendo eficaces y eficientes para alcanzar sus objetivos optimizando sus recursos financieros.

El tipo de investigación es no experimental, el diseño de la investigación es transversal descriptivo y el enfoque es cuantitativo, con una población de 76 colaboradores de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres. Se empleó el muestreo probabilístico es decir que se eligió una muestra aleatoria estratificada compuesto por 64 colaboradores en las entidades bancarias del distrito

de San Martín de Porres en el periodo 2017. La técnica que se usó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado a los colaboradores del área de finanzas. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicios de expertos y además está respaldado por el uso de Alpha de Cronbach, la comprobación de las hipótesis realizó con la prueba de Rho de Spearman.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que los créditos de consumos se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Palabras claves: Créditos, morosidad, rentabilidad, crecimiento.

Abstract

The purpose of this research work is to determine how consumer loans relate to the delinquent portfolio in the banking entities of the district of San Martín de Porres, 2017. The importance of the study lies in the credit assessment at the time of finance, this business sector manifests this type of problems mainly due to the recovery of its delinquent portfolio, which is why it has tried to find different solutions for banking entities to obtain a lower percentage of delinquent portfolio and greater development in the collection of their customers.

In Peru, the economic profitability of banking entities is affected by the delinquency rate of their credit portfolio. Therefore, the present investigation of consumer loans and its relationship with the delinquent portfolio in the banking entities of the district of San Martín is carried out. of Porres since at present due to the high competitiveness between them and in order to obtain greater placement in the deficit market, the disbursements of consumer loans to single firms are increasing, the same that is denominated credits approved or in campaign. On the other hand, it is important to bear in mind that banks must provide more provision, because the risk of recovering the portfolio in this type of disbursement is high. Profitability is the ability of a company to generate enough profit. It is reflected in the operating results of the company that are reported in its statement of comprehensive results. The analysis of profitability can be evaluated in different ways and can be expressed by the growth of its deposits and placements, being effective and efficient to achieve its objectives by optimizing its financial resources.

The type of research is non-experimental, the design of the research is transversal descriptive and the approach is quantitative, with a population of 68 banking entities in the district of San Martín de Porres. Probabilistic sampling was used, that is, a stratified random sample composed of 58 banking entities from the San Martín de Porres district was chosen in the 2017 period. The technique used was the survey and the data collection instrument, the questionnaire was applied to

entities. For the validity of the instruments the criterion of expert judgments was used and it is also supported by the use of Alpha by Cronbach ; the verification of the hypotheses made with the Rho Spearman test.

In the present investigation it was concluded that the consumption credits are related to the delinquent portfolio in the banking entities of the district of San Martin de Porres, year 2017.

Keywords: Credits, delinquency, profitability, growth.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 *Realidad Problemática*

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento económico mundial. En ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes permite que los recursos financieros fluyan eficientemente desde los agentes superavitarios hacia los deficitarios. De esta manera, es posible el aprovechamiento de las oportunidades de captación y de colocación.

Uno de los mayores problemas económicos y de gran preocupación es la morosidad de la cartera crediticia en las entidades bancarias, debido a la alta competitividad buscan agilizar las evaluaciones de los clientes a fin de ganar participación en el mercado. Esta evaluación es conocida en el sistema financiero internacional como Credit Scoring y es considerada por las entidades bancarias como una referencia para la evaluación crediticia.

En nuestro país el sistema económico durante el 2017 vivió una evolución favorable, ya que la inflación anual disminuyó desde 3.2% en diciembre 2016 a 1.4% en diciembre de 2017 según el Banco Central de Reserva del Perú. A pesar de la presencia del fenómeno del niño costero en el primer trimestre del año, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP solicitó a las entidades bancarias reprogramar las obligaciones financieras de sus clientes en las zonas afectadas y que no puedan pagar sus créditos.

El incremento de agencias bancarias crea competitividad entre ellas y beneficia a los clientes por accesibilidad y bajo costo para un financiamiento, por ende resulta beneficioso para los deficitarios económicos contar con la presencia de entidades bancarias, el portafolio de productos financieros ofrecidos es muy amplia, sin embargo en la actualidad las personas cuentan con más de un financiamiento y con diferentes entidades por lo que ante esta tentativa situación podría una persona caer en sobreendeudamiento; no sólo afectando la rentabilidad de este sector financiero sino también la liquidez de la misma.

La cartera morosa como consecuencia de no pago de los créditos de consumo ofertadas por las entidades bancarias ubicadas en el distrito de San Martín de Porres parte por la metodología de desembolso que aplican. Pues ello genera un margen de provisión que cada entidad bancaria realiza según el tipo de crédito y días de retraso, reflejados en su liquidez asimismo en sus utilidades.

La agresividad competitiva de los empresarios financieros por ganar posicionamiento en el mercado local y nacional ha generado una disminución en el margen de su rentabilidad, las entidades bancarias realizan compra de deuda ofreciendo una tasa menor a la que el cliente viene pagando con la competencia.

Por esta razón la importancia de reducir o mantener su cartera morosa para obtener una mayor rentabilidad el cual es un factor esencial para la supervivencia a largo plazo de una empresa financiera en el país, es por ello que se realiza un análisis sobre la relación que tienen los créditos de consumo con la cartera morosa en las entidades bancarias.

Los índices de rentabilidad que se obtiene en un periodo del ejercicio que permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto de sus colocaciones, activos y sus inversiones. El índice de retorno sobre una determinada inversión es mediante la utilización de ratios, en el numerador se considera la renta obtenida y en el denominador está el volumen de recursos empleados para su obtención. Todos los análisis de rentabilidad bancaria requiere de, al menos, dos elementos básicos: un indicador económico como criterio de medida y una estándar a fin de validar si los resultados son aceptables o no.

Frente a este problema es necesario que las entidades bancarias tengan auditorias más activas en la red de agencias a fin de minimizar el riesgo crediticio y reducir la cartera morosa, capacitar al personal de su área comercial y optar por parámetros de evaluaciones más eficientes para la recuperación de sus recursos colocados y salvaguardar el patrimonio de los ahorristas.

1.2 *Trabajos previos*

Se encontraron las siguientes tesis en las universidades: Universidad Cesar Vallejo – Perú, Universidad Señor de Sipan – Perú, Pontificia Universidad Católica - Perú, Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador.

Peña (2016), presentó la tesis titulada: “Propuesta de un sistema de control interno para el área de créditos y cobranzas en la empresa de electrodomésticos importaciones LABAN SAC”, para optar el título de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es “Describir en qué medida el sistema de control interno influye en la disminución de la morosidad crediticia en la empresa de electrodomésticos Importaciones Laban S.A.C”.

El autor concluye que se debe establecer estrategias de cobro y políticas de créditos para disminuir la morosidad de la cartera crediticia, así mismo ha quedado claro que es necesario capacitar al personal en temas de control interno. También determina que el control interno se debe implementar en forma permanente en la empresa, a fin que la recuperación de las cobranzas sea mejor.

Así mismo concluye que una empresa sin control adecuado estaría condenada al fracaso, en su mayoría el mejor sistema de control interno es el que existe una buena relación entre la empresa y sus clientes, empleando un nivel de respeto entre sí. Por ello se puede decir que el control interno permite prevenir problemas a futuro, y atrae una buena relación en la empresa.

Además concluye que el sistema de control interno permite prevenir, detectar y evitar errores o fraudes, mediante el uso adecuado de comprobantes y una inteligente división de funciones, salvaguardando los activos de la empresa y destinando la verificación con exactitud y veracidad de la información contable.

Piminchumo (2014), presentó la tesis titulada: “Gestión de créditos en la empresa inversiones B&S TRADING SAC, Los Olivos 2014”, para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es “Determinar el nivel de la gestión de créditos de la empresa inversiones B&S Trading SAC, Los Olivos – 2014”.

El autor concluye que los resultados obtenidos de la investigación indican que el nivel de gestión de créditos de la empresa inversiones B&S Trading SAC, Los Olivos – 2014, es de nivel regular según la percepción de sus trabajadores.

Así mismo concluye que las políticas de créditos de la empresa son regulares, estando en un 50% de margen de recuperación de los créditos otorgados, el financiamiento de los activos fijos y la gestión de pagos a los proveedores. Ello incide negativamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la empresa.

Además concluye que se ha comprobado que el riesgo de créditos y la capacidad de negociación con los proveedores influye significativamente en el logro de metas y objetivos de la empresa inversiones B&S Trading SAC.

Parrales (2013), presentó la tesis titulada: “análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas de eficientes de cobranzas”, para optar el Título de Magister en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica SALESIANA - Ecuador.

Señala que el objetivo general de su investigación es “identificar las principales causas por las que beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera de desembolsos y recuperación normal”.

El autor concluye que la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. Las principales debilidades que presentan en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil son las

siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y de falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas, debido a la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas.

Jiménez (2017), presentó la tesis titulada: “Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano”, para optar el Título de Licenciado en Economía, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es “analizar la cartera morosa para medir la calidad de cartera crediticia del sistema bancario. Para ello define la morosidad como cartera atrasada, el cual está constituido por (Créditos vencidos y en Cobranza judicial) sobre el total de colocaciones.”

Salazar (2017), presentó la tesis titulada: “Determinantes de la morosidad en tarjetas de créditos en el sistema financiero peruano de créditos de consumo”, para obtener el título de Licenciado en Economía, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es “determinar los factores macroeconómicos y microeconómicos que evidencian que la morosidad de la cartera crediticia de las instituciones financieras se encuentra significativamente correlacionada a los ciclos económicos en general”.

El autor comprueba empíricamente a pesar que estos factores afectan a todas las instituciones ubicadas en un mismo entorno, los niveles de morosidad de cada uno de ellas son distintos, no solo los factores macroeconómicos influyen en la cartera morosa sino también los factores microeconómicos relacionados con las políticas internas y gestión de cada banco.

Castro y Vásquez (2015), presentó la tesis titulada: “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia

de Ferreñafe”, para optar el Título de Licenciado en Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan – Perú.

Señalan que el objetivo general de su investigación es “proponer un plan de riesgo crediticio que muestre resultados positivos donde el socio pueda percibir la solidez y seguridad de sus aportes, así mismo para disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Valle la Leche en la Provincia de Ferreñafe, quienes a pesar de que cuentan con políticas de créditos la problemática de morosidad viene afectando en los últimos años la situación económica y financiera de la misma que se viene observando en la no obtención de utilidades.”.

Los autores concluyen que el procedimiento de cobranza y el trámite de demanda a los obligados principales. Ejecutándose la subasta de bienes inmuebles inscrita en el Registro de la Propiedad y el embargo de bienes a la mayor brevedad.

Prada (2013), presentó la tesis titulada: “Influencia de un sistema de control interno en la disminución de la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa TEMSA en el distrito de Surquillo en el año 2009”, para optar el Título de Contador Público en Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Señala que el objetivo general de su investigación es “evaluar la morosidad crediticia y crear un sistema de control interno que ayude a reducir el índice de morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa TEMSA SAC.”

El autor concluye que el manejo de la cuentas por cobrar se debe a la falta de un sistema de control interno y a la falta de políticas de créditos aplicables que permita la evaluación de las ventas al crédito.

1.3 *Teorías relacionadas al tema*

Créditos de consumo

Márquez (2015), Es el procedimiento mediante el cual el banco brinda soporte financiero a sus clientes y/o los garantiza en sus operaciones frente a terceros. En el primer caso recibe el nombre de crédito directo, en el segundo se le denomina crédito indirecto o contingente. (p. H89).

Requisitos del crédito de consumo

Márquez (2015), En el caso de los créditos otorgados por los bancos de consumos, los montos es por lo común de menor nivel y se otorgan con mucha mayor flexibilidad en cuanto a los requerimientos y documentación exigida. En uno de los bancos de consumo que funcionan en el Perú (año 2001) la edad para obtener uno de estos préstamos no debe ser menor de 21 años ni mayor de 72 años. (p. H92).

Ley N° 28587 (01.05.2017)

Orrego (2012), menciona que esta Ley creó la protección al consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones [...]. (p. H1).

Objetivo de la Ley N° 28587

Caballero (2013), menciona que esta ley tiene como objetivo principal la protección al consumidor, las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (p. H112).

Criterios aplicables

Palacios (2014), Es necesario que se acredite la solicitud que existe de financiamiento para la evaluación del cliente y/o usuario sustentado con la documentación necesaria, para efectos de celebrar los contratos por operaciones activas, sea que se trate de aquéllas otorgadas bajo el sistema de cuotas u otras modalidades distintas, las empresas deberán adjuntar a los contratos la Hoja Resumen (monto a desembolsar, la tasa de interés compensatoria y moratoria, las comisiones y los gastos, obligaciones que serán contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes.), pagaré y cronograma de pagos. (p. H145).

Clasificación de créditos de consumos

Palacios (2014), menciona que “Dichos créditos otorgados a personas naturales son un soporte financiero para quien lo solicita con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con actividad empresarial.” (p. 178).

Créditos de consumo revolvente

Márquez (2015), menciona que son créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente. (p. 67).

Tarjeta de Crédito

Márquez (2015), menciona que es una herramienta financiera que podrá ser utilizado por las personas para que puedan obtener liquidez inmediata haciendo uso de sus líneas de créditos [...]. De esta manera al contrario de las tarjetas de débito propiamente dichas, en el caso de las tarjetas de créditos, los recursos no corresponden al titular, sino al banco o entidad emisora, los que le cobran los intereses correspondientes por su uso. (p. 73).

Márquez (2015), menciona que “es un mecanismo electrónico utilizado como medio de pago por la compra de bienes o prestación de servicios al cliente, pudiendo también servir, en algunos casos, como tarjeta de débito” (p. 73).

Créditos de consumo no revolvente

Márquez (2015), menciona que son Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor. (p. 67).

Prestamos

Márquez (2015), Son contratos a plazos mayores de un año mediante los cuales el banco entrega al cliente dinero para fines diversos obligándose este a reembolsarlo en las condiciones de amortización e intereses acordados. (p. 73).

Proceso de otorgamiento de crédito

Cada entidad bancaria maneja procesos diferentes de otorgamiento de crédito según su política, sin embargo de manera general se requiere: validación de información en la central de riesgo, historial y perfil crediticio del cliente (Credit Scoring), solicitud de documentos (documento del titular y cónyuge, sustento de ingresos y recibo de servicios), ingreso de solicitud al sistema para evaluación y aprobación del área de créditos, desembolso en efectivo o abono en cuenta del cliente.

Todos los documentos deben ser ingresados al sistema con la firma correspondiente del cliente y fedateados por el asesor comercial, una vez aprobado y desembolsado el crédito, los documentos en físico deberán ser enviados a la oficina central a través de la valija para su recepción y archivo correspondiente. Así mismo se efectuara seguimiento, control y recuperación de la cartera.

Créditos directos

Según la Superintendencia de Banca y Seguros representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial. (SBS, definiciones, 2007).

Créditos indirectos

Según la Superintendencia de Banca y Seguros Representan los avales, las cartas fianza, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas otorgadas por las empresas del sistema financiero. (SBS, definiciones, 2007).

Gestión del riesgo crediticio

Según la Superintendencia de Banca y Seguros señala que:
Es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, y alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia. (SBS, 2011, "resolución N°3780", p.2)

Cartera morosa

Según Márquez (2015), Una cartera de créditos es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones financieras hacia un tercero y que el banco tiene el derecho hacer valer las obligaciones estipuladas en el texto ante el incumplimiento de pago en la fecha estipulada en la misma, es así como se dice que estamos frente a una cartera morosa. La circunstancia de no pago pueden ser generada por un comportamiento negativo del entorno económico. (p.97).

Seguimiento a nivel de portafolio

Según el Artículo Nro. 34° del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos Como parte de un adecuado proceso de seguimiento de las exposiciones afectas a riesgo de crédito a nivel portafolio, las empresas deberán, como mínimo:

Medir, evaluar y efectuar seguimiento a su concentración por tipo de exposición sujeta a riesgo de crédito, por vinculación por riesgo único, sector económico, ubicación geográfica, clasificación regulatoria, clasificación interna, exposición al riesgo cambiario crediticio, al riesgo de sobreendeudamiento minorista y al riesgo país.

En el caso que la empresa realice estimados de pérdida, deberá comparar sus pérdidas estimadas por riesgo de crédito con los resultados efectivamente observados. Las diferencias significativas entre los resultados proyectados y los observados deberán ser adecuadamente sustentados y se deberán examinar igualmente las medidas correctivas posibles.

Efectuar análisis de “cosechas” de nuevas operaciones minoristas en el marco de campañas u otros criterios y evaluar las medidas correctivas necesarias.

Medir y efectuar seguimiento a la rentabilidad de las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito, procurando compararla con el grado de riesgo incurrido.

Efectuar un seguimiento específico de la evolución de los montos, así como del grado de utilización de las líneas disponibles en las diferentes exposiciones afectas a riesgo de crédito. (SBS, 2011, “resolución N°3780”, p.13)

Calidad de Cartera de crédito bancario

Márquez (2015), Es de buena calidad cuando la morosidad es muy baja, es decir, cuando la gran mayoría de clientes cumple con los calendarios de reembolsos y los intereses respectivos acordados por los préstamos recibidos. Por el contrario es de mala calidad cuando una porción significativa de los clientes muestra retrasos en estos pagos o simplemente no los puede hacer. En este caso el banco se encuentra frente a una cartera pesada, producto de una selección adversa, que afecta directamente si liquidez y operatividad como intermediario financiero.

El análisis tanto del riesgo sistemático o de mercado como el riesgo propio de la inversión o riesgo no sistemático permite determinar con certeza la conveniencia o no de otorgar un crédito, aunque nunca se puede establecer con precisión lo que puede presentarse en el futuro ya que la incertidumbre siempre existe. La calidad del análisis

sobre estos aspectos es la que determina la calidad de la cartera. Los bancos cuentan para ello con personal técnico especializado. (p. 96, 97).

Clasificación de la Cartera

Infantes (20012), según la resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros 11356 – 2008 se clasifica la cartera de créditos por tipo de clasificación contable: vigente (son los créditos desembolsados y cuyos pagos se cumplen según el contrato celebrado por ambas partes), vencidos (cuando los créditos no han sido cancelados o amortizados hasta 15 días calendarios posterior en la fecha de vencimiento), reestructurado (cuando el cliente no puede cumplir con sus obligaciones pero tiene la intención de pago. Se modifica las condiciones del financiamiento tales como plazo, tasa de interés, moneda y esquema de pagos), refinanciado (se da cuando el crédito se encuentra vencido y el cliente no puede cumplir con el pago, el banco otorga un nuevo producto financiero bajo el supuesto de novación para cancelar el crédito vigente y se pactan nuevas condiciones). (p. 92 - 93).

Clasificación crediticia del cliente

Superintendencia de Banca y Seguros (2008), establece que “la clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente son: categoría normal, con problemas potenciales, deficientes, dudosos, perdida” (cap. 2, p. 16).

Superintendencia de Banca y Seguros (2008), menciona que “existen criterios generales del deudor [...]” (p. 21).

La clasificación crediticia del deudor está relacionada directamente con sus ingresos y su capacidad de pago, en caso el deudor tenga más de un financiamiento con la misma entidad bancaria su clasificación será en relación a la categoría de mayor riesgo siempre que el saldo deudor sea menor al 1% del total de la deuda, siendo el tope máximo 3 Unidades Impositivas Tributarias. En caso el deudor tenga créditos en otras entidades bancarias se considerara la última clasificación según el reporte crediticio de deudores de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Indicadores de calidad

Palacios (2014), La cartera de créditos está compuesta por créditos que a la fecha de análisis se encuentran sin problemas de pago y son considerados como una cartera de bajo riesgo. Otro tipo de cartera agrupa los créditos con problemas de pago, donde se identifica a los que tienen dificultad para cumplir con sus compromisos. También hay carteras con problemas más graves, como créditos vencidos y en cobranza judicial: estas se llaman carteras atrasadas. Finalmente, la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial es la cartera de alto riesgo. (p. 144).

Cartera Atrasada o Morosa: Está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales.

$$\text{Cartera morosa} = \frac{\text{CV} + \text{CCJ}}{\text{CT}}$$

Cartera de Alto Riesgo: Es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas, no obstante el denominador es el mismo, las colocaciones totales.

$$\text{Cartera de alto riesgo} = \frac{\text{CV} + \text{CCJ} + \text{CRF} + \text{Cree}}{\text{CT}}$$

Cartera Pesada: Presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes.

$$\text{Cartera Pesada} = \frac{\text{CD} + \text{Cdud} + \text{Cp}}{\text{CT}}$$

Ley de Pareto

Palacios (2014), manifiesta que el análisis de Pareto es una herramienta de análisis de situaciones que busca priorizar los problemas y causas que generan los diferentes atrasos de pagos de los clientes, planteando desde la perspectiva de un exhaustivo análisis de focalización, por la cual, con el planteamiento de la identificación de los principales problemas, se puede identificar las oportunidades para mejorar la gestión de recuperación de la cartera de deudores en sus diferentes etapas de gestión. (p. 439).

Provisiones

Palacios. (2014), manifiesta que son estimaciones razonables que se constituyen, de acuerdo con las disposiciones vigentes de la Superintendencia de Banca y Seguros, para aquellas acreencias que la empresa considera incobrables o de dudosa recuperabilidad. (p. 393).

Márquez (2015), al respecto sostiene que “las provisiones bancarias consiste en deducir contablemente de los activos los montos que presentan riesgo de no cobranza, de tal manera que si el banco considera que un préstamo no se puede cobrar, provisiona el 100% del crédito otorgado. Los montos que se provisionan no van a una bóveda o al ente emisor como el caso del encaje. Por el contrario, siguen utilizándose en el negocio ya que no implican una salida de caja, pero se separan contablemente esos montos de las utilidades, las que no pueden ser realizadas ni distribuidas. En este sentido, las provisiones permiten preservar la liquidez bancaria y mantener la cobertura para la cartera pesada, y para cuyo seguimiento se aplica un Índice de Cobertura que es el cociente resultante de dividir el monto total de provisiones por créditos bancarios entre los créditos vencidos más los créditos en cobranza judicial [...]” (p. 98).

En el Perú el ente supervisor exige provisiones genéricas que son requeridas para todo tipo de crédito sin que este haya ingresado en ninguna clase de retraso o mora. Estas ascienden al 1% y conforme desciende la calidad de la cartera aumenta hasta el 100% para los créditos considerados pérdida.

$$I C = \frac{\text{Provisiones por colocaciones}}{\text{Cartera Atrasada}}$$

Canales de cobranza

Palacios (2014), son todo los procedimientos y técnicas utilizados para lograr la total recuperación de las deudas atrasadas: cobranza preventiva, cobranza telefónica (call center), cobranza presencial (visita de campo, cartas de notificación o Courier), cobranza vía SMS o correo electrónico, operativos de cobranzas (campañas). (p. 435).

Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa

Para crear y poner en marcha un plan de modalidad de desembolso se necesitan recursos económicos, en un primer plano el banco debe capacitar a los empleados de la parte operativa quienes en la actualidad tienen entre sus actividades dentro de la empresa los desembolsos de créditos aprobados en el sistema, que en muchos casos se encuentran en el sistema y los datos no son los actuales, ello conlleva a una selección adversa, siendo el riesgo mayor a un desembolso por evaluación hecho por un funcionario comercial.

Los bancos implementan actividades a sus empleados sin antes capacitarlos adecuadamente, por ello es necesario programar visita de especialistas en créditos a la red de agencias que les permita a los empleados absolver sus dudas e inquietudes.

En la actualidad debido a la alta competitividad entre las entidades bancarias y con la finalidad de obtener mayor colocación en el mercado deficitario se vienen incrementando los desembolsos de créditos personales a sola firma, a lo que llamaremos créditos aprobados o en campañas. El riesgo de no pago de estos créditos desembolsados es alto, incrementando la cartera morosa de las entidades; ello se debe a que el personal de las entidades bancarias otorgan créditos en campaña sin evaluación o actualización de datos por el simple hecho de que ya están aprobados. La metodología de desembolso de estos créditos es en oficina o banca telefónica y no requiere aprobación del área de riesgo.

Si bien es cierto a mayor colocación tenga el banco mayor será su rentabilidad, sin embargo el incremento de su cartera morosa se ve vulnerable ante el riesgo de no pago de dichos créditos personales desembolsado, mensualmente tendrá que provisionar más y su liquidez disminuye.

Por tal motivo, la relación directa entre los créditos de consumo y la cartera morosa es la modalidad de desembolso y el tipo de evaluación con que suelen colocar los créditos a los agentes deficitarios en la red de agencias. De tal manera que los

créditos aprobados en el sistema pasen por un filtro antes que los colaboradores de dichas entidades guiados en la necesidad de bonificar mensualmente conlleven a una selección adversa de cliente y ello se repercute en la calidad de la cartera de la entidad bancaria.

1.3.2. Marco Conceptual

Banco: Es la institución que se identifica plenamente con la intermediación financiera indirecta, pues sus depositantes no saben a quienes se dirigen sus recursos ni los usuarios de créditos de quienes provienen los fondos, Márquez “Banco” (2015, p. 53).

Es una entidad bancaria el cual actúa como intermediario financiero entre los agentes superavitarios y los deficitarios.

Crédito bancario: Es una operación financiera en donde una persona llamada prestamista entrega a otra llamado prestatario una cantidad de dinero, comprometiéndose el prestatario a devolver el capital prestado en la fecha de vencimiento con los interés pactados, Crespo “Crédito bancario” (2011, pág. 253)

Permite a la persona natural o jurídica obtener determinado bien o servicio financiado a corto o largo plazo con el fin de poder realizar sus operaciones diarias, así como de financiar proyectos futuros.

Evaluación crediticia: Para el otorgamiento del crédito el banco analiza factores subjetivos y factores objetivos, Márquez “Evaluación crediticia” (2015, p. 90).

Son mecanismos implementados a través de análisis financieros que ayudan a determinar a quién financiar, estas evaluaciones mitigan el riesgo de no pago de los créditos otorgados.

Factores subjetivos: Están referidos a las cualidades del solicitante del crédito tales como su calidad moral, su integridad y trayectoria, Márquez “Factores subjetivos” (2015, p. 90).

Existen factores el cual no pueden ser medidos como la voluntad de pago, pero se puede predecir a través de antecedentes crediticios del cliente.

Factores objetivos: Consideran la capacidad de pago, ingresos, respaldo en garantía líquida, Márquez “Factores objetivos” (2015, p. 90).

Existen factores que permiten a través de una evaluación determinar si una persona es sujeto de crédito.

Garantías sobre créditos bancarios: Estas son imprescindibles ya que reducen el riesgo. Si bien los préstamos deben estar basados en la capacidad de pago del cliente o en la calidad de negocio a financiar y no precisamente en la consistencia de las garantías, Márquez “Garantías sobre créditos bancarios” (2015, p. 95).

Es un recurso con valor económico que posee una persona. El cual queda en el banco como respaldo de un financiamiento.

Interés: Precio pagado por el prestatario con un monto de dinero líquido, por el uso del dinero del prestamista con la finalidad de compensar a este último por el sacrificio de la pérdida de la disponibilidad inmediata del dinero, la disminución del valor adquisitivo del dinero por la inflación y el riesgo involucrado de prestar dinero, Banco Central de Reserva del Perú “Glosario” (2017, párr. 2).

La tasa de interés, comisiones y gastos que los bancos cobran a los usuarios deben especificarse claramente en los contratos que se celebren, así como la periodicidad del cobro de los mismos.

Morosidad: Se refiere al incumplimiento de los clientes en el pago de los compromisos vencidos de intereses y de capital de los préstamos o créditos concedidos, Velasco “Morosidad” (2016, p. 72).

Es el incumpliendo de pago de los clientes frente a sus obligaciones financieras, existiendo varios factores que conlleve a este contexto adverso.

1.4 *Formulación del problema*

Problema General

¿De qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?

Problemas Específicos

¿De qué manera los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?

¿De qué manera los créditos de consumos se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?

¿De qué manera la cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?

1.5 *Justificación del estudio*

La motivación para realizar este trabajo de investigación es debido al tipo de evaluación y a la modalidad de desembolso, por ello los esfuerzos de las entidades bancarias para buscar mejoras en la evaluación crediticia de sus futuros clientes antes de otorgar un financiamiento los cuales logran mitigar el riesgo de no pago de dichos créditos. Así mismo se brindará diferentes alternativas de recuperación de cartera para reducir las provisiones bancarias.

Los ciclos económicos desempeñan un papel importante en el cumplimiento de pago de los créditos, debido al aumento en las tasas de interés o en la incertidumbre económica puede agravar los problemas de selección adversa lo que provocaría que

los deficitarios financieros redujeran su compromiso de pago, situación que provoca una mayor provisión por la cartera de las entidades bancarias.

Fenton y Padilla (2012), indica que un aumento en la tasa de interés causa una incertidumbre en la economía del país y eso provocaría que los intermediarios financieros del mercado minimicen su disposición a prestar dinero generando una crisis reduciendo la capacidad de canalizar los recursos por parte de los mercados financieros. (p. 12).

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía y uno de los principales instrumentos financieros son los créditos de consumo, ello va asociado con evaluaciones y modalidades para otorgar un financiamiento, con la finalidad de recuperar la cartera sin retrasos. El acceso a un financiamiento es importante para una persona natural o jurídica considerando los beneficios de apalancamiento financiero que puede obtener y le ayude afrontar obligaciones de pago frente a terceros. Por ello es importante que cuenten con ayuda financiera que son parte importante dentro de la economía de un país.

Márquez (2015), indica que la calidad de la cartera de crédito bancario “Es de buena calidad cuando la morosidad es muy baja, es decir, cuando la gran mayoría de clientes cumple con los calendarios de reembolsos y los intereses respectivos acordados por los préstamos recibidos. Por el contrario es de mala calidad cuando una porción significativa de los clientes muestra retrasos en estos pagos o simplemente no los puede hacer. En este caso el banco se encuentra frente a una cartera pesada, producto de una selección adversa, que afecta directamente su liquidez y operatividad como intermediario financiero” (p. 96).

La necesidad que tienen las entidades bancarias es evaluar y concretar estrategias de financiamientos más convenientes que les permita desembolsar y recuperar los créditos otorgados a fin de dar continuidad a la realización de sus actividades sin mayor dificultad.

Palacios (2014), La cartera de créditos está compuesta por créditos que a la fecha de análisis se encuentran sin problemas de pago y son considerados como una cartera de bajo riesgo. Otro tipo de cartera agrupa los créditos con problemas de pago, donde se identifica a los que tienen dificultad para cumplir con sus compromisos. También hay

carteras con problemas más graves, como créditos vencidos y en cobranza judicial: estas se llaman carteras atrasadas. Finalmente, la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial es la cartera de alto riesgo. (p. 144).

1.6 *Hipótesis*

Hipótesis General

Los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Hipótesis Específicos

Los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Los créditos de consumos se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

La cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

1.7 *Objetivos*

Objetivo General

Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Objetivos Específicos

Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Analizar de qué manera los créditos de consumos se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Analizar de qué manera la cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1 *Tipo de estudio*

Investigación correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2006a), señalan que “este tipo de estudios tienen como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.105).

2.2 *Diseño de Investigación*

Diseño no experimental transversal correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2006b), describen así la investigación no experimental:

Es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (p. 205).

Diseño transversal correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2006c), señalan que “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto (causales)” (p.211).

2.3 *Variables, Operacionalización*

Variable 1: Créditos de consumo

Para Márquez, J. (2015), “Es el procedimiento mediante el cual el banco brinda soporte financiero a sus clientes y/o los garantiza en sus operaciones frente a terceros. En el primer caso recibe el nombre de crédito directo, en el segundo se le denomina crédito indirecto o contingente.”

Variable 2: Cartera Morosa

Para Márquez, J. (2015), “Es cuando una porción significativa de los clientes muestra retrasos en sus pagos o simplemente no los puede hacer. En este caso el banco se encuentra frente a una cartera morosa, producto de una selección adversa, que afecta directamente su liquidez y operatividad como intermediario financiero.”

Cuadro de Operacionalización de variables

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.	Créditos de Consumo	“Es el procedimiento mediante el cual el banco brinda soporte financiero a sus clientes y/o los garantiza en sus operaciones frente a terceros. En el primer caso recibe el nombre de crédito directo, en el segundo se le denomina crédito indirecto o contingente.” (Márquez Rantes Jorge, 2015, p. 89).	Soporte Financiero	Créditos revolventes
				Tarjeta de crédito
				Crédito no revolvente
			Prestamos	
			Operaciones frente a terceros	Proceso de otorgamiento de crédito
				Créditos directos
				Créditos Indirectos
	Riesgo Crediticio			
	Cartera Morosa	“Es cuando una porción significativa de los clientes muestra retrasos en sus pagos o simplemente no los puede hacer. En este caso el banco se encuentra frente a una cartera morosa, producto de una selección adversa, que afecta directamente su liquidez y operatividad como intermediario financiero. ” (Márquez Rantes Jorge, 2015, p. 96,97).	Clientes que muestran retrasos en sus pagos	Portafolio
				Calidad de cartera
				Clasificación de la cartera
				Clasificación crediticia del cliente
			Selección Adversa	Indicadores de calidad
				Ley de Pareto
Provisiones				
Gestión de cobranza				

2.4 Población, muestreo y muestra Población

Población

Para la investigación se determinó que la población está conformada por todas las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, con el reporte obtenido de la Municipalidad del distrito, el universo poblacional a estudiar es de 76 personas del área de finanzas.

Muestreo

El método que se usó es denominado Muestreo probabilístico, esto quiere decir que, se eligió una muestra aleatoria estratificada de 64 personas que trabajen en el área de Finanzas de las entidades bancarias en el distrito de San Martín de Porres.

Muestra

La muestra de la investigación se estudió se hallará utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2) \cdot (p) \cdot (q) \cdot (N)}{(N-1) \cdot (e^2) + (Z^2) \cdot (p) \cdot (q)}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{(1.96^2) \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (76)}{(76-1) \cdot (0.05^2) + (1.96^2) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 63.58$$

Cuadro de Estratificación de la muestra

N°	Razón social	Actividad Económica	Departamento de finanzas
1	BBVA Banco Continental	Actividad Bancaria	4 personas
2	Banco de Crédito del Perú	Actividad Bancaria	4 personas
3	Banco Interamericano de Finanzas	Actividad Bancaria	4 personas
4	BBVA Banco Continental	Actividad Bancaria	4 personas
5	MiBanco, Banco de la Microempresa S.A	Actividad Bancaria	4 personas
6	Banco de Crédito del Perú	Actividad Bancaria	4 personas
7	Banco Internacional del Perú S.A.A	Actividad Bancaria	4 personas
8	Banco Financiero del Perú	Actividad Bancaria	4 personas
9	Banco de Crédito del Perú	Actividad Bancaria	4 personas
10	Scotiabank Perú S.A.A	Actividad Bancaria	4 personas
11	Banco Azteca del Perú S.A	Actividad Bancaria	4 personas
12	Compartamos Financiera S.A	Actividad Bancaria	4 personas
13	Banco de la Nación	Actividad Bancaria	4 personas
14	Crediscotia Financiera S.A	Actividad Bancaria	4 personas
15	Banco Internacional del Perú S.A.A	Actividad Bancaria	4 personas
16	Scotiabank Perú S.A.A	Actividad Bancaria	4 personas
		TOTAL	64 personas

2.5 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad*

La técnica que se usó en este trabajo de investigación es la encuesta para la recolección de datos con el cual se obtuvo información acerca de hechos objetivos para determinar la relación que existe entre los créditos de consumo y la cartera morosa en las entidades bancarias.

El instrumento que se utilizó para recolectar la información fue el cuestionario, el cual va permitir recopilar información de manera confiable y válida, el formato será redactado en forma de interrogatorio e individual y tiene que ser coherente, según la escala Likert con 5 niveles de respuesta, la cual se va a obtener información acerca de las variables que se van a investigar y así poder definir el problema de investigación.

Este instrumento tiene la desventaja que es algo similar a una fotografía, una imagen estática de la realidad, la ventaja es la facilidad de respuesta, está redactado en forma de interrogatorio donde se obtuvo información de las variables.

Se tomó en cuenta sus principios:

Validez: Los instrumentos fueron efectuados a través del Criterio de Juicios de Expertos, se contó con la participación de 02 Magister y 01 Doctorado, proporcionados por la universidad, quienes validaron el cuestionario por cada una de las variables. El instrumento que mide los indicadores, indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos.

Confiabilidad: Indica que los instrumentos usados hicieron mediciones estables y consistentes, reflejando el valor real del indicador, da la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas.

2.6 *Métodos de análisis de datos*

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo “Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017”, en él se realizará un estudio cuantitativo.

Se realizará una investigación cuantitativa; ya que se utilizará la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a una medición numérica y análisis estadístico.

2.7 Aspectos éticos

En todo momento, al elaborar el presente de proyecto de tesis, se dio cumplimiento a la ética profesional, desde el punto de vista general con los principios de moral y social, en el enfoque práctico mediante normas y reglas de conducta.

Se tomaron en cuenta los siguientes principios: Objetividad, Competencia profesional, Confiabilidad y Compromiso ético profesional.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 *Análisis de confiabilidad del instrumento*

Crédito de consumo

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 10 ítems, siendo el tamaño de muestra 64 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.

Resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	64	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: SSPS Vs. 24

Estadísticas de fiabilidad de la variable créditos de consumo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<u>0,805</u>	<u>10</u>

Fuente: SSPS Vs. 24

Discusión:

El valor del alfa de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alfa de cronbach para nuestro instrumento es 0.805, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Validez Item por Item

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elemento s corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los créditos revolventes permiten que el saldo deudor fluctúe en función a las decisiones del deudor.	37,25	24,730	,270	,811
2. Las tarjetas de crédito son una herramienta financiera de liquidez inmediata.	37,64	22,075	,496	,787
3. Las compras realizadas con la tarjeta de crédito es el banco emisor quien asume la responsabilidad de pago.	37,42	20,692	,639	,768
4. Los montos pagados de los créditos no revolventes no pueden ser reutilizables por los deudores.	37,36	24,234	,371	,800
5. Los préstamos son financiamientos con contratos a plazos mayores a un año bajo condiciones específicas.	37,28	22,110	,534	,782
6. Los procesos de otorgamiento de créditos dependen de las políticas de cada entidad bancaria.	36,94	22,917	,601	,777
7. Los créditos directos representan financiamientos bajo cualquier modalidad que las entidades bancarias otorgan a sus clientes.	37,06	22,948	,604	,777
8. En los créditos directos o indirectos se considera como financiamiento a la línea de crédito aprobada de un cliente aunque no haya sido utilizada.	37,03	23,936	,376	,800
9. Los créditos indirectos son generados por las personas ante sus obligaciones financieras con terceros.	37,08	21,914	,624	,772
10. Las políticas aplicadas por cada entidad bancaria permiten mantener el riesgo crediticio dentro de parámetros aceptables.	36,89	24,321	,336	,804

3.2 Análisis de confiabilidad del instrumento

Cartera Morosa

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 10 ítems, siendo el tamaño de muestra 64 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el alpha de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

Resultados:

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	64	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: SSPS Vs. 24

Estadísticas de fiabilidad de la variable cartera morosa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
<u>0,756</u>	<u>10</u>

Fuente: SSPS Vs. 24

Discusión:

El valor del alpha de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alpha de cronbach para nuestro instrumento es 0.756, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Validez Item por Item

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11. El portafolio de las entidades bancarias se mide por la cantidad de clientes que tiene.	35,42	30,089	,398	,739
12. La calidad de portafolio crediticio que tienen las entidades bancarias está relacionada con la rentabilidad esperada.	35,63	31,222	,292	,753
13. El tipo de cliente determina la calidad de la cartera de la entidad bancaria.	35,61	28,464	,577	,714
14. Según la Superintendencia de Banca y Seguros la clasificación de la cartera se realiza por tipo de clasificación contable.	35,53	29,332	,503	,725
15. La clasificación crediticia del cliente está relacionada directamente con sus ingresos frente a su capacidad de pago.	35,19	30,853	,441	,735
16. Los indicadores de calidad están compuestos por créditos que a la fecha de análisis se encuentran sin problemas de pago.	35,41	27,166	,634	,703
17. La ley de Pareto es una herramienta de análisis de situaciones.	35,48	29,047	,575	,717
18. Las provisiones son estimaciones razonables que la entidad bancaria considera incobrables.	35,94	27,774	,541	,717
19. Las provisiones son deducciones contables de los activos que permite preservar la liquidez bancaria.	35,66	33,753	,055	,787
20. La gestión de cobranza es una técnica utilizada en la recuperación de las deudas atrasadas.	35,78	29,951	,296	,758

3.3 *Resultados*

En este capítulo se presentan los datos recolectados teniendo en cuenta el objetivo de estudio

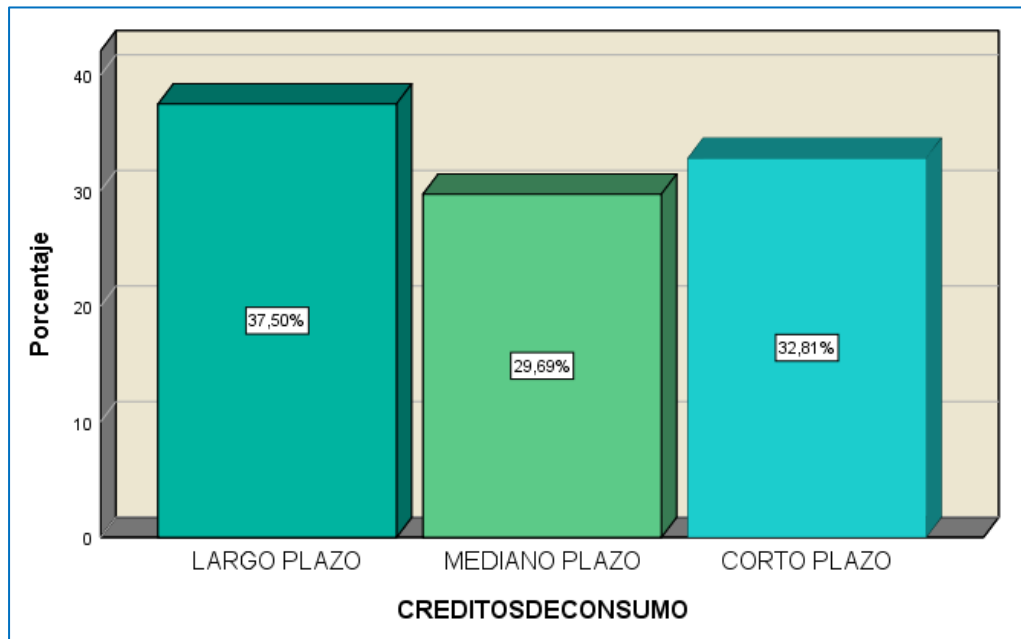
“Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017”.
A continuación se presenta los resultados.

Análisis descriptivo de la variable Créditos de consumo

Tabla N°01. Descripción de los créditos de consumo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	LARGO PLAZO	24	37,5	37,5
	MEDIANO PLAZO	19	29,7	67,2
	CORTO PLAZO	21	32,8	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 1: Descripción de la variable créditos de consumo



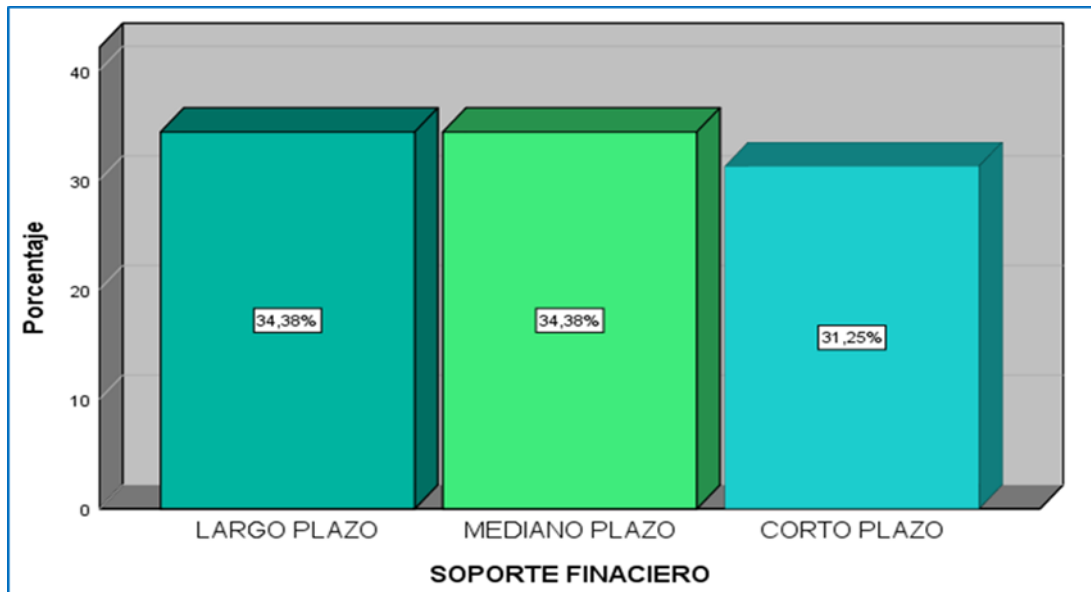
Fuente: SPSS Vs. 24

Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 37.50% de los colaboradores encuestados consideran que los créditos de consumos otorgados son a largo plazo, ello se debe a las ofertas de tasa de interés que otorgan los bancos si los desembolsos son igual o mayor a 38 meses; sin embargo el 29.69% de colaboradores cree que los créditos de consumos son a mediano plazo debido a las amortizaciones y cancelaciones anticipadas que realizan los clientes, una de las probabilidades también son las compras de deudas que se dan entre entidades, así mismo el 32.81% de colaboradores considera que los créditos de consumos son a corto plazo debido a que los clientes prefieren pagar sus deudas más rápido basados en que a menor plazo menor interés.

Tabla N°02. Descripción de la dimensión soporte financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	LARGO PLAZO	22	34,4	34,4
	MEDIANO PLAZO	22	34,4	68,8
	CORTO PLAZO	20	31,3	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 2: Descripción de la dimensión soporte financiero



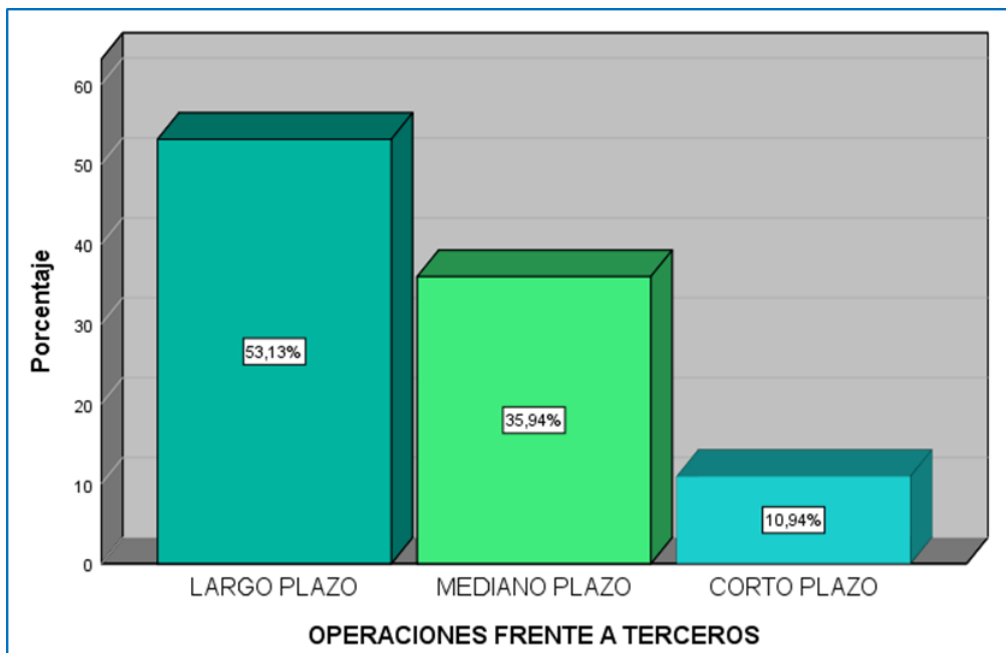
Fuente: SPSS Vs. 24

Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 34,38% de los colaboradores consideran que el soporte financiero otorgado a los clientes se dan a largo y mediano plazo; uno de los factores, es el tipo de ingreso que perciben las personas de ese distrito que por lo general son dependientes, el cual destinan solo el pago de cuotas mas no realizan proyecciones de ahorro a fin de cancelar sus obligaciones financieras en menos tiempo, así mismo debido a la posibilidad que los clientes tengan oferta de compra de deuda de otras entidades, hace que los créditos terminen siendo a mediano plazo. Sin embargo el 31,25% de los colaboradores considera que el soporte financiero son a corto plazo, debido que son requeridos como capital de trabajo, las personas que perciben ingresos como independientes por lo general invierten en campañas y en el año suelen financiarse más de una vez.

Tabla N°03. Descripción de la dimensión operaciones frente a terceros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	LARGO PLAZO	34	53,1	53,1
	MEDIANO PLAZO	23	35,9	89,1
	CORTO PLAZO	7	10,9	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 3: Descripción de la dimensión operaciones frente a terceros



Fuente: SPSS Vs. 24

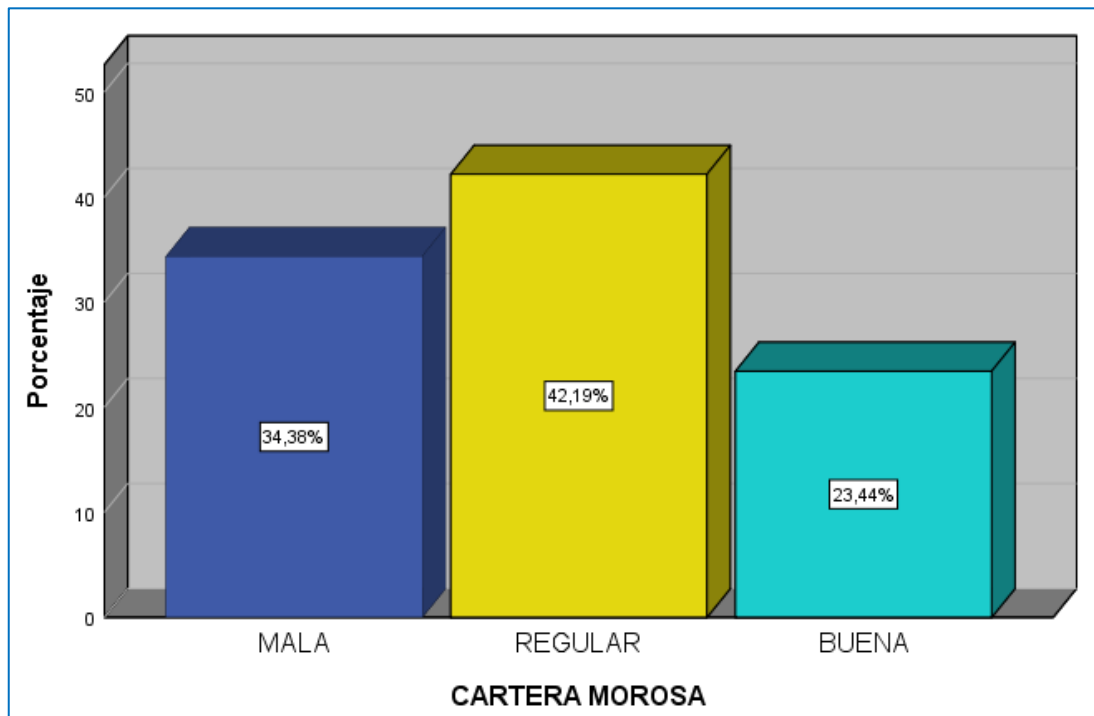
Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 53.13% de los colaboradores encuestados piensan que las operaciones frente a terceros son a largo plazo debido a que las entidades bancarias buscan fidelizar a sus clientes ofertando diversos productos un claro ejemplo de ello son las tarjetas de crédito el cual si bien es cierto no existe un contrato de permanencia, los bancos otorgan líneas paralelas en efectivo a largo plazo. Así mismo el 35.94% de los colaboradores piensa que las operaciones frente a terceros son a mediano plazo que debido a la alta competitividad entre entidades bancarias están ofertando compra y recompra de deuda con tasas de interés cada vez más atractivas. Sin embargo el 10.94% de colaboradores piensa que las operaciones frente a terceros son a corto plazo debido a que los clientes toman financiamiento de manera puntual y excepcional.

Análisis descriptivo de la variable cartera morosa

Tabla N°04. Descripción de la cartera morosa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	22	34,4	34,4
	REGULAR	27	42,2	76,6
	BUENA	15	23,4	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 4: Descripción de la variable cartera morosa



Fuente: SPSS Vs. 24

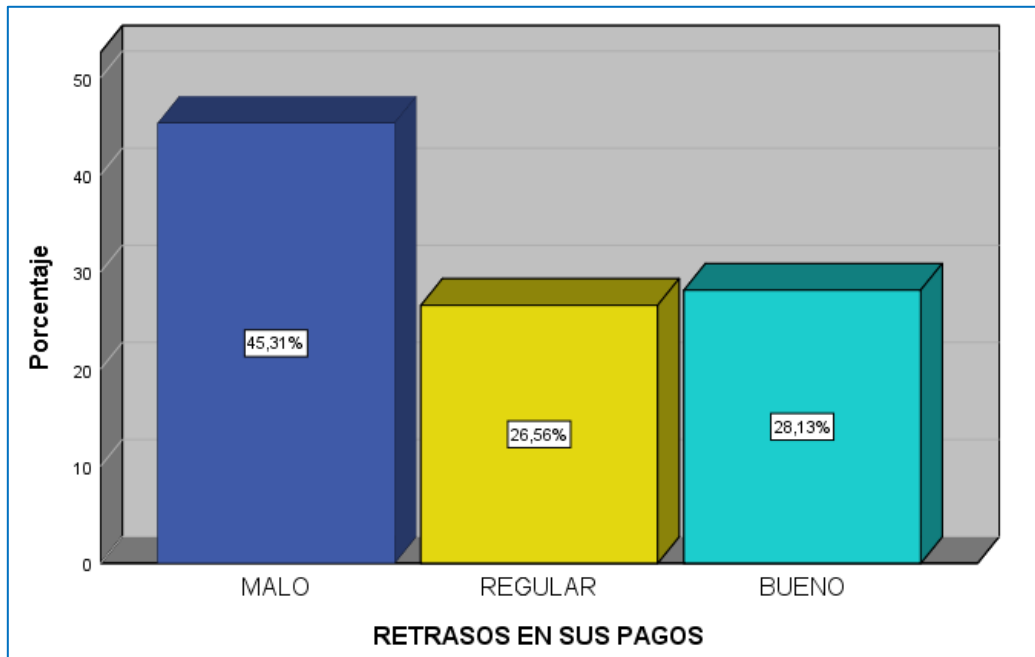
Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 34,38% de los colaboradores encuestados piensan que la cartera morosa es mala debido a que los clientes tienen retrasos en sus pagos por diversos motivos entre ellos: los clientes no suelen utilizar medios virtuales para informarse sobre sus días de pago, la fecha que cobran su sueldo son después de su fecha de pago, en el caso de los tarjetahabientes desconocen la diferencia entre fecha de facturación y fecha de pago, sobreendeudamiento, la inversión que realizaron no tuvo éxito, viaje, salud, cambio o desempleo laboral.

El 42.19% de los colaboradores encuestados piensan que la cartera morosa de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es regular porque las entidades bancarias tienen una proyección de mora estimada por tipo de producto y en el incentivo de sus colaboradores está considerado la mora de su cartera, ante ello los colaboradores realizan cobranza a sus clientes a fin de no verse perjudicados en su bono a fin de mes. Así mismo el 23.44% de los colaboradores encuestados piensan que la cartera morosa de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es buena por la preocupación de los clientes en cumplir sus obligaciones a fin de no perjudicar su historial crediticio en el sistema financiero, las facilidades que ponen a disposición de sus clientes tales como: red de agencias, cargos automáticos de cuenta de ahorro, cajeros automáticos, agentes, aplicativo móvil y página web.

Tabla N°05. Descripción de la dimensión retrasos en sus pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	29	45,3	45,3
	REGULAR	17	26,6	71,9
	BUENO	18	28,1	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 5: Descripción de la dimensión retrasos en sus pagos



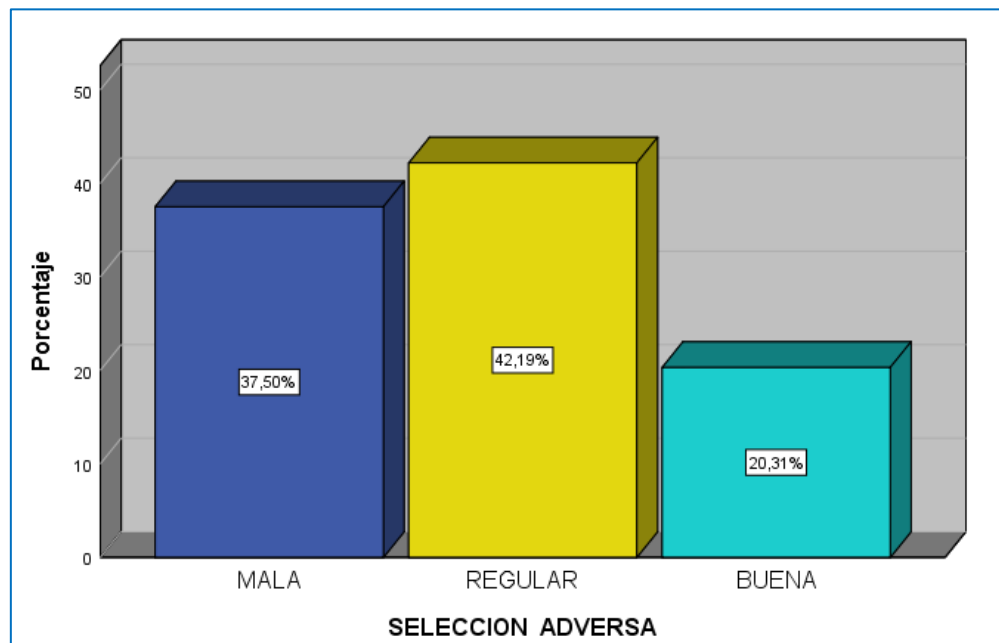
Fuente: SPSS Vs. 24

Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 45.31% de los colaboradores encuestados consideran que los clientes que presentan retrasos en sus pagos es malo porque aumenta el volumen de cartera morosa de las entidades bancarias teniendo que provisionar más según los días de retrasos y por tipo de créditos, sin embargo el 26.56% de los colaboradores encuestados consideran que los clientes que presentan retrasos en sus pagos es regular puesto que las provisiones que realizan las entidades bancarias son contables mas no monetaria ello quiere decir que no hay salida de efectivo. El 28.13 % de los colaboradores encuestados consideran que los clientes que presentan retrasos en sus pagos están dentro de los parámetros que la Superintendencia de Banca y Seguros establece por ende es buena.

Tabla N°06. Descripción de la dimensión selección adversa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	24	37,5	37,5
	REGULAR	27	42,2	79,7
	BUENA	13	20,3	100,0
	Total	64	100,0	

Figura 6: Descripción de la dimensión selección adversa



Fuente: SPSS Vs. 24

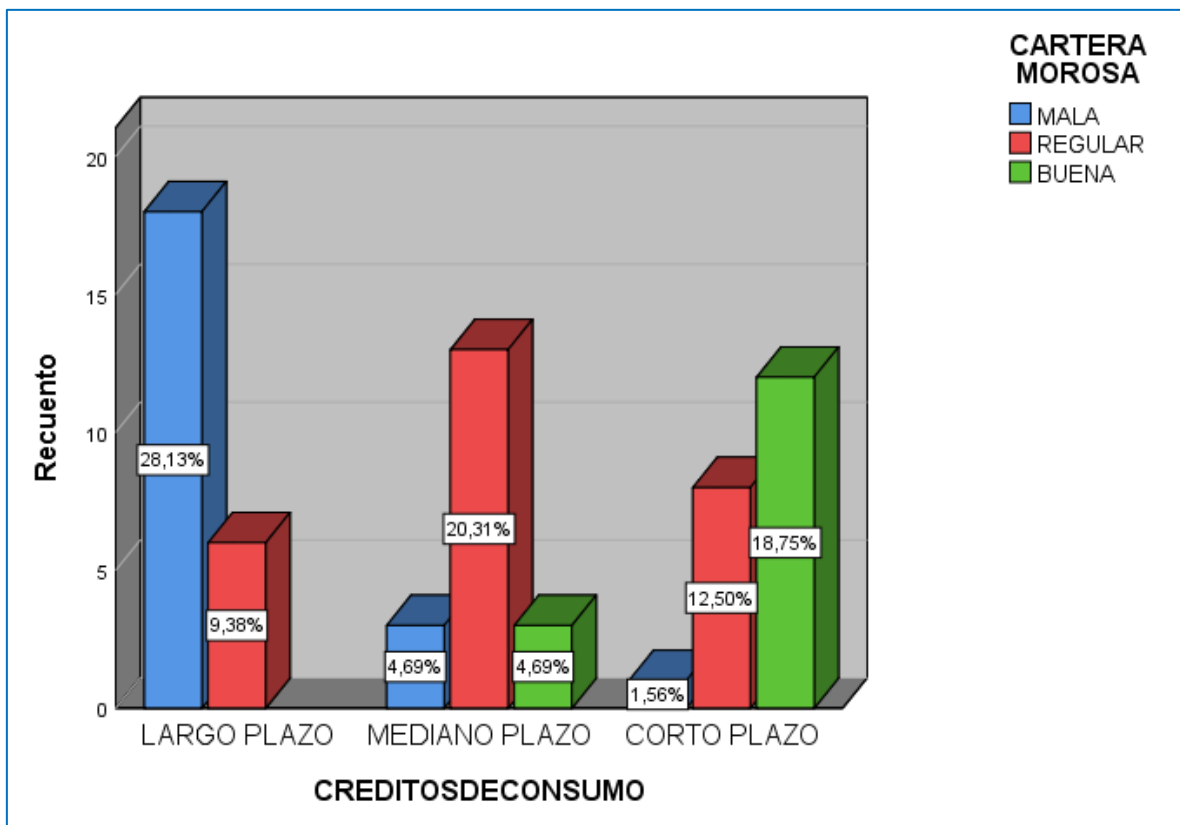
Según la encuesta aplicada a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 37.50% de los colaboradores encuestados piensan que existe una mala selección adversa en la evaluación crediticia por las malas prácticas de colaboradores a fin de llegar a su meta en colocaciones, campañas colgadas en el sistema que no requieren sustentos de ingresos del cliente, suplantadores o estafadores que vulneran la seguridad del banco. Así mismo el 42.19% de los colaboradores encuestados piensan que existe una selección adversa en la evaluación crediticia porque existen problemas que no se pueden predecir y que se dan en el trayecto del crédito. El 20.31% de los colaboradores encuestados piensan que no existe una selección adversa, son desembolsos basados en el scoring del cliente el cual estima el porcentaje de endeudamiento del cliente en función a sus ingresos y el plazo máximo que se le puede financiar.

Tabla N°07. Créditos de consumo y cartera morosa

		CARTERA MOROSA				
		MALA	REGULAR	BUENA	Total	
CREDITOSDECONSUMO	LARGO PLAZO	Recuento	18	6	0	24
		% del total	28,1%	9,4%	0,0%	37,5%
MEDIANO PLAZO	Recuento	3	13	3	19	
	% del total	4,7%	20,3%	4,7%	29,7%	
CORTO PLAZO	Recuento	1	8	12	21	
	% del total	1,6%	12,5%	18,8%	32,8%	
Total		Recuento	22	27	15	64
		% del total	34,4%	42,2%	23,4%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres.

Figura N° 07: Créditos de consumo y cartera morosa



Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

De los 64 colaboradores encuestados en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 37.5% otorgan créditos de consumo a largo plazo de los cuales el 28.1% están considerados en cartera morosa mala y el 9.4% considerada como cartera morosa regular. Así mismo el 29.7% otorgan créditos de consumo a mediano plazo de los cuales 4.69% están considerados en la cartera morosa mala, el 20.31% están considerados en la cartera morosa regular y 4.69% no están considerados en la cartera morosa debido a una buena puntualidad de pago. Finalmente el 32.8% tienen créditos de consumo a corto plazo de los cuales el 1.6% están considerados en la cartera morosa mala, el 12.5% están considerados en la cartera morosa regular y 18.8% no están considerados en la cartera morosa debido a una buena puntualidad de pago.

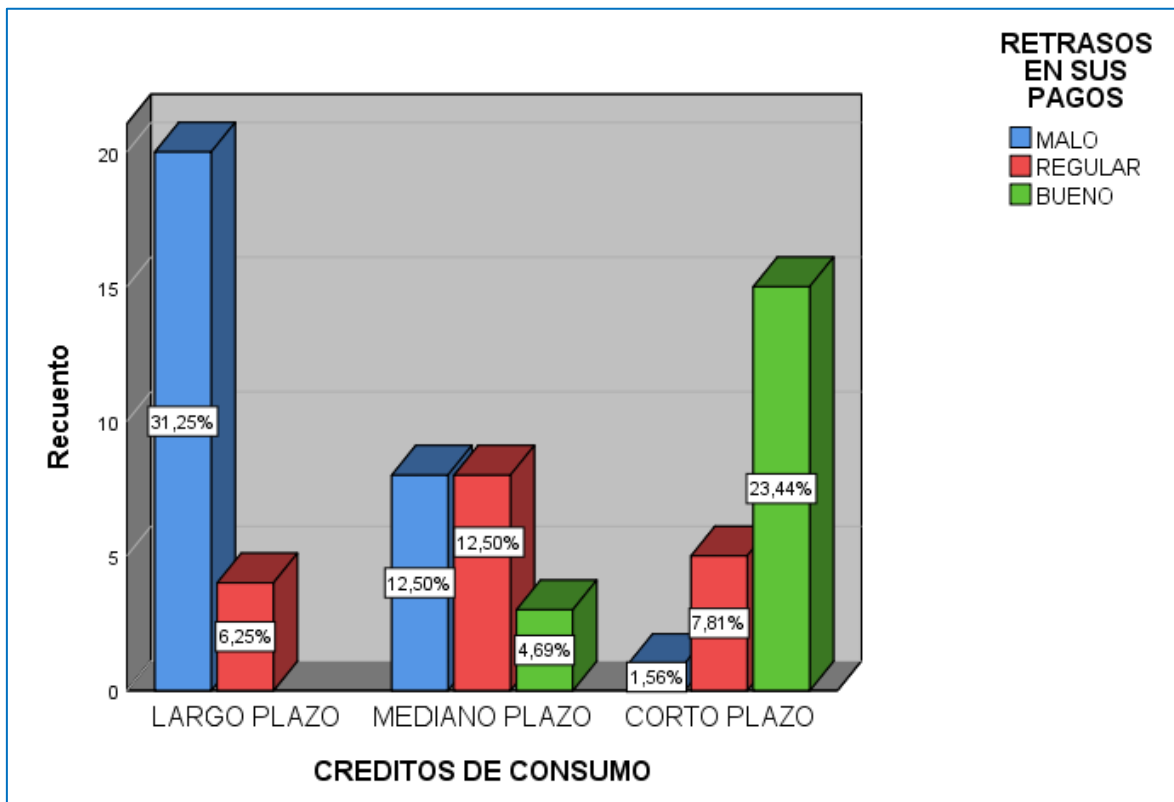
Esto quiere decir mientras más largo sea el plazo de financiamiento del crédito de consumo, existe mayor riesgo de tener una cartera morosa mala. En el caso de los créditos de consumo a mediano plazo, el riesgo es regular por lo que la mora real está dentro de las estimaciones que el banco realiza y provisiona. Los créditos de consumo otorgado a corto plazo tienen una baja probabilidad de caer en mora porque el riesgo es menor.

Tabla N°08. Créditos de consumo y retrasos en sus pagos

		RETRASOS EN SUS PAGOS				
			MALO	REGULAR	BUENO	Total
CRÉDITOS DE CONSUMO	LARGO PLAZO	Recuento	20	4	0	24
		% del total	31,3%	6,3%	0,0%	37,5%
	MEDIANO PLAZO	Recuento	8	8	3	19
		% del total	12,5%	12,5%	4,7%	29,7%
	CORTO PLAZO	Recuento	1	5	15	21
		% del total	1,6%	7,8%	23,4%	32,8%
Total		Recuento	29	17	18	64
		% del total	45,3%	26,6%	28,1%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres.

Figura N° 08: Créditos de consumo y retrasos en sus pagos



Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

De los 64 colaboradores encuestados en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 37.5% tienen créditos de consumos otorgados a largo plazo de los cuales el 31.3% presentan malos retrasos en sus pagos y el 6.3% presentan retrasos en sus pago de manera regular. Así mismo el 29.7% tienen créditos de consumo a mediano plazo de los cuales 12.5% presentan malos retrasos en sus pagos, el 12.5% presentan retrasos en sus pagos de manera regular y 4.69% no presentan retrasos en sus pagos debido a una buena puntualidad de pago. Finalmente el 32.8% tienen créditos de consumo a corto plazo de los cuales el 1.6% presentan malos retrasos en sus pagos, el 7.8% presentan retrasos en sus pagos de manera regular y 23.4% no presentan retrasos en sus pagos debido a una buena puntualidad de pago.

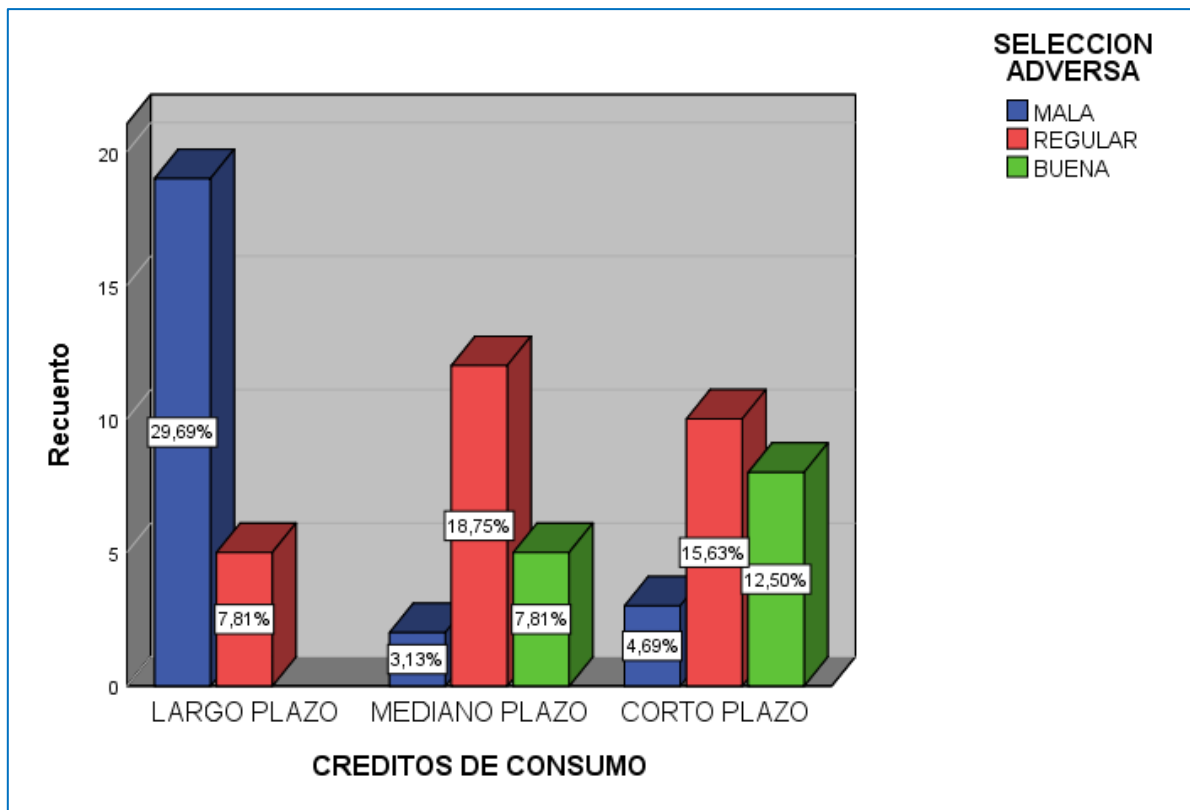
Esto quiere decir mientras más largo sea el plazo de financiamiento del crédito de consumo, existe mayor probabilidad que los clientes presenten retrasos en sus pagos, así mismo los créditos de consumo otorgado a corto plazo tienen menor probabilidad que los clientes presenten retrasos en sus pagos.

Tabla N°09. Créditos de consumo y selección adversa

		SELECCIONADVERSA				Total
		MALA	REGULAR	BUENA		
CRÉDITOS DE CONSUMO	LARGO PLAZO	Recuento	19	5	0	24
		% del total	29,7%	7,8%	0,0%	37,5%
	MEDIANO PLAZO	Recuento	2	12	5	19
		% del total	3,1%	18,8%	7,8%	29,7%
	CORTO PLAZO	Recuento	3	10	8	21
		% del total	4,7%	15,6%	12,5%	32,8%
Total		Recuento	24	27	13	64
		% del total	37,5%	42,2%	20,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres.

Figura N° 09: Créditos de consumo y selección adversa



Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

De los 64 colaboradores encuestados en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 37.5% tienen créditos de consumos otorgados a largo plazo de los cuales el 29.7% presentan una selección adversa mala y el 7.8% presentan una selección adversa regular. Así mismo el 29.7% tienen créditos de consumo a mediano plazo de los cuales 3.1% presentan una selección adversa mala, el 18.75% presentan una selección adversa regular y 7.81% no presentan una selección adversa. Finalmente el 32.8% tienen créditos de consumo a corto plazo de los cuales el 4.7% presentan una selección adversa mala, el 15.6% presentan una selección adversa regular y 12.5% no presentan una selección adversa.

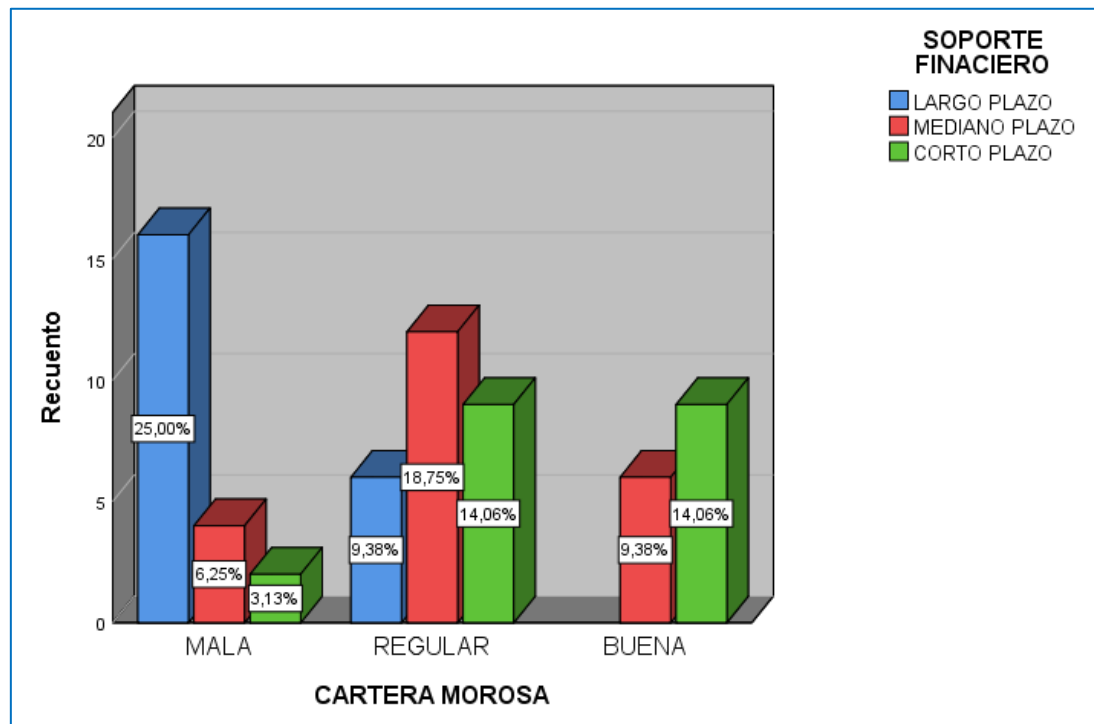
Esto quiere decir mientras más largo sea el plazo de financiamiento del crédito de consumo, la probabilidad de una selección adversa es mayor debido a que existen eventos que no se pueden predecir. Mientras que los créditos de consumo otorgado a corto plazo tienen una baja probabilidad de que exista una selección adversa.

Tabla N°10. Cartera morosa y soporte financiero

		SOPORTE FINANCIERO				
		LARGO PLAZO	MEDIANO PLAZO	CORTO PLAZO	Total	
CARTERA MOROSA	MALA	Recuento	16	4	2	22
		% del total	25,0%	6,3%	3,1%	34,4%
	REGULAR	Recuento	6	12	9	27
		% del total	9,4%	18,8%	14,1%	42,2%
	BUENA	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	9,4%	14,1%	23,4%
Total		Recuento	22	22	20	64
		% del total	34,4%	34,4%	31,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores de las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres.

Figura N° 10: Cartera morosa y soporte financiero



Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

De los 64 colaboradores encuestados en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, el 34.4% tienen una cartera morosa mala de los cuales el 25% del soporte financiero brindado es a largo plazo, el 6.3% del soporte financiero brindado es a mediano plazo y el 31.1% del soporte financiero brindado es a corto plazo. Así mismo el 42.2% tienen una cartera morosa mala de los cuales el 9.4% del soporte financiero brindado es a largo plazo, el 18.8% del soporte financiero brindado es a mediano plazo y el 14.1% del soporte financiero brindado es a corto plazo. Finalmente el 23.4% tienen una cartera morosa mala irrelevante, el 9.38% del soporte financiero brindado es a mediano plazo y el 14.1% del soporte financiero brindado es a corto plazo.

Esto quiere decir mientras más largo sea el plazo del soporte financiero brindado, es mayor la probabilidad de tener una cartera morosa. Mientras que el soporte financiero a corto plazo tiene una muy baja probabilidad de tener una cartera morosa.

3.4 Validación de Hipótesis

Prueba de Normalidad

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

Tabla N°11: Prueba de Kolmogorov-Smirnova

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CREDITOSDECONSUMO	,246	64	,000
SOPORTEFINACIERO	,226	64	,000
OPERACIONESFRENTEATERCEROS	,332	64	,000
CARTERAMOROSA	,224	64	,000
RETRASOSENSUSPAGOS	,289	64	,000
SELECCIONADVERSA	,241	64	,000

Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

En la tabla N° 11 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0.00 siendo estos valores menores al 0.05, la cual se afirma que los datos no provienen de una distribución normal y pertenecen a prueba no paramétricas.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H0: Los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

HG: Los créditos de consumo no se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna HG

Tabla N°12. Coeficiente de correlación entre créditos de consumo y cartera morosa.

Correlaciones				
			CRÉDITOS DE CONSUMO	CARTERA MOROSA
Rho de Spearman	CRÉDITOS DE CONSUMO	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	CARTERA MOROSA	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

Dado el nivel de significancia o valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que los créditos de consumos se relacionan con la cartera morosa. Además el coeficiente de Rho Spearman = .714, indica que la relación entre créditos de consumo y cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es correlación positiva buena. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo).

Hipótesis Específicos 1

Ha: Los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Ho: Los créditos de consumo no se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula
 $p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla N°13. Coeficiente de correlación entre créditos de consumo y retrasos en sus pagos.

Correlaciones				
			CRÉDITOS DE CONSUMO	RETRASOS EN SUS PAGOS
Rho de Spearman	CRÉDITOS DE CONSUMO	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	RETRASOS EN SUS PAGOS	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

Dado el nivel de significancia o valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que los créditos de consumos se relacionan con clientes que muestran retrasos en sus pagos. Además el coeficiente de Rho Spearman = $.740$, indica que la relación entre créditos de consumo y los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es correlación positiva buena. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo).

Hipótesis Específicos 2

Ha: Los créditos de consumo se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Ho: Los créditos de consumo no se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla N°14. Coeficiente de correlación entre créditos de consumo y selección adversa.

Correlaciones				
			CRÉDITOS	
			DE	SELECCIÓN
			CONSUMO	ADVERSA
Rho de Spearman	CRÉDITOS DE CONSUMO	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	SELECCIÓN ADVERSA	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

Dado el nivel de significancia o valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que los créditos de consumos se relacionan con clientes que muestran retrasos en sus pagos. Además el coeficiente de Rho Spearman = $.605$, indica que la relación entre créditos de consumo y la selección adversa de clientes en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es correlación positiva regular. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo).

Hipótesis Específicos 3

Ha: La cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Ho: La cartera morosa no se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

$p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla N°15. Coeficiente de correlación entre cartera morosa y soporte financiero.

Correlaciones				
			CARTERA MOROSA	SOPORTE FINACIERO
Rho de Spearman	CARTERA MOROSA	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	SOPORTE FINACIERO	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Vs. 24

Interpretación:

Dado el nivel de significancia o valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir que la cartera morosa se relaciona con soporte financiero. Además el coeficiente de Rho Spearman = .590, indica que la relación entre cartera morosa y soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres es correlación positiva regular. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Discusión

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede establecer la siguiente discusión e interpretación.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

En la prueba de validez de los instrumentos se procedió a utilizar el Alpha de Cronbach obteniendo como resultados 0.805 y 0.756 para los instrumentos de créditos de consumos y cartera morosa, los cuales constan de 10 ítems cada uno, teniendo un nivel de confiabilidad del 95% siendo un valor óptimo del alpha de Cronbach aquel valor que se aproxime más a 1 y que sus valores sean superiores a 0.7, los cuales garantizan la fiabilidad de dicha escala, en el caso de este estudio ambos valores son superiores a 0.7, por lo que nos permite decir que los instrumentos son los suficientemente confiables.

1. Según los resultados estadísticos obtenidos, los créditos de consumo tiene relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017, debido a que los resultados obtenidos de la hipótesis general se aplicó la prueba de Rho de Spearman donde el valor de $p = 0.000$ es menor que 0.05, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error de 5%, lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende esta prueba nos permite confirmar que hay relación entre créditos de consumos y cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017. Así mismo, estos resultados confirman el estudio realizado Parrales (2013), en el cual concluye que la cartera de créditos no es sana y que el índice de morosidad es alta debido al deficiente método de cobranza, falta de capacitación permanente y actualización de base de datos. Jiménez (2017) concluye que se debe medir la calidad de la

cartera crediticia para determinar la morosidad, así mismo concluye que la cartera morosa está compuesta por los créditos (vencidos y en cobranza judicial) sobre el total de colocaciones.

2. En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°1 se aplicó la prueba de Rho de Spearman donde el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error de 5%, lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende esta prueba nos permite confirmar que hay relación entre créditos de consumos y clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017. Así mismo, estos resultados confirman el estudio realizado por Peña (2016) concluye que se debe establecer estrategias de cobro y políticas de créditos para disminuir la morosidad de la cartera crediticia, así mismo considera necesario capacitar al personal en temas de control interno. También determina que el control interno se debe implementar en forma permanente en la empresa. Piminchumo (2014) concluye que las políticas de créditos y la gestión de recuperación influyen en la toma de decisiones de inversión y financiamiento. Así mismo el riesgo de créditos y la capacidad de negociación influye significativamente en el logro de metas y objetivos de la empresa.
3. En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°2 se aplicó la prueba de Rho de Spearman donde el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error de 5%, lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende esta prueba nos permite confirmar que hay relación entre créditos de consumos y selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017. Así mismo, estos resultados confirman el estudio realizado por Castro y Vásquez (2015) concluyen que en el procedimiento de cobranza se ejecuta el embargo de bienes, por ello proponen un plan de riesgo crediticio

que muestre resultados positivos donde se pueda percibir la solidez y seguridad de sus aportes para reducir la morosidad. Prada (2013) concluye que el manejo de las cuentas por cobrar se debe a la falta de un sistema de control interno y a la falta de políticas de créditos aplicables que permita la evaluación crediticia.

4. En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N°3 se aplicó la prueba de Rho de Spearman donde el valor de $p= 0.000$ es menor que 0.05, donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error de 5%, lo cual nos conlleva a mencionar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ende esta prueba nos permite confirmar que hay relación entre cartera morosa y soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017. Así mismo, estos resultados confirman el estudio realizado por Salazar (2017) concluye empíricamente a pesar que existen factores que afectan a todas las instituciones ubicadas en un mismo entorno, los niveles de morosidad de cada uno de ellas son distintos, no solo los factores macroeconómicos influyen en la cartera morosa sino también los factores microeconómicos relacionados con las políticas internas y gestión de cada banco.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Conclusiones

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

1. Según la hipótesis general planteada, se ha logrado contrastar y verificar con la realidad, que los créditos de consumo se relaciona con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017, ya que una buena evaluación crediticia y una adecuada gestión de cobranza reduce la cartera morosa, permite a las entidades bancarias otorgar un soporte financiero sólido, así mismo genera confianza en los agentes superavitarios que de una u otra forma es con esas captaciones el banco puede hacer frente a las necesidades de agentes deficitarios. Una oportuna gestión de cobranza minimiza el riesgo de crecimiento de una cartera morosa.
2. Se puede concluir ante la primera hipótesis específica planteada y validada, que los créditos de consumo se relaciona con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017, ya que los créditos de consumos desembolsados tienen riesgo que los clientes muestren retrasos en sus pagos; este escenario negativo para la recuperación de la cartera crediticia el banco lo traslada al cliente, por ende las tasas de interés no son iguales y dependerá del historial crediticio de cada cliente, en tanto los primeros meses los clientes pagaran mayor interés y el sistema de amortización del capital actúa de forma creciente, mientras que los intereses de amortizan de forma decreciente. Las entidades bancarias deben provisionar el 1% de sus colocaciones y en medida que el cliente presente problemas de pago y sus días de retrasos aumente, el banco deberá provisionar más contablemente.

3. Se puede concluir ante la segunda hipótesis específica planteada y validada, que los créditos de consumo se relaciona con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017, ya que la evaluación dependerá de la políticas de cada entidad bancaria y el criterio del evaluador, quién tiene la responsabilidad de hacer una buena evaluación, sin embargo existen situaciones externas que podrían convertir en una selección adversa, ante esta situación las entidades bancarias buscar mitigar el riesgo de no pago y asocian un seguro de pago al crédito que dependiendo el segmento del cliente y tipo de crédito podría ser optativo u obligatorio.
4. Se puede concluir ante la tercera hipótesis específica planteada y validada, que la cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017, considerando que el soporte financiero que brindan las entidades bancarias tienen un riesgo de convertirse en cartera morosa del banco, se debe precisar que mientras más largo sea el plazo del financiamiento será mayor la rentabilidad por intereses que el banco percibirá, sin embargo el riesgo es mayor; esta cartera está compuesta por los créditos reestructurados, refinanciados y en cobranza judicial. En antecedentes se sabe que un alto porcentaje de cartera morosa podría ser la causa de quiebra o fusión de entidades, por ello la importancia de un soporte financiero responsable ya que podría determinar el futuro de la empresa.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Como resultado del presente trabajo de investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, hacer cruce de información financiera del cliente antes de ingresar una campaña crediticia en el sistema, el file de desembolso debe ser auditado oportunamente a fin de identificar el riesgo de mora. Se debe capacitar constantemente a los colaboradores para efectuar una buena evaluación crediticia e identificación las necesidades del cliente sin llegar a sobreendeudarlo, se dice que el negocio del banco son las colocaciones sin embargo la capacidad de gestión está en la recuperación de la cartera.
2. Se recomienda a las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, informar oportunamente a los clientes la fecha de vencimiento de sus obligaciones y utilizando medios adecuados a la realidad del segmento del cliente.
3. Es recomendable que las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres implementen un plan estratégico en la red de agencias que permita identificar las malas prácticas de colaboradores, quienes valiéndose de su cargo y autonomía realizan operaciones obviando información real de la situación del cliente, trayendo como consecuencia una selección adversa provocada con alta probabilidad de caer en mora.
4. Es recomendable que las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, mejoren su gestión de soporte financiero que brindan, asesorando de acuerdo a la necesidad del cliente y en función a su capacidad de ingreso.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación científica y tecnológica (5.a ed.). México: Grupo Editorial Patria
- Castro, L. y Vásquez, R (2015). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la Leche en la provincia de Ferreñafe. (Tesis de Contador público, Universidad Señor de Sipan). Recuperada de http://www.academia.edu/18481122/Proyecto_de_Tesis
- Cegarra, J. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica (5.a ed.). España: Ediciones Díaz De Santos.
- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2016). Metodología de la Investigación. (6.a ed.). México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Jiménez, A (2017). Posibles determinantes de la morosidad en el sistema bancario peruano. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).
- Márquez, J. (2015). Banca, Mercado de Capitales y Seguros. Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Meza, G. (2014). Medición del riesgo en la evaluación del crédito a la microempresa. (pp. 22 a 309). Lima, Perú: Del Sur.
- Palacios, E. (2014). Administración Bancaria. (2.^a ed.). Lima, Perú: Gráficos JMD S.R.L
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas de eficientes de cobranzas. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).

Peña, J. (2016). Propuesta de un sistema de control interno para el área de créditos y cobranzas en la empresa de electrodomésticos importaciones LABAN SAC. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).

Piminchumo, C. (2014). Gestión de créditos en la empresa inversiones B&S TRADING SAC, Los Olivos 2014. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).

Prada, M (2013). Influencia de un sistema de control interno en la disminución de la morosidad de las cuentas por cobrar en la empresa TEMSA en el distrito de Surquillo en el año 2009. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).

Resolución SBS N° 11356. (2008). Recuperado de:
http://www.felaban.net/archivos_regulaciones/archivo20140717024426AM.pdf

Reportes financieros, Asociación de Bancos en el Perú. Recuperado de:
<http://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx>

Salazar, R. (2017). Determinantes de la morosidad en tarjetas de créditos en el sistema financiero peruano de créditos de consumo. (Tesis de Contador público, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 10 de abril del 2018).

CAPÍTULO VIII: ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia.

Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿De qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Los créditos de consumo se relacionan con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017</p>	CREDITOS DE CONSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos revolventes - Tarjeta de crédito - Créditos no revolventes - Prestamos - Proceso de otorgamiento de crédito - Créditos directos - Créditos indirectos - Riesgo crediticio 	<ul style="list-style-type: none"> - TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y correlacional porque se explicará la relación entre la variable 1 y variable 2. - DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. - POBLACIÓN - TIPO DE MUESTRA Se utilizara el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. - TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico. - TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: CREDITOS DE CONSUMOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: CARTERA MOROSA Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Los créditos de consumo se relacionan con los clientes que muestran retrasos en sus pagos en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>			
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera los créditos de consumos se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Analizar de qué manera los créditos de consumo se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Los créditos de consumos se relacionan con la selección adversa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>	CARTERA MOROSA	<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio - Calidad de Cartera - Clasificación de cartera - Clasificación crediticia del cliente - Indicadores de calidad - Ley de Pareto - Provisiones - Gestión de cobranza 	
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿De qué manera la cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Analizar de qué manera la cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>La cartera morosa se relaciona con el soporte financiero en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017</p>			

Anexo N° 2: Validación de Instrumentos por experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Padilla Vento, Patricia

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del X ciclo de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

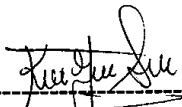
El título nombre de mi proyecto de investigación es: CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON LA CARTERA MOROSA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Kateryn Lucía Gonzales Sanchez
DNI: 47051769

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador.

PADILLA SENTO PATULLA

DNI: 65402744

Especialidad del validador:

DIA EN CONTABILIDAD

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de 06 del 2018


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: López Vega, Iris Margot

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del X ciclo de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

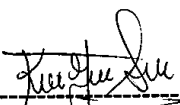
El título nombre de mi proyecto de investigación es: CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON LA CARTERA MOROSA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Katerin Lucia Gonzales Sanchez
DNI: 47051769

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. LOPEZ VEGA IRIS MARBOT

DNI: 41148074

Especialidad del validador: Mg. C.P.C. BANCA Y FINANZAS

11 de 06 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Grijalva Salazar, Rosario Violeta

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del X ciclo de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte requiero validar el instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

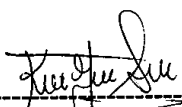
El título nombre de mi proyecto de investigación es: CRÉDITOS DE CONSUMO Y SU RELACIÓN CON LA CARTERA MOROSA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Kateryn Lucía Gonzales Sanchez
DNI: 47051769

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Grijalva Salazar Rosario Violeta O

DNI: 09629044

Especialidad del validador: Mg. Política Tributaria

.....de.....del 20.....


- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

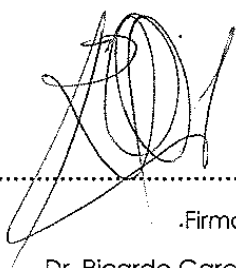
Anexo 3: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Dr. Ricardo García céspedes, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017", del estudiante Katerín Lucia Gonzales Sanchez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 26 de Junio 2018.



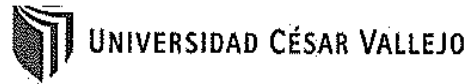
.....
 .Firma

Dr. Ricardo García Céspedes

DNI: 08394097

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 4: Constancia Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Créditos de consumo y su relación con la cartera morosa en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:
GONZALES SANCHEZ, Katerin Lucía

ASESOR:
DR. CPC GARCÍA CESPEDÉS, Ricardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

LIMA - PERÚ
2018 - 1

Handwritten signature and date:
26/06/18
DR. RICARDO GARCÍA C.

Vertical toolbar with icons for home, mail, edit, grid, 24, list, funnel, refresh, download, and help.

Resumen de coincidencias X

24 %

1	docplayer.es Fuente de Internet	4 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %	>
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %	>
7	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %	>

Anexo 6: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Profesional de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Katerin Lucía Gonzales Sanchez

INFORME TÍTULADO:

Creditos de Consumo y su relación con la Cartera Morosa en
las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres, año 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 12-07-18

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 7: Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Gonzales Sanchez Katerin Lucia
 D.N.I. : 47.05.17.69
 Domicilio : Psje. San Miguel Hz. K. Ute. 6. Jerusalen.
 Teléfono : Fijo : Móvil : 991.044.877
 E-mail : Lucia-20059@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

 Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
 Escuela : Contabilidad
 Carrera : Contabilidad
 Título : Contador Público

 Tesis de Post Grado Maestría Doctorado

Grado :
 Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

Gonzales Sanchez Katerin Lucia

Título de la tesis:

Creditos de Consumo y su relación con la cartera morosa
 en las entidades bancarias del distrito de San Martín de Porres
 año 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

05/12/18