



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Crédito y cobranza en la financiera Qapaq S.A. San Juan de Lurigancho
2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Yrving Augusto Morales Vásquez

ASESOR:

Mg. Virginia Asunción Serafín Urbano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas y Derecho Corporativo

LIMA. PERÚ

2017

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... Yrving Augusto Morales Vasquez
 cuyo título es: Credito y cobranza en la Financiera Qapag
S.A. San Juan de Lurigancho - 2017

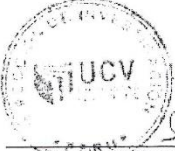
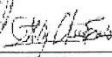



Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número)
trece (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 13 de 02 del 2019


 SUASNABAR UGARTE FEDERICO


 FLORES BOLIVAR LUIS


 JANAMPA ACUÑA NERIO

	 Dirección de Investigación	Revisó			 VICEDIRECTOR DE INVESTIGACION
Elabora					

Dedicatoria

En primer lugar, dedico a Dios esta tesis por brindarme su bendición y permitirme llegar a estas instancias para el logro del objetivo trazado, dándome su amor incondicional, de igual manera a mis padres por ser motor y motivo, siendo parte de mí inspiración para esforzarme cada día más, porque gracias a ellos es que estoy donde estoy y me permiten crecer como persona con cada uno de sus ejemplos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, por darme el amor incondicional de mi familia y seres queridos, a mis padres, por estar conmigo siempre dando sus vidas, amor, alegrías, consejos que me han servido para crecer como persona e hijo, por darme todo lo necesario para triunfar tanto en la vida personal como en lo académico, y es algo que lo estoy logrando día a día.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yrving Augusto Morales Vásquez con DNI ° 47062264, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Lima, 21 de Octubre del 2017



Yrving Augusto Morales Vásquez

DNI: 47062264

Presentación

Señores miembros de jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Crédito y cobranza en la Financiera Qapaq S.A., San Juan de Lurigancho-2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

La presente investigación está compuesto por 7 capítulos y un anexo: capítulo uno: realidad problemática, trabajos previos internacionales y nacionales, teoría relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo está compuesto por: marco metodológico, que compone diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: se formula la discusión de los resultados. Quinto capítulo: se presenta las conclusiones. Sexto capítulo: se formula las recomendaciones. Séptimo capítulo: se detalla las referencias bibliográficas, fuentes de información para la investigación presentada.

El autor

Resumen

La presente investigación titulada crédito y cobranza en la empresa financiera Qapaq S.A., San Juan de Lurigancho 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre crédito y cobranza en la empresa financiera Qapaq S.A., San Juan de Lurigancho en el periodo 2017. Esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo de estudio correlacional, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, la población censal estuvo conformada por 100 colaboradores de la empresa financiera Qapaq S.A. La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, que fueron validados a través del juicio de tres expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico alfa Cronbach (0,760 y 0,839) que demuestra una fuerte confiabilidad. Se determinó que existe una relación directa en el crédito y la cobranza, ya que para esta correlación se utilizó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman, demostrando el valor del coeficiente de correlación de 0.342, lo que indica una correlación positiva baja.

Palabras claves: Crédito, cobranza, crédito por su destino y cobranza normal.

Abstrac

This research, entitled credit and collection at the Company Financiera Qapaq SA, San Juan de Lurigancho 2017, had as general objective to determine the relationship between credit t and collection at the Company Financiera Qapaq SA, San Juan de Lurigancho in the period 2017. This research was non-experimental cross-sectional type of study, correlational, of quantitative approach and of descriptive level, the census population was formed by 100 employees of the Company Financiera Qapaq SA. The technique used to collect the information was the survey and the instrument was the questionnaire, which were validated throug expert judgments and their reliability was determined through the alpha Cronbach statistic (0.760 and 0.830) which shows a strong reliability. It was determined that there is a direct relationship in credit and collection, since for This correlation the hypothesis test was used using the Rho Spearman correlation coefficient, showing the value of the correlation coefficient of 0.342, which indicates a low positive correlation.

Key words: credit and collection, credit for your destination and normal collection.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
Índice	ix
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	45
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos	48
II. MÉTODO	50
2.1 Diseño de la investigación	51
2.2 Variables, operacionalización	53
2.3 Población y muestra	56
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5 Métodos de análisis de datos	61
2.6 Aspectos éticos	62
III. RESULTADOS	63
3.1 Descripción de los resultados	64
3.2 Contrastación de hipótesis	69
IV. DISCUSIONES	73
V. CONCLUSIÓN	76
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	87

Índice de tabla

Tabla 1. Operacionalización de Crédito y cobranza	55
Tabla 2. Niveles de rangos de las dimensiones de la variable crédito	58
Tabla 3. Niveles de rangos de las dimensiones de la variable cobranza	59
Tabla 4. Validación de juicios de expertos	60
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	60
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de crédito	61
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de cobranza	61
Tabla 8. Niveles entre crédito y cobranza	64
Tabla 9. Niveles entre los Créditos por su destino y la cobranza	65
Tabla 10. Niveles entre los Créditos por las garantías otorgadas y la cobranza	66
Tabla 11. Niveles entre los Créditos por su duración y la cobranza	67
Tabla 12. Prueba de normalidad según Kolmogorov – Smirnov entre el crédito y la cobranza	68
Tabla 13. Relación de la muestra no paramétrica según Rho de Spearman entre créditos y cobranza	69
Tabla 14. Relación de la muestra no paramétrica según Rho de Spearman entre los créditos por su destino y la cobranza	70
Tabla 15. Relación de la muestra no paramétrica según Rho de Spearman entre los créditos por las garantías otorgadas y la gestión de cobranza	71
Tabla 16. Relación de la muestra no paramétrica según Rho de Spearman entre los créditos por su duración y la cobranza	72

Índice de figura

Figura 1. Percepción de crédito y cobranza	64
Figura 2. Percepción de crédito por su destino y la cobranza	65
Figura 3. Percepción de créditos por las garantías otorgadas y la cobranza	66
Figura 4. Percepción de los créditos por su duración y la cobranza	67