



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Control de créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades
financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017”.

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

AUTORA:

Arelisse Giovana Auqui Valdez

ASESOR:

Dr. Ricardo García Céspedes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas

LIMA – PERU

Año 2017

PAGINA DEL JURADO

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 101-PM-PR-02102 Versión : 01 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Arelisse Giovana Auqui Valdez** cuyo título es: "Control de créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017".

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

Lima, San Juan de Lurigancho, 27 de noviembre del 2017.



SAENZ ARENAS, Esther



GARCIA CESPEDES, Ricardo



ESPINOZA ESPINOZA, Alindor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi familia por haberme motivado cada día a seguir adelante y a Dios por darme la fortaleza durante el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

Le doy las gracias a mi madre y a mi padre por apoyarme económicamente y afectivamente, por la paciencia y por haberme inculcado los mejores valores que me han servido de mucho en estos años de educación y que me permiten ser un gran ejemplo para mi hermana.

Agradezco a los profesores de la escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo por haberme transmitido sus enseñanzas a lo largo de estos años de estudio compartiendo sus experiencias y alentándonos a dar lo mejor de nosotros mismos.

Declaración de autenticidad

Yo, Arelisse Giovana Auqui Valdez con DNI N°73003167, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, 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, 27 de Noviembre de 2017



Arelisse Giovana Auqui Valdez
DNI: 73003167

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 “Control de Créditos y su incidencia en la morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, 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 el control de crédito es muy relevante para la estabilidad económica de toda entidad financiera, ya que, si no se efectúa un adecuado control de los créditos desembolsados en estas entidades financieras, estas pueden caer en riesgo crediticio a casusa de la morosidad por parte de los prestatarios que no cumplen con el pago del crédito.

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 VII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

Atte.

Arelisse Giovama Auqui Valdez

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	19
1.3.1. Marco teórico Créditos	19
1.3.2. Marco teórico Morosidad	22
1.3.3. Marco Conceptual	24
1.4. Formulación del Problema	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problema Especifico	26
1.5. Justificación del Estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis General.....	27
1.6.2. Hipótesis Especifico	27
1.7. Objetivos	28
1.7.1. Objetivo General.....	28
1.7.2. Objetivo Especifico	28
II. METODO.....	29
2.1. Diseño de Investigación	29
2.1.1. No experimental.....	29
2.1.2. Diseño Correlacional Causal	29
2.1.3. Tipo de estudio	29
2.2. Operacionalización de Variables.....	30
2.2.1. Variable Independiente Control de Créditos	30
2.2.2. Variable dependiente Morosidad	30
2.2.3. Matriz de Operacionalización de las variables	32
2.3. Población y Muestra.....	33
2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra	33
2.3.3. Muestreo	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	33
2.4.1. Técnicas	33
2.4.2. Instrumentos	34
2.4.3. Validez	34

2.4.4. Confiabilidad del instrumento	36
2.5.Métodos de Análisis de Datos	45
2.6.Aspectos Éticos	46
III. RESULTADOS.....	47
3.1.Resultados descriptivos	47
3.1.1 Tablas Cruzadas	67
3.2.Prueba de Normalidad de Hipótesis	71
3.3.Prueba de Validación de Hipótesis.....	72
IV. DISCUSION.....	77
Discusión.....	77
V. CONCLUSIONES.....	80
Conclusiones	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
Recomendaciones.....	82
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	83
Referencias	83
ANEXOS	86
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Cuestionario.....	87
Anexo 3: Base de datos	89
Anexo 4: Validación del Instrumento por expertos	91
Anexo 5: Turnitin.....	103
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	104
Anexo 7: Autorización de publicación de tesis.....	105
Anexo 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de Operacionalización de variables	32
Tabla 02: Validación de expertos	35
Tabla 03: Validación de ítems	35
Tabla 04: Resultados Confiabilidad General	37
Tabla 05: Estadísticas de fiabilidad general	37
Tabla 06: Resultados confiabilidad Variable Control de Créditos	38
Tabla 07: Estadísticas de fiabilidad Variable Control de Créditos	39
Tabla 08: Validez ítem por ítem variable Control de Créditos.....	39
Tabla 09: Resultados confiabilidad Variable Morosidad	42
Tabla 10: Estadísticas de fiabilidad Variable Morosidad.....	43
Tabla 11: Validez ítem por ítem variable Morosidad.....	43
Tabla 12: Ítems 1 Planificación crediticia	47
Tabla 13: Ítems 2 Evaluación Crediticia mediante sistemas informáticos	48
Tabla 14: Ítems 3 Los analistas de Crédito en la entidad financiera	49
Tabla 15: Ítems 4 Aprobación de Créditos mediante un comité de créditos.....	50
Tabla 16: Ítems 5 Estudio de la recuperación de créditos	51
Tabla 17: Ítems 6 Pautas socioeconómicas en las políticas de créditos	52
Tabla 18: Ítems 7 Factores internos en las políticas de créditos	53
Tabla 19: Ítems 8 Factores externos en las políticas de créditos	54
Tabla 20: Ítems 9 Diseño de las políticas de créditos	55
Tabla 21: Ítems 10 Estudio de las clases de políticas de créditos	56
Tabla 22: Ítems 11 Tipos de riesgo en créditos desembolsados.....	57
Tabla 23: Ítems 12 Riesgo en el índice de morosidad.....	58
Tabla 24: Ítems 13 Morosidad en la cartera de créditos	59
Tabla 25: Ítems 14 Aplicación en las políticas de cobranza	60
Tabla 26: Ítems 15 Capacitación sobre políticas de créditos.....	61
Tabla 27: Ítems 16 Incumplimiento de Pago.....	62
Tabla 28: Ítems 17 Tipos de Incumplimiento de Pago	63
Tabla 29: Ítems 18 Indicador Incobrabilidad de Créditos	64
Tabla 30: Ítems 19 Insolvencia Crediticia.....	65
Tabla 31: Ítems 20 Sanción por incumplimiento de Pago.....	66
Tabla 32: Tabla Cruzada: Control de créditos y Morosidad	67
Tabla 33: Tabla Cruzada: Control de créditos y Riesgo crediticio	68
Tabla 34: Tabla Cruzada: Control de créditos e incumplimiento de pago	69
Tabla 35: Tabla Cruzada: Morosidad y Proceso crediticio	70
Tabla 36: Prueba de Normalidad de la hipótesis	71
Tabla 37: Relación entre el Control de créditos y Morosidad.....	72
Tabla 38: Relación entre el Control de créditos y Riesgo Crediticio	73
Tabla 39: Relación entre el Control de créditos y el incumplimiento de pago	74
Tabla 40: Relación entre Morosidad y Proceso Crediticio	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Grafico ítems 1 Planificación Crediticia	47
Figura 02: Grafico ítems 2 Evaluación Crediticia mediante sistemas informáticos	48
Figura 03: Grafico ítems 3 Los analistas de Crédito en la entidad financiera	49
Figura 04: Grafico ítems 4 Aprobación de Créditos mediante un comité de créditos	50
Figura 05: Grafico ítems 5 Estudio de la recuperación de créditos	51
Figura 06: Grafico ítems 6 Pautas socioeconómicas en las políticas de créditos	52
Figura 07: Grafico ítems 7 Factores internos en las políticas de créditos	53
Figura 08: Grafico ítems 8 Factores externos en las políticas de créditos	54
Figura 09: Grafico ítems 9 Diseño de las políticas de créditos 1.....	55
Figura 10: Grafico ítems 10 Estudio de las clases de políticas de créditos	56
Figura 11: Grafico ítems 11 Tipos de riesgo en créditos desembolsados	57
Figura 12: Grafico ítems 12 Riesgo en el índice de morosidad	58
Figura 13: Grafico ítems 13 Morosidad en la cartera de créditos	59
Figura 14: Grafico ítems 14 Aplicación en las políticas de cobranza	60
Figura 15: Grafico ítems 15 Capacitación sobre políticas de créditos	61
Figura 16: Grafico ítems 16 Incumplimiento de Pago	62
Figura 17: Grafico ítems 17 Tipos de Incumplimiento de Pago	63
Figura 18: Grafico ítems 18 Indicador Incobrabilidad de Créditos	64
Figura 19: Grafico ítems 19 Insolvencia Crediticia.....	65
Figura 20: Grafico ítems 20 Sanción por incumplimiento de Pago	66

Resumen

La finalidad de la presente investigación es determinar de qué forma el Control de Créditos incide en la Morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017. La investigación se basa en realizar adecuadamente las evaluaciones crediticias de los posibles prestatarios, identificando su capacidad de pago así como su historial crediticio con otras entidades bancarias para que los responsables de la aceptación del crédito emitan juicios óptimos esperando la recuperación de los mismos. La investigación se trabajó primordialmente bajo las definiciones de Apostolik, R; Dnohue, C & Went, P. (2012) que nos habla fundamentalmente sobre los pasos secuenciales para la evaluación crediticia y como erradicar la morosidad por la falta de pago de los prestatarios. La investigación es correlacional causal cuyo diseño es no experimental, la población está compuesta por 52 personas de 4 entidades financieras y su muestra también está conformada por las 52 personas que comprenden el área contable, créditos y operaciones. Se utilizó la encuesta y se recolectó datos en diversas entidades financieras, los instrumentos se validaron mediante el juicio de expertos y se utilizó como respaldo el Alfa de Cronbach; las hipótesis se comprobaron mediante la prueba del Rho Spearman. La investigación concluye determinando que el Control de Créditos incide en la Morosidad de las entidades financieras de San Juan de Lurigancho, año 2017.

Palabras claves: Créditos, morosidad, evaluación, prestatarios

Abstract

The purpose of this research work is to determine how Credit Control influence the default of the financial entities of San Juan de Lurigancho, 2017. The importance of the study is based on the need to properly make the evaluations of borrowers, identifying their ability to pay and their credit history with other banks. So, people who is responsible can accept the credit, making optimal judgments waiting for their recovery. The research was especially worked using the meanings of Apostolik, R; Dnohue, C & Went, P. (2012), which speaks fundamentally about sequential steps for credit evaluation and how to eradicate delinquency. This research is correlational, the presented design is non-experimental cross-correlational, the population is composed of 60 people from 4 financial entities. A sample of 52 people has been taken, the sample is composed of the accounting area, credits and operations. The survey technique and data collection were used as instruments in various financial institutions, at the same time these instruments were validated through judgments of experts. The Cronbach Alpha was used as a support; the hypotheses were also checked by the Rho Spearman test. The research work concludes by indentifying that Credit Control affects the delinquency of financial institutions in San Juan de Lurigancho, 2017.

Key words: Credit, default, evaluation, borrowed