



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la
Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018”

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

AUTOR

Jhans Crysthian Villacorta Huerta

ASESOR

Roger Burgos Bardales


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO – PERÚ

2019

Página de jurado

 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) Jhans Crysthian Villacorta Huerta cuyo título es: Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera IFG Sucursal Tarapoto 2008-2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE.

Tarapoto, 18 de Julio de 2018



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 19171

PRESIDENTE


Mg. Roger Burgos Bardales
 CLAB: 9264

SECRETARIO



VOCAL

Tercero Pisanando Puyo
Lic. en Administración



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

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza para superar las pruebas difíciles de la vida.

A mis padres y hermana, Wiler, Yris, Karyna quienes con sus consejos y aliento para no decaer en mis tropiezos me alientan y me dan los ánimos suficientes para seguir adelante.

A mis bellas hijas, Norely y Koraly quienes con su existencia y presencia me motivan a seguir adelante para poder darles cariño, amor y las facilidades para su futuro.

Agradecimiento

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento, a Dios por siempre estar presente en los momentos más difíciles, guiándome y fortaleciéndome con el espíritu santo.

A mis Asesores y Profesores por entender y apoyarme en este último peldaño de la vida universitaria; a mi querida familia que siempre me dio el estímulo para terminar la carrera Universitaria.

Declaratoria de autenticidad

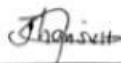
Declaratoria de autenticidad

Yo, JHANS CRYSTHIAN VILLACORTA HUERTA, identificado con DNI N° 42889478, autor de la investigación titulada: "Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018", declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 18 de julio de 2017



Jhans Crysthian Villacorta Huerta
DNI. 42889478

Presentación

Señores miembros del jurado; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018”, con la finalidad de optar el título de Licenciado en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Esta investigación está estructurada en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

El autor

Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INT-RODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.....	29
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variable, operacionalización.	30
2.3. Población, muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos	32

2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	53

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Prueba de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Prueba de Turnitin

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Acta de aprobación de la tesis

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Actualmente la empresa posee un control en los procesos de las condiciones de crédito que la empresa brinda a sus clientes.....	34
Tabla 2. Las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas con adecuados y claros.	35
Tabla 3. Estas Normas y procedimientos están expresadas por escrito.....	36
Tabla 4. Dentro de las condiciones de crédito se estudian los antecedentes de los clientes para la aprobación de créditos.	37
Tabla 5. Se deja constancia escrita de la aprobación del crédito otorgado.....	38
Tabla 6. Los montos de los créditos otorgados son revisados con frecuencia.	39
Tabla 7. El área de créditos y cobranzas es independiente de gerencia comercial.....	40
Tabla 8. Quien cree que efectúa el seguimiento a la cartera de cobranzas (morosidad).41	
Tabla 9. Se, efectúan análisis periódicos de la morosidad en la empresa.	42
Tabla 10. A que funcionario se le informa el resultado del análisis realizado.	43
Tabla 11. Con qué frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes.	44
Tabla 12. Se capacita al personal involucrado en temas de cobranzas y morosidad..	45

Índice de figuras

Figura 1. Actualmente la empresa posee un control en los procesos de las condiciones de crédito que la empresa brinda a sus clientes.....	34
Figura 2. Las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas con adecuados y claros.	35
Figura 3. Estas Normas y procedimientos están expresadas por escrito.	36
Figura 4. Dentro de las condiciones de crédito se estudian los antecedentes de los clientes para la aprobación de créditos.	37
Figura 5. Se deja constancia escrita de la aprobación del crédito otorgado.	38
Figura 6. Los montos de los créditos otorgados son revisados con frecuencia.	39
Figura 7. El área de créditos y cobranzas es independiente de gerencia comercial.	40
Figura 8. Quien cree que efectúa el seguimiento a la cartera de cobranzas (morosidad).	41
Figura 9. Se, efectúan análisis periódicos de la morosidad en la empresa.....	42
Figura 10. A que funcionario se le informa el resultado del análisis realizado.....	43
Figura 11. Con qué frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes.....	44
Figura 12. Se capacita al personal involucrado en temas de cobranzas y morosidad.....	45

RESUMEN

Hoy las organizaciones para construir sus negocios, utilizan un componente esencial, que son créditos concedidos a los clientes. Esto permite la utilización de sus artículos, así como las administraciones en este momento y alienta su pago en una fecha posterior. El presente trabajo de investigación fue aplicado en la organización FINANCIERA TFC S.A., el objetivo principal fue decidir los enfoques de crédito afectan las cuotas atrasadas de los clientes, y, además, evaluar qué hace que el ascenso tenga altas tasas de morosidad. Para completar este examen, los datos se obtuvieron a través de una investigación de la administración de los requisitos de los arreglos de crédito, encuesta y reunión, teniendo en cuenta el objetivo final de hacer una evaluación y conocer los motivos de morosidad de los clientes de la organización. Como lo indican las consecuencias de esta evaluación, se razonó que la incapacidad para cumplir con los requisitos establecidos en las tres estrategias de crédito de la organización; nuevos clientes, clientes con crédito establecido y autorizar y recuperar, efecto sobre las cuotas atrasadas de los clientes, exhibiendo esta ausencia de realidad por parte del jefe de créditos. Asimismo, está prescrito para mejorar la administración de la evaluación de anticipos a clientes, como lo indican sus arreglos de establecimiento.

Palabra claves: Condiciones de crédito; Morosidad, Finanzas

ABSTRACT

Today organizations to build their businesses, use an essential component, which are loans granted to customers. This allows the use of your articles, as well as the administrations at this time and encourages your payment at a later date. The present research work was done in the FINANCIERA TFC S.A. organization. Its main objective was to decide if credit approaches affect the arrears of the clients, and, in addition, to evaluate what makes the promotion have high delinquency rates. To complete this examination, the data was obtained through an investigation of the administration of the requirements of the credit, survey and meeting arrangements, taking into account the final objective of making an evaluation and knowing the reasons for delinquency of the clients of the organization. As indicated by the consequences of this evaluation, it was reasoned that the inability to comply with the requirements established in the three credit strategies of the organization; new clients, customers with established credit and authorize and recover, effect on the arrears of the clients, exhibiting this absence of reality on the part of the head of credits. Likewise, it is prescribed to improve the administration of the evaluation of advances to customers, as indicated by its establishment arrangements.

Keyword: Credit conditions; Default, Finance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las circunstancias sociales y políticas que enfrenta la economía nacional y la impotencia de hacer pagos a plazos con dinero real, numerosas organizaciones se ven obligadas a hacer tratos para obtener créditos (tarjetas maestras, anticipos de compradores, avances de vehículos, créditos personales, etc.).

El tema es normal, aunque desconcertante, cuando el comprador no paga sus obligaciones y deja a la organización con un compromiso insatisfecho. Este problema es vital para una organización y sus inversores, que hacen arreglos de créditos, que completan como un manual para decidir cómo tratar con diversos tipos de problemas. Todos los negocios son tratados bajo arreglos o lineamientos que guían la variedad decente de ejercicios presupuestarios en el mercado, considerando que el crédito es un procedimiento eficiente de pasos y metodología que están interconectados al avance monetario y la estrategia requerida relacionada con el dinero, por lo que tales ejercicios están atendiendo a objetivos particulares. Estos arreglos establecerán reglas para el cumplimiento de estos objetivos, que deberían terminar de acuerdo con la administración exitosa del crédito. Para reconocer la proposición pasada en su medición real, los objetivos previamente distinguidos reaccionan a la pregunta ¿qué alcanzamos en cuanto a las metas? Es decir, aplicar enfoques de crédito teniendo en cuenta el objetivo final para lograr objetivos preestablecidos de administración, con respecto al movimiento de préstamo se ha comprendido su recuperación de crédito agregado, en consecuencia, estas estrategias demostrarán calle estándar para lograr estos destinos y darles paulas el comportamiento adecuado para lograr esto. Una gran cantidad de problemas de las organizaciones, comenzando con asignaciones permitidas ineficazmente que con el tiempo se transforman en problemas de acumulación, lo que provoca que los registros no cobrados comiencen a disminuir los beneficios e influir en su liquidez.

La mala conducta ha resultado ser uno de los principales problemas para las organizaciones, que se centran: en desesperación, utilizando la ventaja agregada para cubrir los incumplimientos o aplazamientos; arreglos a más largo plazo para revelarles a los prestatarios; disminución del personal y, por último, puede lograr retroceder en la liquidación o cerrar la organización, por lo tanto. La liquidez puede tener diversos niveles según los resultados imaginables y el volumen de la Organización, para cambiar los recursos y comercializar cualquiera de sus estructuras: títulos fiscales en caja o bancarios por el momento.

La falta de liquidez también causa algunos problemas: los ajustes con diferentes sustancias incitan el entusiasmo en las entregas tardías. el crédito de la organización se ve disminuido en los establecimientos monetarios. Hay deseo en el lugar de trabajo. ya que parece menoscabar el no cumplir con sus deberes y los costos establecidos, disminuye su naturaleza de organizaciones especializadas, ya que ve debilitada la imagen de la organización, además, en casos escandalosos, los recursos se venden debajo de su razonable costo.

La empresa Financiera TFC. S. A. Dedicada al Financiamiento de créditos de las empresas Curacao Techo Propio, Mi vivienda y tiendas de motos. Tuvo estos problemas que han causado retrasos en la aprobación de créditos que autoriza la base central que es en Lima de las empresas mencionadas líneas arriba, ya que los jefes de zona de dichas entidades son las encargadas de monitorear nuestro trabajo y recuperar en efectivo que está en mora.

A la luz de los problemas a menor escala, pequeñas y medianas empresas particularmente: bancos y monetarias deben tomar medidas para manejar la emergencia Financiera, se une a la baja productividad del procedimiento de recolección, circunstancia que restringe su desarrollo y en casos anteriores hace que el final del negocio no tenga la liquidez adecuada para cumplir con los deberes presupuestarios. En este punto. los errores más comunes en los que se identifica a la adquirida Financiera TFC con la concesión de adelantos a la mayor parte de sus clientes sin exploración sólida df1: redito (preparado en torno a la astucia individual) la resiliencia de un incumplimiento: de 10 clientes que tienen

6 en esta clase, es un procedimiento cuestionado días y horas asignados por este motivo, no hay verificación de medidas a plazos de mediana y pequeña suma y hay consistencia con los arreglos de crédito de oferta y de despido) por no cobrar o no se hace a tiempo la administración interna de créditos y acumulaciones, hay pérdida de ofertas, pérdida de consideración para los clientes , ya que se imagina que las fechas de vencimiento para pagar son excepcionalmente versátiles, se realizan registros incobrables, y cuando la recuperación de registros es auspiciosa , el proveedor debe pagar entusiasmo a los bancos prestamistas.

1.2. Trabajos previos

Con relación a este trabajo de investigación se ha determinado la existencia de algunos trabajos como:

A nivel internacional

Paredes, E; Yáñez, K (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny*. (Tesis de maestría). Universidad estatal de Milagro Ecuador. Hoja, Ecuador. Concluyen que:

La cuestión de la organización es la ausencia de una estrategia de crédito para la recuperación de créditos vencidos y acumulaciones, un departamento similar que ha estado produciendo la colección de valores por dinero, como se muestra en los puntos de interés de los datos, quienes todos dicen que no tienen la ejecución de nuevas estrategias. La organización no cuenta con el personal adecuado y preparado para la recuperación de la cartera, lo que se convierte en una deficiencia para el departamento pertinente, así como para todas las organizaciones de intercambio en sí. La organización no puede ser agresiva si existe una dirección o estrategia doméstica conectada a la administración monetaria de créditos y acumulaciones en la recuperación de cualidades, incluido un marco actualizado de contabilidad y marcadores que evalúen la promoción del desarrollo. La suposición de los clientes en los estudios se concentra más en mejorar sus procedimientos para brindar un soporte superior al cliente, que se ven obligados a tomar medidas diferentes que la organización recomienda para recuperar el tiempo perdido con sus cuotas.

Giraldo, W. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Determinantes de la morosidad de la cartera en el sistema financiero colombiano*. (Tesis de maestría). Universidad Icesi, Guayaquil, Colombia. En la cual concluyó que: Las variables determinantes de la morosidad de la cartera de créditos para las empresas Financieras chicas, en la mayoría no se muestran una relación de equilibrio de largo plazo entre la cartera vencida y el volumen de la cartera total. Por otro lado, se halló una evidencia en sentido contrario: para tres empresas financieras la cartera total responde positivamente ante conflictos de la cartera vencida y solo dos se halló una respuesta negativa por parte de la cartera total.

Fajardo, Á. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Impacto del comportamiento macroeconómico sobre la morosidad de la cartera de consumo en Colombia*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Guayaquil, Colombia. Concluyó que:

Se evidenciaron dos hechos estilizados para Colombia sobre los determinantes de calidad en la cartera de consumo, el periodo de tiempo y los modelos observados. En cuanto el nivel agregado resulta significativo la tasa de interés, PBI y la inflación para advertir el comportamiento del indicador. Por otro lado, en los dos modelos se evidencia una influencia en cuanto al desempleo en la morosidad de la cartera de consumo. El asunto de Colombia, se encuentra que la cartera ha indicado un comportamiento procíclico para la temporada 2002-2015, aunque esta relación ha decrecido en los últimos cuatro años.

Parrales, C. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. (Tesis de maestría). Universidad de México, México. Concluyó que:

La cartera de créditos de IECE-Guayaquil no es sana debido a que el nivel de morosidad es superior a 10% y el proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil se encuentra el período de cobranza en desarrollo. Las fundamentales flaquezas que muestra el departamento de cobranza de IECE-Guayaquil son: no cuentan con suficiente personal y la falta de capacitación permanentemente.

A nivel nacional

Cortijo, W (2008). En su trabajo de investigación titulado: *Administración y análisis de crédito en las Organizaciones Comercializadoras de artículos electrodomésticos de Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. concluye que:

Las organizaciones se esfuerzan por ofrecer las mejores oficinas del trato de crédito a los compradores, para mantener su cooperación en el mercado y crear mayores beneficios. Las organizaciones ajustaron sus estrategias de préstamo a la conducta variable y presentaron ofertas en el transcurso del año, lo que le permite mantener un ajuste en la liquidez. En particular, la coordinación entre los territorios de ofertas, crédito y acumulación para la disposición de los grandes adelantos y las obligaciones de evasión.

García, P.; Rivera, L. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *La morosidad y su incidencia en la gestión de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. de la ciudad de Trujillo Perú- Año 2010*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. concluyen que:

Según lo indicado por el examen, se descubrió que usted estaba entre la primera instalación reciente del controlador en las representaciones de la organización Santa Apolonia S.A.C. Tenemos que, desde una perspectiva, la organización no tiene estrategias de crédito manuales establecidas o conocidas por ningún trabajador de la organización, que se muestre mediante una encuesta conectada al personal de la organización. Lo que, es más, nuevamente los clientes sostuvieron que el factor fundamental de sus deudas impagas en la entrega de sus compromisos es la rivalidad expandida. Descubrió que la organización no hace una diferencia en los arreglos de sus réprobos ampliando su ventaja influyendo engañosamente en el liderazgo básico de la administración que exhibe el uso de proporciones de administración cuyos resultados no son aju Stan a la verdad de la organización ahora que los efectos posteriores de estas proporciones Demostrar resultados ideales con respecto a la administración de la administración, lo cual no es seguro debido a la expansión de las malas acciones. Estos resultados claramente buenos son debido a que la organización no aplica arreglos a sus registros por cobrar que demuestran cifras ampliadas de

los registros por cobrar sin considerar que numerosos a partir de ahora han resultado ser incobrables y que la organización nunca recupera completamente el dinero en efectivo.

León, K.; Sandoval, J. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación del análisis y evaluación de los créditos de clientes morosos que contribuyen a una efectiva presentación razonable en los Estados Financieros de la Compañía Cienpharma S.A.C. De la ciudad de Trujillo en el 2012.* (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Concluyen que:

La asociación comercial no tiene enfoques de crédito caracterizados que dirigen la metodología de acumulación hacia los clientes reprobados; También hay un tratamiento contable indecoroso del alistamiento de los registros por cobrar, no hay datos punto por punto sobre los procedimientos de recolección, haciendo que el vacío en los datos monetarios y financieros sea el mismo que el que ha dado un liderazgo básico correcto y auspicioso. Esta es la razón por la cual fue el uso del diagrama de flujo de técnicas para la recuperación de créditos; uno similar que llenó como la razón para decidir el calibre de registro sospechoso, de esta manera dando una mejor administración reguladora del dinero de la asociación. Se demuestra que la investigación y evaluación de los avances de los clientes reprobados se suman a una introducción razonablemente exitosa de las proclamaciones presupuestarias en la unidad monetaria CIENPHARMA S.A.C., como punto por punto en la circunstancia de las cuentas del Estado RA después de la ejecución.

A nivel Regional

Ushiñahua, L; Cortez, L y Salas, H (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Incidencia del Financiamiento en la rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector turismo - rubro restaurantes, hoteles y agencias de viajes en el distrito de Tarapoto provincia san Martín periodo 2014-2016.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Se concluye que:

El financiamiento influye enfáticamente en la productividad de la escala miniaturizada y las pequeñas empresas en esta clase y esta relación es cierta. es convincente (productivo y viable) y mejora la situación de la organización en el mercado o la capitalización y el desarrollo, esto se confirma por los resultados obtenidos en los rendimientos monetarios y relacionados con el dinero, las proporciones del nivel estimado en el examen del doctorado. En este sentido, afirma que la especulación del nivel de créditos morosos influye de manera contundente en el cambio de las organizaciones de la parte PYME.

Segura, M y Cayao, M (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Causas que generan la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2016*. Moyobamba, Perú. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. En donde concluye que:

los problemas que enmarcan la última entrega del tributo que funciona en la ciudad de Moyobamba en 2016 son: social, social y monetaria; sin embargo, lo más extraordinario es lo social, a la luz del hecho de que, como lo indica el paquete mensurable SPSS español 22.0, lanzada una tasa más prominente por un estado anormal de 37.7%, en contraste con diferentes causas.

Bernal, W y Edquèn, D (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Los componentes financieros tienen una proporción de 59.4% con incumplimientos variables. Y el segmento monetario se identifica con cuotas tardías en un 60.2%, adicionalmente el factor social en un 54.4%, y el factor social en un 53.5%. De la misma manera confirmó que el factor monetario se identifica con fallas mayores.

Díaz, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Políticas recaudatorias y morosidad del impuesto predial en el SAT Tarapoto Período 2013 – 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. En la cual concluyó que:

En el lapso del 2014 la morosidad se redujo 3.98% respecto al 2013, a discrepancia del pago voluntario que ha bajado en 0.43%; decreciendo a 14.61% de morosidad en el periodo 2014, porcentaje que debe continuar corrigiendo las políticas asignadas e implementar nuevas políticas; como: ascendentes estaciones de paga, aprobación de bienes y servicios, difusión sobre las secuelas del no pagar el impuesto predial, utilización de las centrales de riesgo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

A. Condiciones de Crédito

Según Morales (2007) caracterizado como “El intercambio entre dos reuniones donde uno de ellos (el prestamista) da brevemente efectivo, mercancías o administraciones a otro (el acreditado) con la garantía de reembolso posterior, incluida la cuota de la prima” (p.35).

Cartera de crédito

Molina, J (2000) muestra una presentación “Qué economía se caracteriza como crédito, la palabra crédito se obtiene de la voz latina CREEDERE, que pretende aceptar o confiar en alguien, el crédito es una actividad de confianza entre dos individuos” (p.45). A demás, se describe por la forma en que uno de ellos transmitió en el acto algo (dinero en efectivo, productos, etc.) para una garantía básica para el próximo para toda la noche más se ajustará. Al final del día, es la diferencia en un presente decente, para un futuro digno dijo.

Riesgo de Crédito

Según Morales (2007) “El riesgo de un especialista en préstamos no puede pagar el crédito a su apropiada oportunidad o peligros de mantener la organización del dinero” (p.37). En esta línea, cada banco toma medidas para anticiparse a las desgracias, por esta razón, socavan el valor y, a la larga, incluyen las desgracias de las tiendas de la población en general. Para aliviar los riesgos crediticios, los elementos antes de otorgar un crédito, piensan que les permiten tener un nivel de convicción razonable para recapturar el efectivo obtenido.

Factores Internos del Riesgo de Crédito

Según Morales (2007) los factores son:

- Volumen de crédito: volumen de créditos más prominente, los adultos serán desgracias
- Enfoques de crédito: cuanto más contundente es la estrategia de crédito, más importante es el riesgo de crédito.
- Mezcla de crédito: la cantidad más fijación de crédito existe por las organizaciones o divisiones, más notable es el riesgo que está tomando.
- Fijación geográfica y monetaria por número de personas endeudadas, reuniones monetarias y acumulación de acciones: por lo tanto, es casi seguro que cualquier tipo de enfoque de cartera expande el peligro de un establecimiento presupuestario. (p.38).

Características de la oferta de Crédito Bancario

Según Morales (2007) es reconocido como “El suministro de crédito a los bancos comerciales que han tenido cierta experiencia en pequeñas y medianas empresas ahorrando dinero y particularmente dando crédito a esta área, de esta manera” (p.38). Distinguen qué tipo de crédito se ofrece y bajo qué condiciones se permiten (requisitos previos, muchos más, tiempos de pago, comisiones, costos del préstamo, garantías y tachar las fechas de vencimiento).

Condiciones de crédito a tratar que brinda la Financiera TFC.

El cliente puede realizar pagos a plazos o propulsados en su totalidad o en parte, sin la utilización de gastos, costos y castigos de ningún tipo. Las cuotas con anticipación son más de dos cuotas a plazos y se aplican a la medida vital del crédito, con la consiguiente disminución de intereses, comisiones y costos hasta el día de la cuota. El avance de las porciones es una cuota que no es “Equivalente a lo que bien podría llamarse dos cargos y se aplica en suma pagada a deuda vencida luego de compromisos inmediatos, sin causar una disminución en los intereses, comisiones y gastos de las terminaciones legalmente vinculantes” (Morales, 2007, p.40).

En la posibilidad de que el resultado presupuestario de certificar apropiadamente venganza o descuido, incite a confundir al cliente y por lo tanto esto hace que una cuota en esta suma de abundancia sea recuperable y acumulada para restaurar “El mayor del total por idea de intriga compensatoria y prohibiciones que han sido concurridas para su actividad crediticia o en su no asistencia, la intriga legal” (Morales, 2007, p.40).

A la imposibilidad de pagar según las condiciones concurrentes, continuará haciendo el informe relativo a las estaciones de peligro con la capacidad que se compara, según Morales (2007) “los lineamientos de la técnica para la evaluación y orden de la persona endeudada y la necesidad de arreglos existentes” (p.41).

Cada una de las condiciones alude a la recaudación actual hasta la fecha en que la hoja se emite sinopsis, solidaridad y donde los cierres apropiados, intrigas de “Seguridad genuinas refuerzan este compromiso hasta su abrogación agregada, incluidas las prohibiciones de intereses y compensaciones producidas, y también diferente material de ideas según lo indicado por el acuerdo y este resumen de la hoja y en términos indistinguibles del cliente” (Morales, 2007, p.41).

El cliente anuncia que ha sido usted quien conoce las condiciones y los cargos relacionados con el crédito, incluidos los identificados con la protección ofrecida por el presupuesto “Que están todos reunidos en el acuerdo, el presente deja un esbozo y, cuando corresponde, y un testamento de enfoque de protección, y que se obtuvo un duplicado del informe para examinar detenidamente, absolviendo a las preguntas” (Morales, 2007, p.41). Por el cual los signos con la información completa de las condiciones establecidas en ese aprendizaje.

Condiciones de crédito en una entidad Bancaria.

Se describe cada uno de los créditos de una entidad bancaria indicando también las condiciones de estas según Morales (2007). para ser adquiridas son:

1. Crédito Bancario: Un establecimiento de préstamo, le otorga al banco, por regla general, crédito a través de la decisión de un acuerdo. Es vital separarlo de

los anticipos, mientras que, en el crédito “El Banco le da una medida de efectivo y puede descartarlo o no, pagando solo el entusiasmo de la parte que utiliza, con anticipación, paga entusiasmo por toda la medida de efectivo que usted presta, utiliza o no en efectivo” (Morales, 2007, p.42).

2. Crédito Hipotecario: Lo que retrata el préstamo hipotecario, es que la medida de efectivo que da la sustancia debe ser utilizada para la compra o el acabado de una casa en tierra que usted tenga ahora, o la obtención de la tierra. Dado que es la compra de una ventaja con gran estima, “El Banco requiere una certificación que les de la cuota del efectivo que ha adquirido. Esta garantía es simplemente terreno o propiedad que ha obtenido con el crédito. Estos créditos típicamente pagan a mediano y largo plazo” (Morales, 2007, p.42).

B. Morosidad

Problema Financiero De La Morosidad.

Según González (2012). La mora causa a los jefes de préstamo un primer impacto adverso “Al encontrarse con la ausencia de cargos que pueden provocar circunstancias de impotencia para cumplir con sus responsabilidades de pago a plazos” (p.54). Nuevamente, la mora retrasa de repente el plazo de la cuota, lo que provoca un impresionante momento de desarrollo del incremento de su organización, lo que provoca dos impactos que se unen en una cuestión similar: una expansión en la estructura curricular que implica necesidades de financiación del desarrollo, y mientras tanto una ausencia de liquidez, Por lo tanto. el aumento del plazo de entrega por razones de mora, aplazamiento injustificado u otro motivo, habla de una disminución de los resultados imaginables de hacer que el dinero salga del límite monetario de la acción; Es la aclaración de la rareza que ocurre en numerosas organizaciones cuya acción es generar activos financieros, pero no dinero. Según Morales (2007) en el caso de que el BlackBerry “No esté completo, sin embargo, su signo causa impactos breves de estímulo voluntario (debido a la ausencia de dinero no podría pagar) los impactos irrazonables son al principio transitorios, pero a largo plazo pueden convertirse en el instrumento que sofoca a cualquier organización, disolvente como podría parecer a primera vista” (p.43).

El incumplimiento es un flagelo que se propaga rápidamente a través de las organizaciones relacionadas fiscalmente o la asociación presupuestaria comercial. “Los principales deudores no pagan llegando a causar la quiebra del segundo, etcétera” (Brachfield, 2003, p.29). Es, de esta manera, una maldición honesta a la bondad que está socavando el negocio atacando su seguridad y causando la desaparición de las organizaciones por razones aleatorias a su acción, simplemente al ser instigado por otros, las iniciales de los morosos, para enmarcar nuevos prestatarios. El incumplimiento causa impactos hostiles tanto en los bancos como en la persona endeudada. cometer las dos reuniones involucradas con una circunstancia de mora para encontrar una manera de disminuirlo o matar sus impactos negativos.

Según Brachfield, P. (2003) “El término predeterminado está aquí y allá confuso. dado que se utiliza a la inversa para aludir a varias ideas” (p.31. La palabra predeterminada tiene algunas implicaciones y se utiliza con frecuencia como parte de las organizaciones tanto para asignar aquellos créditos que no han garantizado después del desarrollo como para designar esos avances terribles y que se apilan específicamente a las desgracias a través de los registros.

El dialecto monetario también utiliza el término recientemente para la disposición de dos ideas pasadas en el sentido más amplio de la palabra. Se determina según González (2012) que:

En consecuencia, en el dialecto de negocios (y, además, en el casual) la palabra predeterminada se utiliza tanto para aludir a las demoras en la entrega como para especificar las obligaciones terribles. Además, en términos monetarios, el término de la última etapa se utiliza para aludir a la ruptura sin límites de los plazos de pago por parte de las organizaciones en una nación. Existe una concesión total a la utilización de la palabra "fechoría", ya que mientras hay organizaciones que lo utilizan para asignar aquellos créditos vencidos que no han sido garantizados; sino más bien solo una vez que han pasado un tiempo, en su mayor parte en las proximidades de tres y cuatro meses desde su extinción. Por otra

parte, diferentes organizaciones utilizan solo para créditos dudosos debidamente amueblados con arreglos para quiebras. Diferentes organizaciones se están demorando más de medio año para pensar en un cliente como moroso. Además, hay organizaciones que utilizan la expresión "obligación" para describir cada una de las paridades de los clientes efectivamente caducados, sin embargo, no reunidas dentro de la limitación de tiempo autorizada, sino simplemente después de un par de días de la cuota vencida. Para el creador de este trabajo, la expresión "por defecto" es el aplazamiento en la satisfacción de un compromiso; A pesar de la forma en que el cliente no ha pagado el día de la finalización del recibo, es que por fin está pagando por completo la obligación. De esta manera, moroso es el titular de la cuenta que paga con retraso, sin embargo, paga, es decir, no es un último compromiso predeterminado, sino una satisfacción tardía del mismo. (p.55).

En cualquier caso, el autor Guillén (2002) a lo largo de este libro utiliza, además, “la palabra "conducta indebida" en su sentido más amplio para describir las diferenciaciones y decepciones en todos los ámbitos, tanto el intervalo como los últimos pagos a los prestamistas” (p.35). Del mismo modo, y dentro de la idea de infracciones arriba aclarada, es esencial reconocer si se trata de un aplazamiento básico de un par de días o un aplazamiento en la entrega. Esto debe ser así ya que, en el caso principal, no son los créditos arriesgados los que desencadenan el peligro, sino la tardanza insignificante en plazos que pueden entenderse en solo un par de días. Por otra parte, en el segundo caso son los avances los que deben hacerse relacionando las partes y los suministros contables esperando totalmente una ruptura concebible dado el peligro de incrementos fallidos y deben lidiar con los anticipos de manera apropiada para que (e) no terminen convirtiéndose una ruptura.

En el estudio de Guillén (2002) el examen de las variables de la mala conducta crediticia peruana en la década de 1990 demostró que:

Al igual que otras emergencias relacionadas con el dinero, lo sucedido en el Perú tenía una parte teórica sólida del idealismo de la abundancia y la locura sumada. Se utilizaron los datos trimestrales relacionados con el dinero de 16 bancos comerciales para el período de marzo de 1993 a junio de 1999, que se refieren a más del 90% de las situaciones del Perú. (p.44).

Morosidad en Financiera TFC:

En vista de los problemas a menor escala, pequeñas y medianas empresas en particular: según Paredes y Yáñez (2012) refiere:

Los bancos y monetarios deben emprender la gestión de la emergencia monetaria, se une a la baja efectividad del procedimiento de recolección, circunstancia que limita su desarrollo y en casos extremos provoca el final del negocio no tiene liquidez adecuada para cumplir con los deberes presupuestarios. Con respecto a este asunto, los errores más sucesivos en los que se identificó a Financiera TFC adquirida fueron prestar a una gran parte de sus clientes sin exploración de crédito sólido (personal preparado ineficazmente por allí) resiliencia de uno de cada 10 clientes que tienen 6 En esta clase, es un procedimiento fallido días y horas asignados por esta razón, no hay observación de medidas de plazos de suma media y pequeña y hay consistencia con los tratos de ventilación y después de acuerdos (crédito) como efecto posterior de no cobrando o no haciendo a tiempo la administración interna de créditos y acumulaciones, hay pérdida de ofertas, pérdida de consideración para los clientes ya que se imagina que las fechas de vencimiento para pagar son extremadamente flexibles, harán inquebrantables los cutatas y, cuando la recuperación de los registros es conveniente, el proveedor debe pagar entusiasmo a los bancos arrendatarios. (p.63).

Cuando la reunión es de importancia imperativa para el mejor funcionamiento posible de cualquier organización presupuestaria de Financiera TFC no es una

acción adecuada, auspiciosa, y termina de influir verdaderamente en su beneficio, esa es la razón por la cual fue minimizada o la conclusión de su 3 oficina en el territorio de Oriente (Pucallpa, Tarapoto, Iquitos). Es por eso que numerosas organizaciones esperan mejorar su zona de acumulación, sin embargo “Regularmente tienen desilusiones ya que no saben cómo hacerlo para exigirle que caracterice los acuerdos y las combinaciones de negocios predecibles con la medida de su negocio y de estos hacer proyecciones para su desarrollo” (Paredes y Yáñez, 2012, p. 69).

Atrás ha experimentado que cada una de las fases de desarrollo fue constituida en 1997, con la aprobación para realizar ejercicios de intermediación. El enfoque de Financiera TFC es más que todo el segmento monetario. Agronegocios, tierras, transporte, intercambio, montaje, administraciones y gobierno. “Esta elección dependía de la experiencia y el aprendizaje adquirido por los nuevos inversionistas y la administración de niveles en tales ejercicios de negocios y el desarrollo potencial de baja mejora y alto rendimiento a nivel nacional de estas empresas, así como en los resultados de los pagarés (de corto y mediano plazo)” (Paredes y Yáñez, 2012, p. 69). Plazo concedido a empresas de tamaño mediano), crédito de tierras y crédito visionario de negocios (para capital de trabajo de menor escala y pequeñas empresas. Mientras tanto, comenzó la formación de arrendamientos, descuentos, factoring, fondos de inversión (Pj y Pn) y fondos de reserva para la posesión del hogar.

Actualmente, la cartera de TFC muestra niveles altos de riesgo ya que es probable que incurra en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones según Paredes y Yáñez (2012) tienen que cumplir los siguientes requisitos:

el índice de morosidad mayor a 30 días ha crecido al 12 % con un total de S/ 369,123.43 y los indicadores de cartera señalan un crecimiento significativo de dicha morosidad en comparación a los años anteriores, asimismo en las visitas preliminares y observación de la información proporcionada por auditoría mediante oficio a gerencia de riesgo, se detectó que hay gran cantidad

de deficiencias en el manejo de factores de morosidad debido a que no tienen implementado una buena gestión de riesgo, es así que por tal motivo, se plantea se plantea el presente trabajo de investigación con la finalidad de mejorar dicha problemática encontrada. Es así que la problemática principal se basa en la morosidad de los clientes, pues esto, debido a diversos factores como son los errores en la organización. (p.70).

Pues los analistas al no tener claro los procedimientos de la entidad trabajaba a su manera y experiencia propia, asimismo en, el proceso de la evaluación, la falta de capacidad para evaluar al cliente si es que este cumple o no con los requisitos para obtener un crédito.

Con todo lo antes mencionado podemos identificar que las condiciones de crédito no se encuentran bien definidas, ya que los usuarios previa supervisión en campo del analista de riesgo no cumple con los requisitos establecidos adecuadamente, esto trajo como consecuencia que la Financiera reduzca su cartera de clientes ya que no puede brindar nuevos créditos, así mismo “La morosidad depende de las condiciones de crédito que establece la entidad Financiera, ya que si estas se encuentran claras y precisas, se reducirá el índice de morosos” (Paredes y Yáñez, 2012, p. 71).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de las condiciones de crédito en el nivel de morosidad en la Financiera TFC sucursal Tarapoto años 2008 - 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica, porque permitió analizar cuál fue la incidencia de los créditos mal otorgados y que ello conllevó a generar el gran nivel de morosidad de FINANCIERA TFC, situación que conllevó al análisis de este problema, el cual ayudó a mejorar no solo las políticas de cobranza de la misma sino a disminuir el índice de morosidad, a cumplir con sus obligaciones

y mejorar la economía de la entidad. La razón de este estudio también fue de mucha utilidad para otras empresas privadas que otorguen créditos a distintos clientes y a empresas que se dediquen al servicio de cobranzas.

1.6. Hipótesis

Las políticas de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008 - 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si las políticas de crédito influyeron significativamente el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008.

1.7.2. Objetivos específicos

Conocer las políticas de crédito de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008.

Conocer el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008.

Tabla 1. Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Condiciones de crédito	Caracterizado como el intercambio entre dos reuniones donde uno de ellos (el prestamista) da brevemente efectivo, mercancías o administraciones a otro (el acreditado) con la garantía de reembolso posterior, incluida la cuota de la prima. (Morales 2007)	La variable será medida en base a una encuesta que se realizará a los colaboradores de la empresa sujeta al estudio, de esta manera se podrá conocer la percepción si tiene las funciones que desempeña, y de la empresa en general.	Cartera de crédito	Control en los procesos Las normas son adecuados y claros Normas y procedimientos están escrito	Ordinal)
			Riesgo de crédito	Se estudian los antecedentes de os clientes Constancia de aprobación Créditos otorgados revisados	
Morosidad	La mora causa a los jefes de préstamo un primer impacto adverso, al encontrarse con la ausencia de cargos que pueden provocar circunstancias de impotencia para cumplir con sus responsabilidades de pago a plazos. González (2012 Congreso. VIII CIAEC 025).	La variable será medida mediante guías de observación, mismas que serán llenadas por el personal.	Altos de riesgo	Área de créditos y cobranzas independiente Seguimiento a la cartera de cobranzas Análisis periódicos de la morosidad Informe del resultado del análisis realizado	Ordinal)
			Gestión de riesgo	Frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes Capacitan al personal	

Fuente: Elaboración propia 2018.

2.3. Población, muestra

Población: estuvo compuesto por todas las empresas de créditos y cobranzas de Tarapoto

Muestra: estuvo compuesto por todo el personal de FINANCIERA TFC. Sucursal Tarapoto.

Administrador de agencia

Supervisor de cobranzas

Asistente de cobranzas

Funcionarios de crédito

Gestores de cobranzas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó bibliografía tanto de libros, como de páginas de internet para la recolección de datos y marco teórico de la presente investigación.

El cuestionario es una técnica que nos ha permitido contar con información Cualitativa para sustentar la propuesta en base a un diagnóstico específico de las falencias en los procesos y controles de la empresa tomada de muestra.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos se encuentran agrupados en dos bloques o etapas:

Pre pruebas. Realizadas con el fin de dar confiabilidad a los instrumentos, los datos serán analizados por medio de pruebas como la del Alfa de Cronbach, sometidas a un grupo representativo diferente a la muestra seleccionada.

Pruebas de resultados. Son las pruebas empleadas para la presentación de los resultados; se comenzará con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk debido a que se cuenta con una muestra inferior a 30 casos (personas), y dependiendo de los resultados obtenidos, se aplicarán las pruebas de Pearson o Rho Spearman. Adicional a todo esto, se complementará con pruebas estadísticas inferenciales, empleadas para el análisis de los resultados a nivel de variable.

2.6. Aspectos éticos

La investigación se encuentra realizada en relación con principios o aspectos éticos generalizados y aceptados a nivel mundial, entre estos aspectos se encuentran la confidencialidad de los informantes, la no divulgación de información personal, la transparencia y objetividad de los resultados.

III. RESULTADOS

Tabla 2. Actualmente la empresa posee un control en los procesos de las condiciones de crédito que la empresa brinda a sus clientes.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

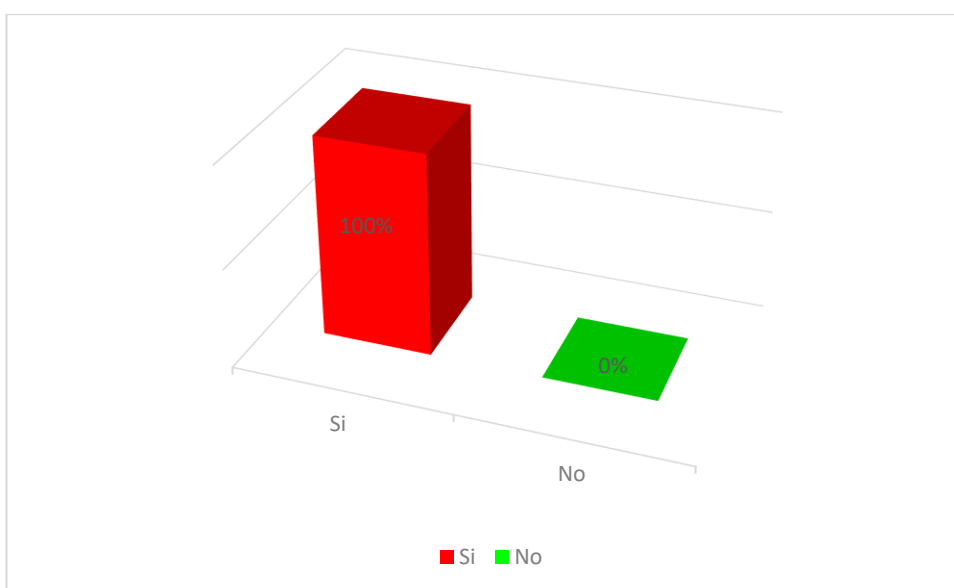


Figura 1. Actualmente la empresa posee un control en los procesos de las condiciones de crédito que la empresa brinda a sus clientes.

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 2 y Figura 1, la encuesta realizada al personal de Financiera se llega a la conclusión que todo el personal tiene conocimiento que existe un control en los procesos de las condiciones de crédito.

Tabla 3. Las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas con adecuados y claros.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

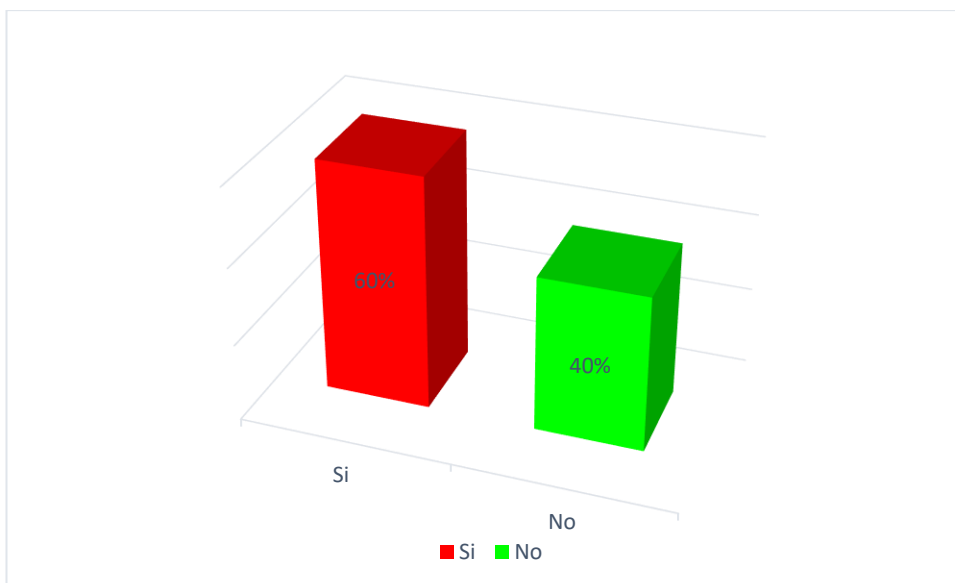


Figura 2. Las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas con adecuados y claros.

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 3 y Figura 2, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que para el 60 % del personal las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas son claras, pero para el 40 % no lo es, lo que implica una deficiencia en el control de los procesos.

Tabla 4. *Estas Normas y procedimientos están expresadas por escrito.*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

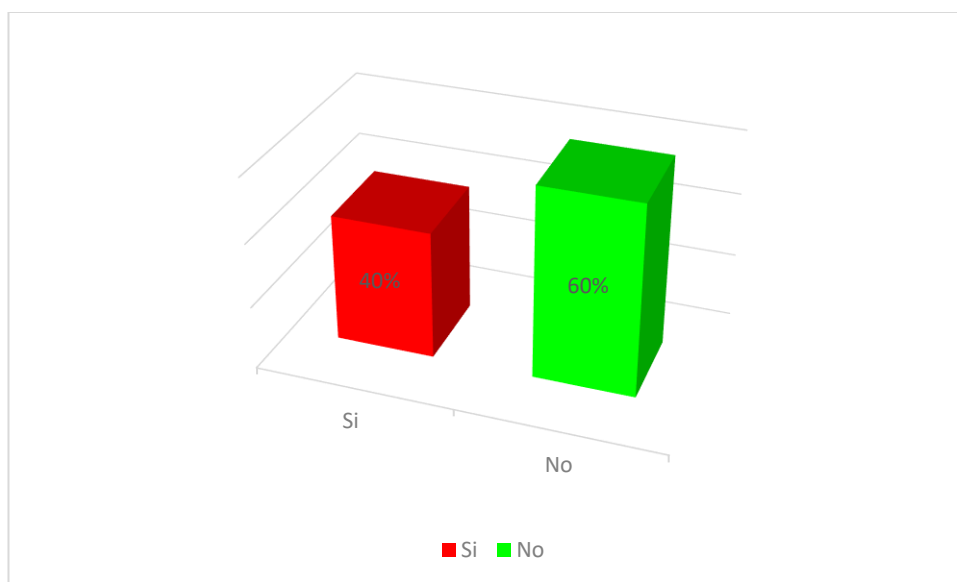


Figura 3. *Estas Normas y procedimientos están expresadas por escrito.*

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 4 y Figura 3, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que para el 40 % del personal si tienen conocimientos de las normas por escrito las normas, pero para el 60 % no tiene conocimiento.

Tabla 5. Dentro de las condiciones de crédito se estudian los antecedentes de los clientes para la aprobación de créditos.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

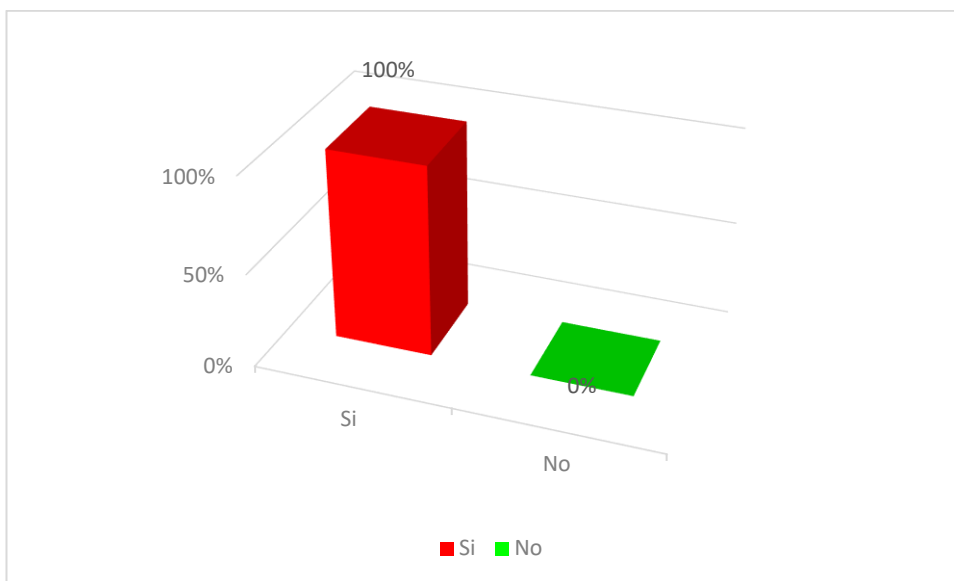


Figura 4. Dentro de las condiciones de crédito se estudian los antecedentes de los clientes para la aprobación de créditos.

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 5 y Figura 4, la encuesta realizada al personal de la Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que si se estudian los antecedentes de los clientes para el otorgamiento del crédito.

Tabla 6. *Se deja constancia escrita de la aprobación del crédito otorgado*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

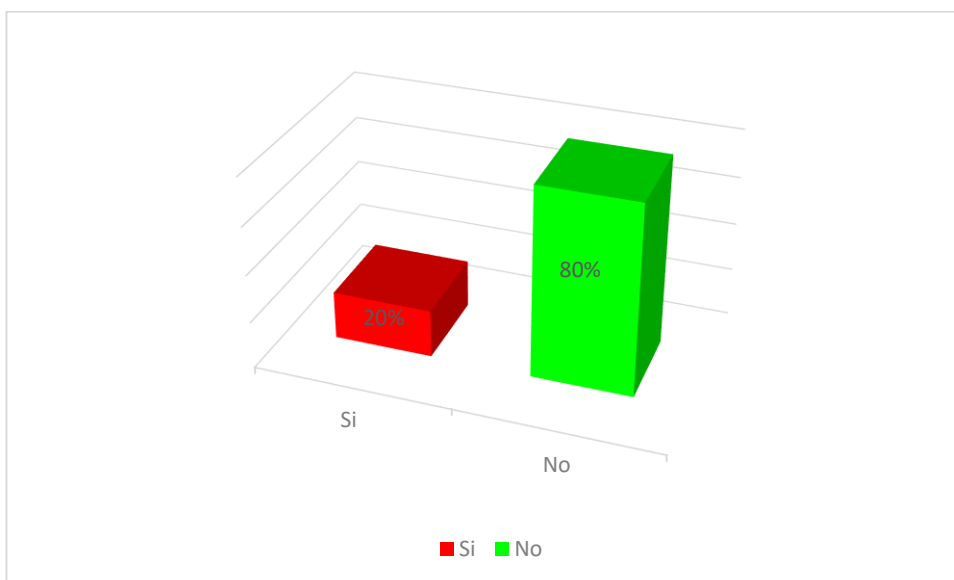


Figura 5. *Se deja constancia escrita de la aprobación del crédito otorgado.*

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 6 y Figura 5, la encuesta realizada al personal de la Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que solo el jefe de créditos tiene conocimiento que se entrega un escrito con la aprobación, el resto del personal ignora dicha información.

Tabla 7. *Los montos de los créditos otorgados son revisados con frecuencia.*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

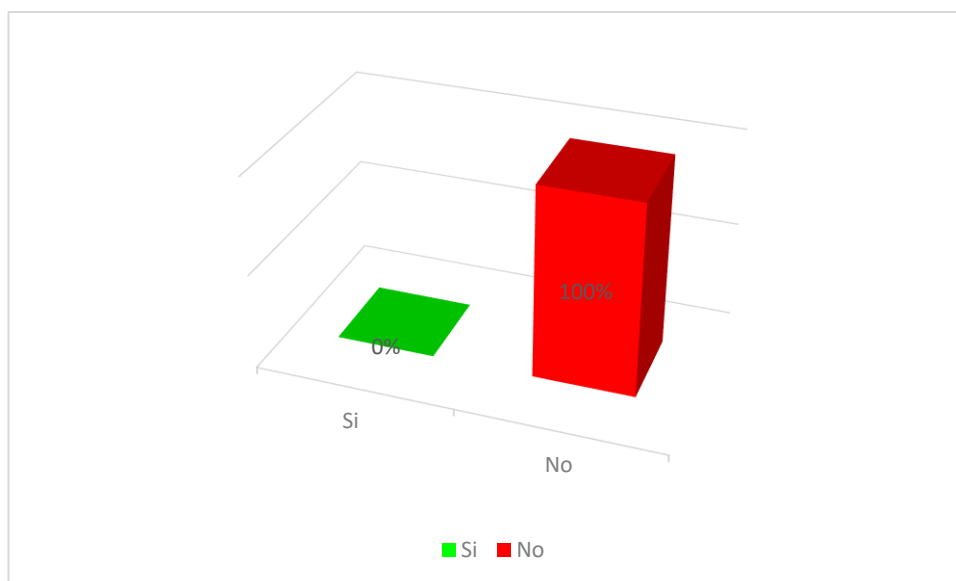


Figura 6. *Los montos de los créditos otorgados son revisados con frecuencia.*

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 7 y Figura 6, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que los créditos otorgados son revisados con frecuencia y solo se llega a conocer cuando el sistema de la empresa bloquea al cliente por su límite de endeudamiento.

Tabla 8. *El área de créditos y cobranzas es independiente de gerencia comercial.*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad y finanzas	3	60%
Ventas	1	20%
Gerencia comercial	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

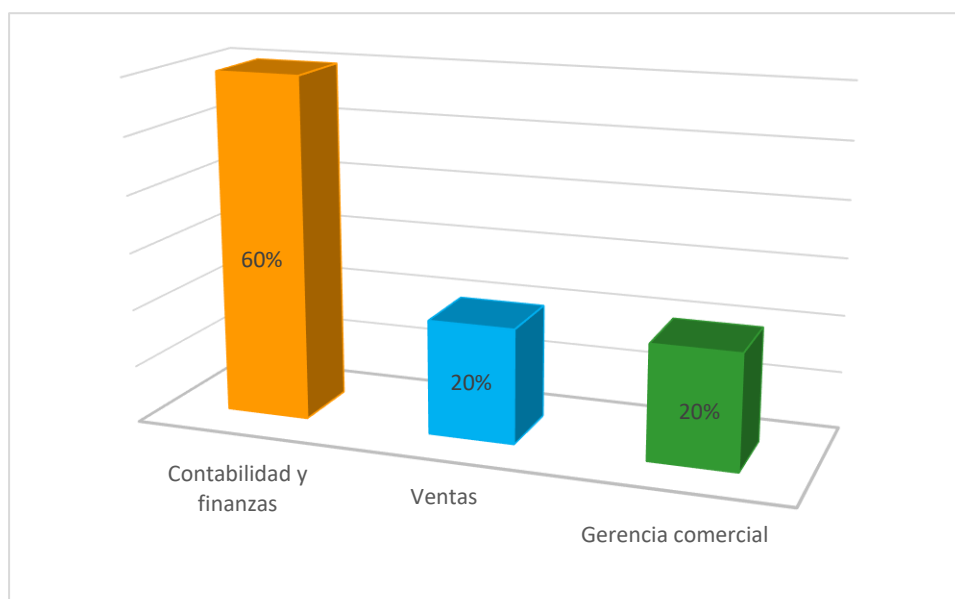


Figura 7. *El área de créditos y cobranzas es independiente de gerencia comercial.*

Fuente: Elaboración propia 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 8 y Figura 7, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que el 20 % cree que es independiente de contabilidad y Finanzas, el 60 % cree que es independiente de área de ventas y el 20 % que es independiente de gerencia Comercial.

Tabla 9. *Quien cree que efectúa el seguimiento a la cartera de cobranzas (morosidad).*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Administrador de agencia	2	40%
Supervisor de cobranzas	0	0%
Asistente de cobranzas	0	0%
Funcionarios de crédito (FC)	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

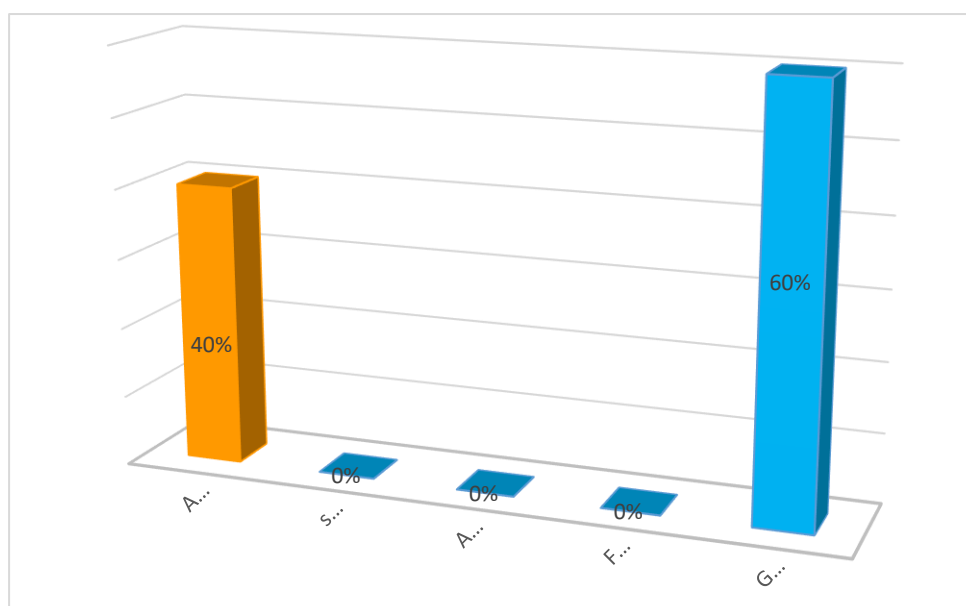


Figura 8. *Quien cree que efectúa el seguimiento a la cartera de cobranzas (morosidad).*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 9 y Figura 8, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que el 40 o/o cree que el jefe de créditos y cobranzas es el que se encarga del seguimiento de la cartera de cobranza y el 60% cree que los gestores de cobranza son los que se encargan de dicha función.

Tabla 10. *Se, efectúan análisis periódicos de la morosidad en la empresa.*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia, 2018.

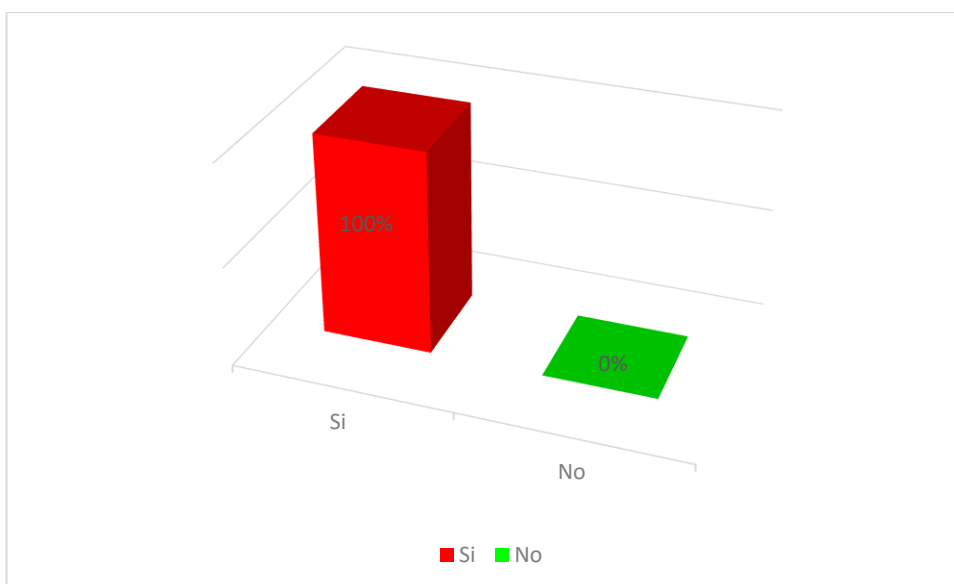


Figura 9. *Se, efectúan análisis periódicos de la morosidad en la empresa.*

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Interpretación:

Según la Tabla 10 y Figura 9, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto llegó al resultado que siempre se realiza análisis de la cartera de cobranzas.

Tabla 11. A que funcionario se le informa el resultado del análisis realizado.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Administrador de agencia	0	0%
supervisor de cobranzas	5	100%
Asistente de cobranzas	0	0%
Funcionarios de crédito (FC)	0	0%
Gestores de cobranza	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

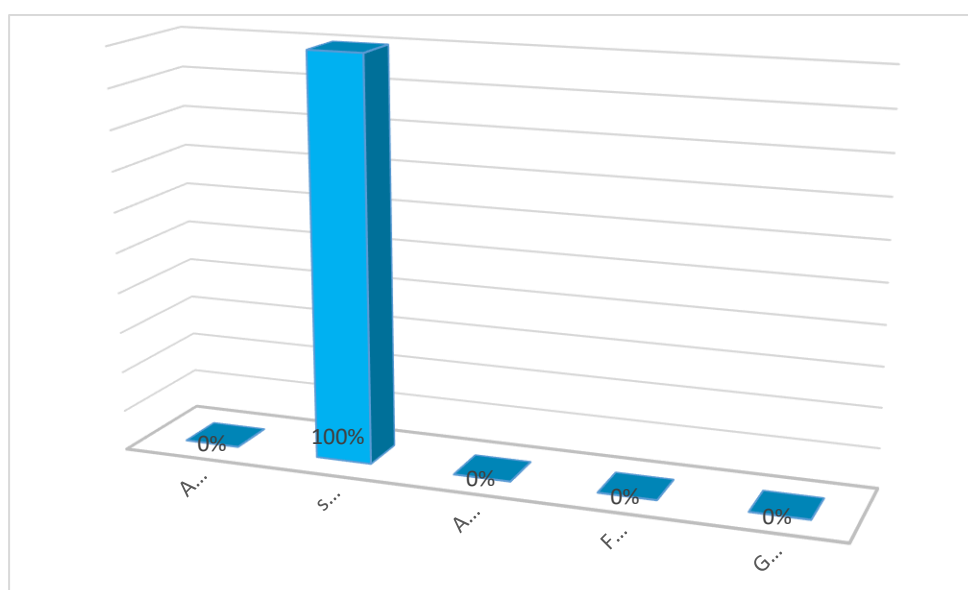


Figura 10. A que funcionario se le informa el resultado del análisis realizado.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Interpretación:

Según la Tabla 11 y Figura 10, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó a la conclusión que todo el personal tiene conocimiento que se le informa al supervisor de cobranzas.

Tabla 12. Con qué frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	1	20%
Quincenal	2	40%
Mensual	1	20%
No se envía	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

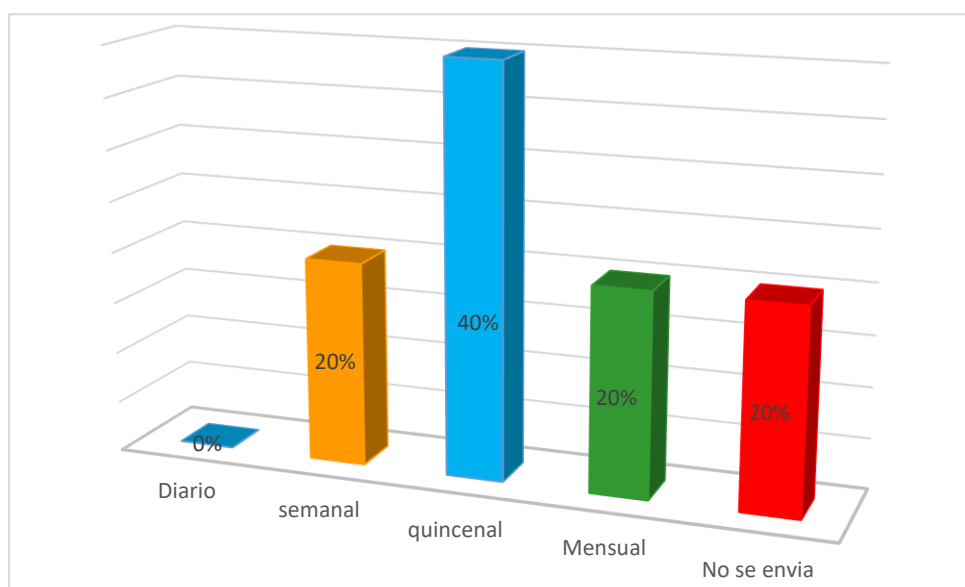


Figura 11. Con qué frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Interpretación:

Según la Tabla 12 y Figura 11, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó a determinar que el 20% cree que se envía de manera semanal, el 40% cree que se envía de manera quincenal, el 20% cree que se envía de manera mensual y el 20% cree que no se envían estados de cuenta.

Tabla 13. Se capacita al personal involucrado en temas de cobranzas y morosidad.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración propia 2018.

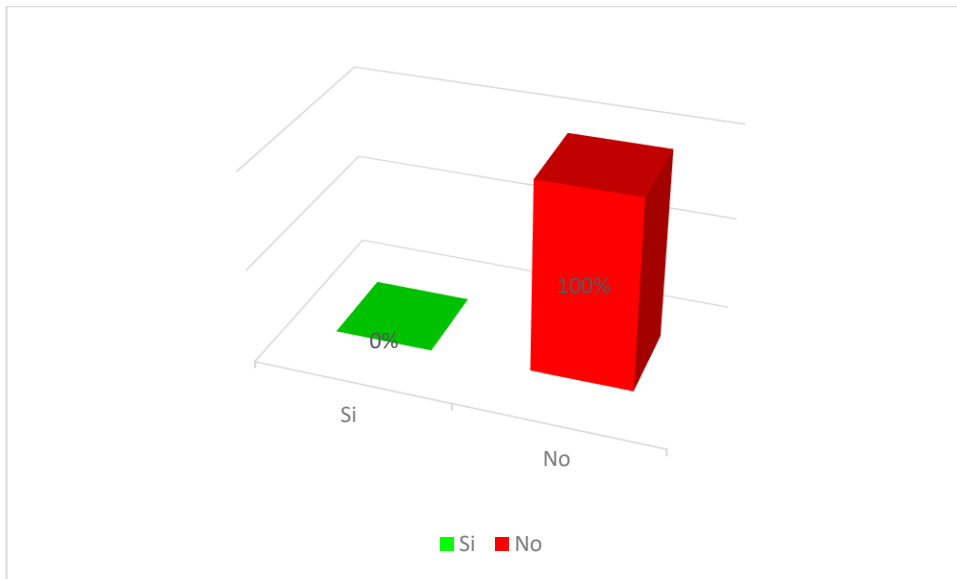


Figura 12. Se capacita al personal involucrado en temas de cobranzas y morosidad.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Interpretación:

Según la Tabla 13 y Figura 12, la encuesta realizada al personal de Financiera sucursal Tarapoto se llegó al resultado que la empresa no realiza ningún tipo de capacitación con respecto a temas de morosidad y cobranzas.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, la tendencia de las operaciones Financieras es realizar ventas al crédito, por varias razones, entre ellas la de FINANCIERA TFC es la de impulsar al crecimiento de las pequeñas empresas que se dedican a la venta de artefactos (CURACAO), la venta de motos moto taxis y furgonetas, y los programas techo propio y mi vivienda (ESTADO) para lo cual la Financiera emplea diferentes políticas de crédito para que los clientes puedan acceder a los productos que más les interese financiar.

En las preguntas 1 y 2 de la teoría condiciones de crédito el personal, este 100 % aceptando que cuentan con un control sobre los créditos y que son adecuados y claros

Según Florián, L. (2012), contrato de crédito, es una especie de tarea que comprende una oferta bien desterronado, o administración, que se paga según lo concedido a través de un crédito. Este tipo de metodología, es un tipo de financiación de uso extraordinario en la parte comercial, en la medida en que le permita obtener beneficios de distribuciones poco a poco.

Con frecuencia, las organizaciones piensan que es importante ofrecer crédito para mantener a los clientes existentes y obtener nuevos. Estas condiciones tienden a ser comparables entre las organizaciones de un segmento similar: los competidores ofrecen condiciones de crédito comparables dado que estos plazos de pago se consideran un dispositivo de negocios, a pesar de que sus límites han sido resueltos por criterios financieros. Las obsesiones de las estrategias de crédito deben ser producto de una investigación cuantitativa vigilante. Costo de financiación de René. que puede no superar la ventaja de compra que supone otorgar crédito comercial.

El paso inicial que estableceremos será, al menos, un criterio para que un cliente otorgue crédito: los puntajes, las referencias, los encuentros pasados, la adquisición de volúmenes, etc., son criterios que dan una premisa para desarrollar los criterios de mínimo crédito. En cualquier caso, la organización necesita considerar que el subsidio a cli, elementos Heva, fijó un costo que debería ser evaluado.

Evaluación de las políticas de crédito

Como se especifica, es importante calcular el impacto que tiene un acuerdo de crédito específico en el volumen de ofertas. Una flexibilización de los plazos de pago tiene un peligro que solo puede aceptarse si hay una llegada de créditos productivos ampliados.

En las preguntas 3,4,5,6, el personal no está informado ya que la empresa no les hace firmar un cargo de recepción donde explica las políticas en la aprobación de créditos a los trabajadores involucrados. En los estudios que se hacen con respecto a los antecedentes de los clientes manifiestan que si se estudian y se verifican los resultados que todos los involucrados están de acuerdo en la pregunta 5 el personal manifiesta que no se deja ningún escrito al cliente sobre si su crédito ha sido o no aprobado, los montos aprobados por los funcionarios no son revisados por los involucrados en el área de recuperación o cobranzas posterior a su aprobación.

Según Florián, L. (2012), En caso de que las condiciones de crédito sean extremadamente adaptables, ampliará el crédito, permitido por la organización a sus clientes. Eso subsidia costos. La organización debe tener la capacidad de medir tales gastos de manera que pueda familiarizarse con hasta qué punto las estrategias de crédito adaptables ayudan a desarrollar el volumen de negocios.

Los gastos relacionados con el crédito de la estrategia de la organización son facturas incobrables: mejora la probabilidad de solicitudes no pagas ya que los principios de crédito se hacen más adaptables y viceversa. De vez en cuando, nos parece desagradable que un acuerdo contundente de crédito no expanda esencialmente las transacciones, sino solo las impagas. Un acuerdo de crédito terrible puede adelantar ofertas de baja calidad.

En la pregunta 8 de la teoría MOROSIDAD no es muy claro quién es el encargado, el 40 % cree que el jefe de créditos y cobranzas es el que se encarga del seguimiento de la cartera de cobranza y el 60% cree que los gestores de cobranza son los que se encargan de dicha función.

Según González, J. (2012) Cualquier elemento relacionado con el dinero dentro de sus capacidades es garantizar a través de su personal de recolección la recuperación de sus créditos sin lugar a dudas, y todo el personal debe estar intensamente comprometido con el trabajo de campo que se completa. con visitas a los hogares de los clientes, transmitiendo a la realidad que el personal reúne a los dos administradores y jefe debe estar extremadamente asociado con el problema, y el individuo responsable del grupo para esta situación el jefe de acumulación debe ser el pionero que ayudará a la ejecución de supervisores, haciendo recompensas de motivación para la satisfacción de objetivos que no se da en el dinero relacionado.

En la Pregunta 12 de la teoría Morosidad se llega a la conclusión que le empresa no está realizando y dando valor al área de cobranzas ya que no están dando la capacitación correspondiente al personal involucrado en esta área,

Según González, J. (2012), es un flagelo que se propaga rápidamente a través de organizaciones relacionadas monetariamente o asociación de dinero relacionado con negocios. El quebrado primario no paga, para causar el endeudamiento del segundo, etcétera. Es, de esta manera, una auténtica maldición que está socavando la textura del negocio, agrediendo su solidez y causando la desaparición de las organizaciones, por razones intrascendentes a su acción, simplemente por ser incitado por otros.

Coincidimos con el creador González, sobre la base de que en la organización evaluada un gran número de sus clientes se reunieron para pagar sus créditos a tiempo, circunstancia que causa la expansión de las malas acciones y de esta manera puede provocar, más adelante, la organización puede soltar (r) en cuestiones de quiebra, por falta de liquidez. Como examinador dedujo que la alta tasa de anticipos de la organización FINANCIERA TFC, es principalmente el resultado de una evaluación deficiente de los clientes en la concesión de líneas de crédito, sin falta, como se ha demostrado en la introducción dy los resultados, están dando, créditos, sin embargo no hay preparación sobre cómo lograr el cliente cuando esto entra en circunstancias de pagos atrasados que ha provocado clientes, no cumplen con la entrega de sus anticipos, llevando consigo un peligro inevitable de falta de liquidez en la organización, en

cualquier señalar que continuar e incrementar este valor predeterminado, crearía el rompimiento de sus compromisos con sus jefes de préstamo. Por las razones expuestas anteriormente, podemos afirmar que nuestra especulación se afirma y de esta manera es digna.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se ha logrado determinar que las condiciones de crédito si influyen en el nivel de morosidad de la FINANCIERA TFG, ya que, tras la evaluación y análisis a los trabajadores, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las condiciones de crédito de financiera ya que la empresa no da prioridad a entre muchas cosas a la capacitación al personal involucrado, directamente en el proceso de cobranzas.
- 5.2.** Dada las políticas de crédito que se mencionan líneas arriba todo está normado y aprobado por el directorio, pero sucede que el personal no está muy conforme con el manejo que tiene de parte de la directiva que trabaja en Lima ya que no hay capacitación y todo está centralizado allá.
- 5.3.** Se analizó el nivel de influencia que tienen los requisitos de las políticas de créditos en la morosidad, todo está normado y aprobado por el directorio, los clientes que incumplieron los requisitos establecidos para los crédito, representan el mayor porcentaje de morosidad con que cuenta la empresa, a eso ha llevado a que no haya un control y sistema para poder hacer seguimiento en el cumplimiento de las visitas de los gestores de cobranza en el campo.
- 5.4.** Se conoció que de los funcionarios Encuestados todos desconocen en realidad al 100% con qué frecuencia se visita al cliente y están en total desconocimiento cada cuanto tiempo se les entrega su estado de cuenta al cliente.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** La Financiera debe contar con una política de créditos formalmente establecidas y dar a conocer a todo el personal involucrado en la aprobación de los créditos debe ser aprobado y evaluado por un área especializada en temas de condiciones de crédito en entidades financieras.
- 6.2.** Capacitar sobre el manejo de las políticas de aprobadas, a todo el personal de la empresa, así como su difusión a los clientes.
- 6.3.** Realizar las capacitaciones al área de cobranzas y enfocarse en las visitas de campo, generar un cuadro de metas, con sus comisiones y bonos para el cumplimiento de meta, aquí se puede diseñar un software para que los gestores puedan ver en línea todos los pagos que los clientes realizan en oficina y así estar más actualizado a la hora de la negociación.
- 6.4.** Evaluar al líder del área de Cobranzas (SUPERVISOR), ver hoja de vida de trabajadores anteriores y el grado Profesional, ya que en esa área es muy importante tener a una persona capaz de llevar un ambiente armónico y siempre con una capacidad de transmitir confianza y respeto a su personal (Gestores de Cobranzas)

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cortijo, W (2008). "Administración y análisis de crédito en las Organizaciones Comercializadoras de artículos electrodomésticos de Trujillo".

García, P; Rivera, L (2011). La morosidad y su incidencia en la gestión de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. de la ciudad. de Trujillo Perú- Año 2010"

León, K; Sandoval, J (2013). "Implementación del análisis y evaluación de los créditos de clientes morosos que contribuyen a una efectiva presentación razonable en los Estados Financieros de la Compañía CienpharmaS.AC.

Paredes, E; Yáñez, K (2012). "Implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos.

Molina, L (2000) "el crédito documentarlo y sus documentos" Morales (2007) "Determinar el nivel de morosidad y sus factores principales de los créditos de microempresa'

González, J (2012 Congreso. VIII CIAEC 025). Morosidad nueva versión <http://www.tfc.com.pe>

ANEXOS

Matriz de consistencia.

Título: “Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la incidencia de las condiciones de crédito en el nivel de morosidad en la Financiera TFC sucursal Tarapoto años 2008 - 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar si las políticas de crédito influyeron significativamente el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008, - 2018.</p>	<p>Hipótesis general Las políticas de crédito influyen significativamente en el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008 - 2018.</p>	<p>Técnica Páginas de internet Bibliografía</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>M O1 ————— O2</p> <p>Donde: M = Muestra O1 = Condiciones de crédito O2 = Morosidad</p>	<p>Población Estuvo compuesto por todas las empresas de créditos y cobranzas de Tarapoto.</p> <p>Muestra Estuvo compuesto por todo el personal de FINANCIERA TFC. Sucursal Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1211 826 1469 884">Variables</th> <th data-bbox="1469 826 1727 884">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1211 884 1469 999" rowspan="2">Condiciones de crédito</td> <td data-bbox="1469 884 1727 940">Cartera de crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 940 1727 999">Riesgo de crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 999 1469 1102" rowspan="2">Morosidad</td> <td data-bbox="1469 999 1727 1054">Altos de riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1469 1054 1727 1102">Gestión de riesgo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Condiciones de crédito	Cartera de crédito	Riesgo de crédito	Morosidad	Altos de riesgo	Gestión de riesgo
Variables	Dimensiones										
Condiciones de crédito	Cartera de crédito										
	Riesgo de crédito										
Morosidad	Altos de riesgo										
	Gestión de riesgo										

Instrumento de recolección de datos

Buenos días se solicita su apoyo en responder las siguientes preguntas que conllevarán a las mejoras en la empresa. Marcar con una x a respuesta que crea conveniente.

1.- ¿Actualmente la empresa posee un control en los procesos de las condiciones de crédito de la empresa?

a) SI

b) NO

2.- ¿Las normas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas son adecuados y claros?

a) SI

b) NO

3.- ¿Estas normas y procedimientos están expresados por escrito?

a) SI

b) NO

4.- ¿Dentro de las condiciones de crédito se estudian los antecedentes de los clientes para la concesión de créditos?

a) SI

b) NO

5.- ¿Se deja constancia escrita de la aprobación del crédito otorgado?

a) SI

b) NO

6.- ¿Los montos de los créditos otorgados son revisados con frecuencia?

a) SI

b) NO

7.- ¿El área de créditos y cobranzas es independiente de?

- a) Contabilidad y Finanzas
- b) Ventas
- e) Gerencia Comercial (área industrial)

8.- ¿Quién cree que efectúa el seguimiento a la cartera de cobranzas (morosidad)?

- a) Administrador de Agencia
- b) Supervisor de Cobranzas
- e) Asistente de Cobranzas
- d) Funcionario de Cobranzas
- e) Gestores de Cobranzas

9.- ¿Se efectúan análisis periódicos de la morosidad en la empresa?

- a) SI
- b) NO

10.- ¿A qué funcionario de la empresa se le informa el resultado del análisis realizado?

- a) Administrador de Agencia
- b) Supervisor de Cobranzas
- e) Asistente de Cobranzas
- d) Funcionario de Cobranzas
- e) Gestores de Cobranzas

11.- ¿Con que frecuencia se envían estados de cuenta a los clientes?

- a) Diario
- b) Semanal e) Quincenal d) Mensual
- e) No se envía

12.- ¿Se capacita al personal involucrado en temas de cobranzas?

- a) SI
- b) NO

Validación de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Jhans Cyothian Villacorta Huerta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONDICIONES DE CREDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONDICIONES DE CREDITOS					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONDICIONES DE CREDITOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser utilizado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 26 de Julio de 2018



 Regner H. Castillo Salazar
 C.I.A.B. N° 09790
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Jhans Crystian Villacorta Huerta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE MOROSIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser utilizado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 26 de Junio de 2018


 Regner N. Castillo Salazar
 CLAB. N° 09790

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Elmer Escudero Pinchi
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Jhans Crysthian Villacorta Huerta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE MOROSIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44Tarapoto 22 de Junio de 201 8

Elmer Escudero Pinchi
 Mg. ADMINISTRACIÓN
 RUC "I" AD - N° 12612
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escudero Pinchi Eimer
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Jhans & Crysthian Velazco Huerfano

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CONDICIONES DE CREDITOS en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONDICIONES DE CREDITOS				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONDICIONES DE CREDITOS					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 22 de Junio de 201 8

Eimer Escudero Pinchi
Mg. ADMINISTRACIÓN
RUC CLAD - N° 12612
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mescua Ampuero Lizeth Ery
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestría en Administración en Negocios y Relaciones Internacionales
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Thoms Guzman Villacorte Huank

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE MOROSIDAD				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto 22 de Junio de 2018

MBA. Lizeth Ery Mescua Ampuero
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mosac Ampuero Lizeth Eily
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : MBA - Maestría en Administración en Negocios y Relaciones Internacionales
 Instrumento de evaluación : Encuesta
 Autor (s) del instrumento (s): Thoms Guptkian Villacosta Huerta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: NIVEL DE MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: NIVEL DE MOROSIDAD				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: NIVEL DE MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 22 de Junio de 2018


 MBA Lizeth Eily Mosaca Ampuero
 Sello personal de ADMINISTRACIÓN

Prueba de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	70,0
	Excluido ^a	6	30,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	20

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

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
VAR00024	43,5000	133,808	,463	,841
VAR00025	42,7857	128,643	,608	,833
VAR00026	43,2857	147,297	,033	,859
VAR00027	42,6429	126,247	,673	,830
VAR00028	43,2857	137,912	,359	,845
VAR00029	43,1429	129,670	,608	,834
VAR00030	43,6429	155,786	-,304	,864
VAR00031	43,0000	157,385	-,430	,865
VAR00032	43,2143	154,643	-,219	,866
VAR00033	42,8571	122,132	,796	,823
VAR00034	43,1429	131,824	,533	,837
VAR00035	43,0714	122,841	,715	,827
VAR00036	43,5000	133,808	,490	,839
VAR00037	44,0000	151,077	-,122	,855
VAR00038	42,7857	125,104	,766	,826
VAR00039	42,9286	127,148	,814	,826
VAR00040	43,5714	141,033	,529	,842
VAR00041	42,9286	131,918	,582	,835
VAR00042	42,7857	122,797	,745	,825

Interpretación:

Asimismo, se estima que los instrumentos empleados para la variable procesos casos son confiables; ya que el Alfa de Cronbach fue mayor 0,8497

Variable: Condiciones de crédito

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	24

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
VAR00067	53,5714	250,264	,803	,860
VAR00068	54,3571	307,940	-,479	,890
VAR00069	53,7143	274,220	,366	,874
VAR00070	54,1429	278,440	,257	,877
VAR00071	53,3571	281,170	,186	,879
VAR00072	54,0000	274,308	,349	,875
VAR00073	53,7143	287,912	,045	,883
VAR00074	53,6429	279,940	,199	,879
VAR00075	53,2143	284,181	,095	,884
VAR00076	53,7143	266,681	,440	,872
VAR00077	53,7143	272,527	,353	,875
VAR00078	53,7143	275,758	,242	,879
VAR00079	53,9286	295,456	-,114	,885
VAR00080	53,5000	264,731	,496	,870
VAR00081	54,5714	299,033	-,212	,886
VAR00082	53,5714	254,879	,917	,860
VAR00083	53,5714	250,879	,851	,860
VAR00084	53,5000	258,423	,779	,863
VAR00085	53,8571	254,440	,862	,861
VAR00086	53,7857	251,258	,933	,858
VAR00087	53,4286	251,648	,874	,859
VAR00088	53,6429	253,324	,868	,860
VAR00089	53,6429	248,247	,915	,858
VAR00090	53,7857	260,027	,841	,863

Interpretación

Asimismo, se estima que los instrumentos empleados para la variable condiciones de crédito son confiables; ya que el Alfa de Cronbach fue mayor 0,877

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



El representante legal de la Financiera TFC S.A.;

Hace constar:

Que el estudiante, Jhans Crysthian Villacorta Huerta, de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. Realizo la investigación de su tesis titulada *"Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018"*, en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 17, de diciembre de 2018



ANDRÉS MAURICIO MUÑOZ RAMÍREZ
Representante Legal
Financiera TFC S.A.

Prueba de Turnitin

feedback studio

REVISION

0

Resumen de coincidencias

17%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	docalide.com.br	Fuente de Internet	1%
2	repositorio.uncp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
3	alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	1%
4	www.globalwaterwatch...	Fuente de Internet	1%
5	www.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucp.edu.pe	Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu...	Fuente de Internet	1%
8	www.ana.gob.pe/8094	Fuente de Internet	1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la
Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR
Jorge Costillales Villacorta Huerta

ASESOR
Roger Burgos Baurbakas

LINEA DE INVESTIGACION:
Finanzas

Página: 1 de 84 Número de palabras: 14695

Text-only Report High Resolution Activado

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, Mg. Roger Burgos Bardales.....
, docente de la Facultad.....y Escuela
 Profesional.....de la Universidad César
 Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

" Condiciones de Crédito y su incidencia en el
 nivel de morosidad de la Financiera TFC -
 sucursal Tarapoto 2008 - 2018.....
, del (de la) estudiante
Jhans Crysthian Villacorta Huerta
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de17.% verificable en
 el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha.....18 de Julio 2018.....




Mg. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9264

.....
Firma
Nombres y apellidos del (de la) docente
DNI: 07797178.....

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

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

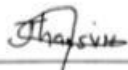
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Jhans Crysthian Villacorta Huerta, identificado con DNI N° 42889478 egresado de la escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018";

En el repositorio institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>). Según lo estipulado en el Derecho Legislativo 822, Ley Sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Firma

DNI: 42889478

FECHA: 02 FEBRERO DEL 2019

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



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:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jhans Crysthian Villacorta Huerta

INFORME TITULADO:

"Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC sucursal Tarapoto, año 2008 - 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO