



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Crédito y cobranza del banco de crédito del Perú distrito de San Miguel, 2019

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

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Gladys Yanet Mayo Portocarrero (ORCID: 0000-0002-3489-0510)

Cesar Alfredo Romero Príncipe (ORCID: 0000-0001-8757-9243)

**ASESOR:**

Dr. Nerio Janampa Acuña (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A mi madre, hermano y a mis sobrinos por la fortaleza que me brindan en cada momento, a mi padre Carlos Ramírez QEPD. Por ellos cumplí mis objetivos.

Gladys

A mis padres por sus enseñanzas, motivación y paciencia que me brindaron en cada momento, a mi hermano Jorge por su ejemplo y perseverancia. Por ellos cumplí mis objetivos.

Cesar

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por todas las bendiciones que nos ha dado, a nuestra Universidad Cesar Vallejo donde nos formamos profesionalmente así como también a nuestros docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecemos también a nuestro Asesor de Tesis Dr. Nerio Janampa Acuña que nos ayudó con nuestras inquietudes durante todo el desarrollo de la tesis

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Banco de Crédito del Perú por habernos permitido realizar nuestra tesis en su prestigiosa entidad bancaria.

Para finalizar, agradecemos a todos nuestros compañeros de la Universidad los cuales aportaron un alto porcentaje en nuestras ganas de seguir adelante en nuestra carrera profesional.

Los autores

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	36
<b>2.1 Tipo y diseño de la investigación</b>	36
<b>2.2 Operacionalización de variables</b>	38
<b>2.3 Población</b>	40
<b>2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	40
<b>2.5 Procedimiento</b>	42
<b>2.6 Método de análisis de datos</b>	43
<b>2.7 Aspectos éticos</b>	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIÓN	61
VI. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	71

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz operacionalización de la variable gestión de compras	29
Tabla 2: Matriz operacionalización de la variable cobranza	30
Tabla 3: Validación de juicio de expertos	32
Tabla 4: Niveles de confianza	33
Tabla 5: Resultados de la fiabilidad del crédito y cobranza	33
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de crédito	36
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de crédito por su destino	36
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de crédito por las garantías otorgadas	37
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de créditos por su duración	37
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de cobranza	38
Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza normal	38
Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza preventiva	39
Tabla 13: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza administrativa	39
Tabla 14: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza domiciliaria	40
Tabla 15: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza extrajudicial	40
Tabla 16: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza prejudicial	41
Tabla 17: Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de cobranza judicial	41
Tabla 18: Relación de la muestra no paramétrica, según Spearman entre el crédito y la cobranza	42

Tabla 19: Relación de la muestra no paramétrica, según Spearman hipótesis específicas	42
---	----

## RESUMEN

La presente investigación el propósito fue determinar la relación entre el crédito y cobranza del Banco de Crédito del Perú distrito de San Miguel, 2019. El tipo de investigación según su finalidad fue aplicada, del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue censal, conformada por 80 trabajadores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que estuvieron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,958 y 0,953), que demuestra una alta confiabilidad. En la presente investigación se arribó el 46,3% de colaboradores en el Banco de Crédito del Perú distrito de San Miguel, 2019, señalan que el crédito se encuentra en el nivel medio y el 46,3% señalan que la cobranza encuentra en el nivel medio. Concluyó según la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ( $r = 0.826$ ) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de  $p = 0,000$  resulta menor al de  $p = 0,05$  y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) asumiendo que existe relación significativa entre el crédito y cobranza del Banco de Crédito del Perú distrito de San Miguel, 2019

*Palabras clave:* Crédito, cobranza, créditos por su destino, créditos por las garantías otorgadas, créditos por su duración.

## ABSTRACT

The present investigation the purpose was to determine the relationship between the credit and collections of the credit Bank of the Peru district of San Miguel, 2019. The type of research according to their purpose was applied, correlational descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population was census, consists of 80 workers. The technique employed to collect information was the survey and data collection instruments were questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Alpha's Cronbach: (0.958 and 0,953), which shows a high reliability. In the present investigation were arrived 46.3% of employees in the Bank's credit of the Peru district of San Miguel, 2019, they point out that credit is in the mid-level and 46.3% indicate that the collection is at the average level. He said according to the test of Rho Spearman, whose value is ( $r = 0.826$ ) indicating a correlation positive high, plus the value of  $p = 0.000$  is less than the  $p = 0.05$  and thus the relationship is significant at the 95% and rejecting the null hypothesis ( $H_0$ ) assuming that there is significant relationship between the credit and collections of the credit Bank of the Peru district of San Miguel, 2019

Keywords: credit, collection, credit for their destination, credits for granted guarantees, credits for its duration.