



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**“EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS MOROSOS  
DEL PRODUCTO PRÉSTAMOS PERSONALES Y SU INCIDENCIA  
EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO CONTINENTAL, OFICINA  
JUANJUI, AÑO 2012”**

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

**Autor:**

**WERNER ALEXEI CALLE PEÑA**

**Asesores:**

**C.P.C.C. JUAN MAGUIÑA CAMPOS**

**LIC. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2013**

## **JURADO CALIFICADOR**

**CPCC. OMAR URTECHO CUEVA**  
**Presidente**

**M.Sc.. ALBERTO SOTERO MONTERO**  
**Secretario**

.....  
**CPCC. JUAN ANDRES MAGUIÑA CAMPOS**  
**Miembro**

## DEDICATORIA

A Dios el ser más sublime e importante en mi vida por haberme dado salud y la oportunidad de poder desarrollarme como profesional para llegar hasta este punto, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, a quienes les debo todo en la vida por su apoyo incondicional, el amor, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me han brindado para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos por ser quienes me apoyaron para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A mis familiares, maestros y amigos gracias a todos aquellos que de manera directa me impulsaron a culminar esta etapa de mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término.

A todos mis maestros que a través de estos años me han enseñado a valorar lo que tenemos para forjar nuestro trabajo y nuestro esfuerzo a favor de una sociedad.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, **WERNER ALEXEI CALLE PEÑA**, con **DNI N° 10693643**; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

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

**Tarapoto, 15 de Julio de 2013**

  
\_\_\_\_\_  
**WERNER ALEXEI CALLE PEÑA**  
**DNI N° 10693643**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador, presento ante ustedes la tesis Titulada: **“Evaluación del proceso de recuperación de créditos morosos del producto préstamos personales y su incidencia en la rentabilidad del banco continental, oficina Juanjui, año 2012”**. Con la finalidad evaluar el proceso de recuperación de créditos del producto préstamos personales y su incidencia en la rentabilidad del Banco Continental, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Contador.

Someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación, con la convicción de que le otorgarán el valor justo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación,, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se estimen por conveniente.

Tarapoto, Julio de 2013

**El Autor.**

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
Antecedentes .....	11
Marco Teórico .....	16-39
Marco Conceptual .....	40
Justificación .....	42
Problema .....	43
Hipótesis .....	48
Objetivos .....	48
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	49
2.1. Variable .....	49
2.2. Operacionalización de Variables .....	49
2.3. Metodología .....	51
2.4. Tipos de estudio .....	51
2.5. Diseño .....	51
2.6. Población, muestra y muestreo .....	52
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
2.8. Método de análisis de datos .....	52
<b>III. RESULTADOS</b> .....	55
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	87
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	90
<b>VI. SUGERENCIAS</b> .....	92
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	94

## RESUMEN

Implementar procedimientos y políticas de recuperación de la cartera morosa de créditos del producto préstamos personales y para que sean eficaces deben ser: Uniformes: aplicar a todos los solicitantes. Flexibles: deben tener en cuenta la situación de cada solicitante. La flexibilidad se refiere al solicitante. Adaptables a las circunstancias sociales, políticas y económicas del entorno, del tiempo, del país, del lugar, etc. La adaptabilidad se refiere al entorno de la entidad crediticia. Rutinas eficientes. Existen las que se podrían llamar rutinas rutinarias, que son las acciones que se repiten sin mayor creatividad y eficiencia. Por el contrario, las rutinas eficientes son las que por aplicarse con la debida flexibilidad y adaptación, producen resultados eficaces. Y para reducir la morosidad el banco debería invitar a los deudores a negociar la deuda y establecer un compromiso de pagos acorde a su deuda, porque actualmente el banco es rígido en este aspecto y no permite negociación alguna, y solo te menciona que debes pagar la deuda más las costas judiciales. Sabemos que estos fondos son de libre disponibilidad y los créditos tienen diferentes fines, y el riesgo es mayor.

Es por ello el objeto del presente trabajo de investigación que es la **“Evaluación del proceso de recuperación de créditos morosos del producto préstamos personales y su incidencia en la rentabilidad del Banco Continental, Oficina Juanjui, Año 2012”**

## ABSTRACT

Implement procedures and policies of delinquent portfolio recovery product credit personal loans and to be effective must be: Uniforms: apply to all applicants. Flexible: should take into account the situation of each applicant. Flexibility refers to the applicant. Adaptable to the social, political and economic environment, time, country, place, etc.. Adaptability refers to the environment of the lender. Efficient routines. There are those that could be called routine routines, which are actions that are repeated more creativity and efficiency. By contrast, the routines that are efficient applied with appropriate flexibility and adaptability, produce effective results. And to reduce delinquency should invite the bank debtors to negotiate the debt and establish a commitment according to its debt payments because the bank is currently hard at this point and does not allow any negotiations, and you just mentioned that you must pay the debt plus court costs. We know these are unrestricted funds and credits have different purposes, and the risk is greater.

It is therefore the object of this research work is the "Evaluation of the recovery of non-performing loans personal loans product and its impact on the profitability of Banco Continental Juanjuí Office, Year 2012"