



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CULTURA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA
MOROSIDAD DE LA CMAC TRUJILLO S.A. - AGENCIA JAÉN- 2016**

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

AUTOR:

EDINSON ANIBAL LOJA FLORES

ASESORA:

MG. JULISSA REYNA GONZALEZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

JAÉN – PERÚ

2016

CULTURA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CMAC
TRUJILLO S.A. – AGENCIA JAÉN, 2016

AUTOR:



EDINSON ANIBAL LOJA FLORES
TESISTA

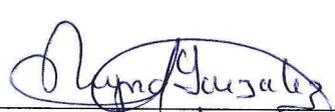
APROBADO POR:



Mg. Rafael MARTEL ACOSTA
PRESIDENTE



Mg. José Fernando Enrique URBINA CARRANZA
SECRETARIO



Mg. Julissa REYNA GONZÁLEZ
VOCAL

Jaén, 19 de diciembre del 2016

DEDICADOTORIA

Esta investigación dedico a mis padres y amigos, lo cual gracias a sus consejos y la paciencia que me tuvieron para poder redactar mi investigación.

Edinson

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejos por brindarme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y tener mejores oportunidades ante la sociedad y también el agradecimiento a la Mg. Julissa Reyna González por su esfuerzo y la paciencia que ha tenido para poder hacer realidad ésta investigación.

Edinson

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **EDINSON ANIBAL LOJA FLORES**, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: **“ CULTURA CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA CMAC TRUJILLO S.A. - AGENCIA JAÉN- 2016”** presentado en 2 folios para la obtención del título profesional de Administración de Empresas es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Jaén, Diciembre del 2016


.....
Edinson Anibal Loja Flores

DNI N° 45779535

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento el trabajo de investigación: “Cultura Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de la CMAC Trujillo S.A. Agencia Jaén- 2016”, dando así cumplimiento a las normas del reglamento con la elaboración y sustentación de este trabajo de investigación de la escuela de Administración de la universidad privada César Vallejo, para poder optar el título de Licenciado en Administración.

La presente investigación es de tipo correlacional, que permitirá a la CMAC Trujillo S.A. Agencia Jaén enfocarse en sus clientes para poder incrementar la cultura crediticia por ende la entidad financiera podrá minimizar su morosidad, asimismo la empresa podrá mantenerse más sólida en el mercado financiero.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I la descripción de la realidad problemática de la empresa en estudio y marco teórico, el capítulo II está conformado por la metodología de la investigación, población y muestra, capítulo III está conformado por resultados, capítulo V está conformado por la discusión, capítulo VI conclusiones y recomendaciones.

EDINSON ANIBAL LOJA FLORES

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	25
1.3.1. Sistema Financiero Peruano.....	25
1.3.2. Caja Municipal De Ahorro Y Crédito.....	27
1.3.3. La Morosidad.....	27
1.3.4. Cultura crediticia.....	34
1.4. Formulación al Problema.....	43
1.5. Justificación del estudio.....	43
1.6. Hipótesis.....	4
1.6.1. Hipótesis General.....	44
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	44
1.7. Objetivo.....	44
1.7.1. Objetivo general.....	44
1.7.2. Objetivos específicos.....	44
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	45
2.1. Diseño de investigación.....	46
2.1.1. Tipo de Estudio.....	46
2.1.2. Diseño de Estudio.....	46
2.2. Variables, operacionalización.....	47
2.3. Población y Muestra.....	49
2.3.1. Población.....	49
2.3.2. Muestra.....	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.4.1. Técnicas.....	51
2.4.2. Instrumentos.....	51
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	53

2.5. Métodos de análisis de datos.....	55
2.5.1. Técnicas para el procesamiento y análisis de información.....	55
2.6. Aspectos éticos.....	56
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	57
3.1. Descripción de los resultados ítem por ítem.....	58
3.2. Correlación entre dimensiones.....	98
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	100
4.1. Discusión de los resultados.....	101
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	103
5.1. Conclusiones.....	104
5.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS.....	106
ANEXOS.....	110
ANEXO 01: Encuestas para medir las variables: cultura crediticia y morosidad.....	110
ANEXO 02: Validación de instrumentos.....	114
ANEXO 03: Matriz de consistencia.....	119

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Empresas de Operaciones Múltiples.....	26
Tabla 02: Categoría y calificación de los deudores.....	31
Tabla 03: Variables.....	47
Tabla 04: Operalización de variables.....	48
Tabla 05: Distribución de los créditos y clientes.....	49
Tabla 06: Indicadores e Items de cultura crediticia.....	51
Tabla 07: Indicadores e Items de morosidad.....	53
Tabla 08: Estadísticos de fiabilidad.....	54
Tabla 09: Estadísticos de fiabilidad.....	54
Tabla 50: Pruebas de chi-cuadrado	98
Tabla 51: Pruebas de chi-cuadrado	98
Tabla 52: Pruebas de chi-cuadrado.....	99

INDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Figura 01: Sistema Financiero Peruano.....	26
Figura 02: Las variables intervinientes se relacionan bajo el siguiente esquema.....	46
Gráfico 01: Morosidad por segmento de crédito dic 13 – dic 15.....	15
Gráfico 02: Evolución de la mora y el CAR.....	16
Gráfico 03: Principales agencias que incrementaron mora – 2016.....	17
Gráfico 04: Clientes que conocen los productos.....	58
Gráfico 05: Beneficios de los productos financieros.....	59
Gráfico 06: Cobro del seguro de desgravamen.....	60
Gráfico 07: Información de los productos.....	61
Gráfico 08: Tasa de interés del préstamo.....	62
Gráfico 09: Calcular el ahorro para el futuro.....	63
Gráfico 10: Cultura de ahorro.....	64
Gráfico 11: Ahorrar en entidades financieras.....	65
Gráfico 12: Centros recreativos los fines de semana.....	66
Gráfico 13: Ahorrar dinero para pagar cuando existe exceso de dinero.....	67
Gráfico 14: Importancia de ahorrar para el futuro.....	68
Gráfico 15: Alternativas para un ahorro mejor.....	69
Gráfico 16: Ahorros respaldados por un fondo.....	70
Gráfico 17: Plan de endeudamiento.....	71
Gráfico 18: Ingresos suficientes para pagar el préstamo.....	72
Gráfico 19: Préstamos adicionales	73
Gráfico 20: Si la cuota no es pagada a tiempo perjudica a la entidad	74
Gráfico 21: Solvencia económica para endeudarse con otras entidades financieras..	75
Gráfico 22: Tarjeta de crédito adicional del préstamo.....	76
Gráfico 23: Comparación de los ingresos y egresos.....	77
Gráfico 24: Información al solicitar un préstamo.....	78
Gráfico 25: Información necesaria para decidir sobre la tasa de interés.....	79
Gráfico 26: Información en el atraso de pago de la cuota.....	80
Gráfico 27: Requisitos necesarios para otorgar el crédito.....	81
Gráfico 28: Pago del desgravamen como cuota adicional del préstamo.....	82
Gráfico 29: Conocimiento del seguro de desgravamen.....	83
Gráfico 30: Para solicitar un préstamo necesitó un aval.....	84
Gráfico 31: Solución al atraso de una cuota.....	85
Gráfico 32: Refinanciamiento por no poder pagar sus cuotas a tiempo.....	86
Gráfico 33: Conocimiento de las políticas de refinanciamiento.....	87

Gráfico 34: Refinanciamiento de cuotas por no tener la posibilidad de pago.....	88
Gráfico 35: Información de la nueva tasa al refinanciar un préstamo.....	89
Gráfico 36: Visita del analista para hacer recordar su pago.....	90
Gráfico 37: Tarjetas de créditos o préstamos adicionales.....	91
Gráfico 38: Llamadas telefónicas para hacer recordar su cuota de pago.....	92
Gráfico 39: Principal motivo de atraso de pago inconvenientes de salud.....	93
Gráfico 40: Atraso de pago por falta de liquidez.....	94
Gráfico 41: Acuerdo extrajudicial para pagar en cuotas.....	95
Gráfico 42: Atraso de pago por mala inversión.....	96
Gráfico 43: Presión cuando su crédito está en el área legal.....	97

RESUMEN

En la investigación titulada: “Cultura Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de la CMAC Trujillo S.A. Agencia Jaén- 2016”, tiene como objetivo general: Determinar la cultura crediticia y su incidencia en la morosidad de la CMAC Trujillo S.A. – Agencia Jaén – 2016.

Este estudio es un tipo de investigación Descriptiva – correlacional, realizado en una población de 620 y con una muestra de 84, tiene como variables: cultura crediticia y morosidad. La variable cultura crediticia está conformada por 20 ítems, y la variable morosidad consta de 20 ítems, utilizando como técnica la encuesta y el instrumento cuestionario.

Los resultados se traducen en la correlación que debe existir entre la variable cultura crediticia y morosidad. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos encontramos que si existe relación entre la variables en estudio.

Palabras claves: Cultura Crediticia, Morosidad

ABSTRACT

In the research entitled: "Credit culture and its impact on the arrears of CMAC Trujillo S.A. Agencia Jaén- 2016 ", has as general objective: To determine the credit culture and its incidence in the delinquency of CMAC Trujillo S.A. - Agencia Jaén - 2016.

This study is a type of Descriptive - correlational research, carried out in a population of 620 and with a sample of 84, has as variables: credit culture and delinquency. The credit culture variable is made up of 20 items, and the delinquency variable consists of 20 items, using the survey technique and the questionnaire instrument as the technique.

The results are translated into the correlation that must exist between the variable credit culture and delinquency. According to the statistical results obtained, we find that there is a relationship between the variables under study.

Key words: Credit culture, delinquency