



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de políticas de créditos y su efecto en el comportamiento
de la cartera morosa de una entidad financiera**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORES:

Guerrero Veintemilla, Lady Margarita (ORCID: 0000-0002-1387-7050)

Ugarte Pizango, Alfonso (ORCID: 0000-0003-4764-4383)

ASESORES:

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián (ORCID: 0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TARAPOTO- PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por estar siempre a mi lado brindándome su amor incondicional y por ser el motor y motivo para seguir adelante, le dedico con mucho cariño y esfuerzo este trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios por brindarme su amor infinito, por llenarme de bendición y darme la inteligencia y fuerza necesaria para culminar satisfactoriamente el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Un agradecimiento sincero al doctor Soto y Villafuerte por transmitirnos sus conocimientos, experiencias en aulas, quienes con su dirección y dedicación permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Lista de expertos que realizaron la validación de los instrumentos de la presente investigación.	15
Tabla 2 Análisis de ratios de eficacia en la gestión de créditos de una entidad financiera durante el periodo 2017 al 2020	17
Tabla 3 Análisis de ratios de productividad en la gestión de créditos de una entidad financiera, durante el periodo 2017 al 2020	18
Tabla 4 Políticas aplicadas en la entidad financiera.....	19
Tabla 5 Cartera morosa de una entidad financiera, periodo 2017 al 2020	23
Tabla 6 Matriz de operacionalización de la variable: Gestión de políticas de créditos	39
Tabla 7 Matriz de operacionalización de la variable: Cartera morosa	40

Resumen

El presente trabajo de investigación, buscó determinar el efecto de la gestión de políticas de créditos en el comportamiento de la cartera morosa en una entidad financiera, este estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal y alcance descriptivo, la población y muestra estuvo conformada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, durante el periodo 2017 al 2020; para la recolección de datos se utilizó dos técnicas de estudio análisis documental y entrevista, con los cuales se obtuvo como resultado que la entidad financiera cuenta con una gestión de políticas de créditos adecuada, ya que en los años 2017 y 2018 han obteniendo resultados favorables, sin embargo, en el año 2019, los colaboradores no han ejercido de manera correcta las políticas de créditos generando un incremento desfavorable en los índices de la cartera morosa; en cambio en el año 2020 la institución financiera aplicó métodos estratégicos que ayudó a mitigar los riesgo que pudo causar la pandemia logrando estabilizar los indicadores de la cartera morosa. Se concluyó que la entidad financiera al aplicar de manera adecuada la gestión de política de créditos genera un efecto positivo en el comportamiento de la cartera morosa.

Palabras clave: Política, préstamo, deuda, banco.

Abstract

The present research work sought to determine the effect of credit policy management on the behavior of the delinquent portfolio in a financial institution, this study was of an applied type, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional and descriptive scope. , the population and sample was made up of the Cooperativa de Ahorro y Crédito, during the period 2017 to 2020; For data collection, two study techniques were used, documentary analysis and interview, with which it was obtained that the financial institution has adequate credit policy management, since in 2017 and 2018 they have obtained favorable results, However, in 2019, employees have not correctly exercised credit policies, generating an unfavorable increase in the delinquent portfolio indexes; On the other hand, in 2020 the financial institution applied strategic methods that help mitigate the risks that the pandemic could cause, stabilizing the indicators of the delinquent portfolio. It was concluded that the financial entity, by properly applying the credit policy management, generates a positive effect on the behavior of the delinquent portfolio.

Keywords: Politics, loan, debt, bank.