



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Factores determinantes de la morosidad en los créditos al toque
de la Caja Piura de la ciudad de Piura año 2016 -2017**

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

AUTOR:

Br. Paucar Yanayaco, Augusto (ORCID: 0000-0002-6309-4062)

ASESORA:

Mg. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (ORCID: 0000-0002-2416-5809)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA – PERÚ

2018

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante frente a las diferentes adversidades sin desfallecer en el intento, por darme fortaleza y salud para alcanzar uno de mis principales objetivos en mi vida.

A mis padres por su comprensión, seguridad y ayuda en los momentos difíciles, así mismo por apoyarme con los recursos necesarios para salir adelante.

Agradecimiento

A Dios, nuestro padre creador, rey supremo sobre todo el universo, por ser parte de su creación y constantemente brindarme la sabiduría necesaria para realizar los aspectos necesarios en el presente estudio

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad para salir adelante en mi vida profesional en base a principios y conocimiento que son transmitidos por nuestros docentes.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO | 12 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 18 |
| Tipo de investigación | 18 |
| 3.1.1. Operacionalización de variables | 42 |
| 3.2. Población y muestra..... | 18 |
| 3.1. Técnicas e instrumentos de recolección..... | 19 |
| 3.2. Procedimientos | 21 |
| 3.3. Métodos de análisis de datos | 21 |
| 3.4. Aspectos éticos..... | 21 |
| IV. RESULTADOS..... | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| VIII. REFERENCIAS | 33 |
| ANEXOS..... | 37 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| <i>Tabla 2. Operacionalización de la variable situación financiera</i> | 42 |
| <i>Tabla 3: Evaluación de los principales indicadores de la política de crédito para la emisión de los créditos AL TOQUE</i> | 22 |
| <i>Tabla 4 indicadores financieros de los créditos AL TOQUE</i> | 24 |
| <i>Tabla 5. Indicadores financieros de cobranzas</i> | 25 |
| <i>Tabla 6. Determinantes microeconómicas de la morosidad</i> | 26 |
| <i>Tabla 7. Matriz de consistencia</i> | 41 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1. Evaluación de la política crediticia para la emisión de los créditos AL TOQUE</i> | 23 |
|--|----|

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de la morosidad de los créditos al TOQUE de la Caja Piura de la agencia de Piura durante el año 2016 -2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, así mismo el tipo de estudio fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por los once trabajadores que integran el área de crédito y cobranzas de la Caja Piura; las principales técnicas de análisis de datos aplicados fueron; (01) encuesta, (01) guía documental. Se concluyó. Que el nivel de la morosidad en los créditos AL TOQUE durante los años 2016 – 2017 aumento de 2.26% a 2.56%; a causa del fenómeno del niño ocasiono que muchos factores macroeconómicos afectaran el nivel de liquidez de los clientes disminuyera esto género que muchos no puedan cumplir con su obligación crediticia, así mismo la deficiente gestión de la cobranza influyo a que los indicadores morosidad sean más elevados.

Palabras Clave: Factores, morosidad y créditos

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the factors of the delinquency of TOQUE credits of the Piura Bank of the Piura agency during the year 2016 -2017. The research was of a quantitative approach, of non-experimental design, as well as the type study was descriptive. The sample was made up of the eleven workers that make up the credit and collections area of Caja Piura; The main data analysis techniques applied were; (01) survey, (01) documentary guide. It concluded. That the level of delinquency in TOUCH loans during the years 2016 - 2017 increased from 2.26% to 2.56%; Due to the phenomenon of the child, many macroeconomic factors affected the level of liquidity of the clients, this genre diminished that many could not fulfill their credit obligation, likewise the deficient collection management influenced the delinquency indicators to be higher.

Keywords: Factors, delinquencies and credits