

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

TESIS:

**GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN EL
BANCO FALABELLA - AGENCIA CAJAMARCA 2019.**

Bach. José Luis Palomino Coba

Bach. Segundo Oimer Pérez Gonzales

Asesor:

Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca – Perú

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN EL
BANCO FALABELLA - AGENCIA CAJAMARCA 2019.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para
optar el Título Profesional de Contador Público**

Bach. José Luis Palomino Coba

Bach. Segundo Oimer Pérez Gonzales

Asesor:

Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2020 by
JOSÉ LUIS, PALOMINO COBA
SEGUNDO OIMER, PÉREZ GONZALES
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN EL
BANCO FALABELLA – AGENCIA CAJAMARCA 2019.**

Presidente: Mg. José Hugo Rey Gálvez

Secretario: Mg. Carlos Paredes Romero

Vocal: Mg. Fernando Guerrero Figueroa

DEDICATORIA

A:

Mis padres por todo el apoyo brindado y el soporte emocional constante para seguir adelante con mi carrera profesional, ya que ellos fueron el pilar fundamental en esta etapa de mi vida.

Mis hermanos y familiares que de una u otra forma siempre estuvieron ahí dándome las fuerzas necesarias para superar cualquier dificultad.

José Luis Palomino Coba.

Mi madre, Griceria Gonzales Bustamante por la motivación y perseverancia para desarrollarme profesionalmente; muchos de mis logros se los debo a ella quien me formó con reglas y algunas libertades.

Mis hijos Areliz, Iker Pérez Silva. Por ser mi motor y motivo para seguir adelante.

Segundo Oimer Pérez Gonzales.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones brindadas, por guiarnos y permitirnos lograr este objetivo, a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a todos los docentes que nos brindaron sus conocimientos, experiencias y sabias enseñanzas en nuestra formación académica.

A nuestro asesor Mg. Guillermo Alfredo Rojas Chávez, quién nos orientó durante el desarrollo de esta investigación.

Por último, agradecemos a todas aquellas personas que nos apoyaron de una manera incondicional para hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

Los Autores.

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo específico determinar la relación de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019; en la cual, a través del estudio realizado para la aprobación de los créditos, el cliente tiene que contar con la tarjeta CMR. Por lo que es esencial implementar ciertas medidas de verificación de datos del cliente para que así con una buena evaluación, en los otros procesos como control y seguimiento del crédito no se vea afectado con altos índices de morosidad, por lo que esto sería determinante para que la situación de la institución financiera sea positiva y así poder realizar una buena gestión de la cartera de crédito. Existen diversas vulnerabilidades en el desarrollo de la gestión financiera y desarrollo de mecanismos sistemáticos en el proceso de validación de datos y en términos de calificación del historial crediticio del cliente para la evaluación de la cartera de créditos, existen muchos procesos que se deben sistematizar para mejorar la atención del cliente, se deberá de emplear protocolos de emergencia en los seguimientos de los créditos como indicadores de KPI “Semaforización de indicadores de seguimiento”.

La investigación es descriptiva cuyo objetivo principal es representar las características del tema cuyos datos fundamentales se caracterizan claramente en un proceso de investigación formal y estructurado. En este propósito se hizo necesaria la recopilación de antecedentes (investigaciones relacionadas) en el ámbito internacional, nacional, local; posteriormente se presenta las bases teóricas que sustentan un análisis financiero,

lo que nos permite sustentar la matriz de Operacionalización de variables, la matriz de consistencia. El presente trabajo puede motivar el desarrollo de investigaciones futuras en el contexto de riesgo financiero, morosidad y una buena gestión de cartera de créditos entre otras relaciones de interés en el ámbito académico y empresarial.

Palabras Claves: Gestión de la cartera de créditos, morosidad, riesgo financiero.

ABSTRACT

The specific objective of this research is to determine the relationship between the management of the loan portfolio and the delinquency in Banco Falabella - Cajamarca Agency 2019; in which, through the study carried out for the approval of the credits, the client must have the CMR card. So it is essential to implement certain measures to verify customer data so that with a good evaluation, in the other processes such as control and monitoring of credit it is not affected with high delinquency rates, so this would be decisive for the situation of the financial institution is positive and thus be able to carry out a good management of the loan portfolio. There are various vulnerabilities in the development of financial management and the development of systematic mechanisms in the data validation process and in terms of rating the client's credit history for the evaluation of the loan portfolio, there are many processes that must be systematized to improve customer service, emergency protocols must be used to monitor loans as KPI indicators "Traffic lights for monitoring indicators".

The research is descriptive whose main objective is to represent the characteristics of the topic whose fundamental data are clearly characterized in a formal and structured research process. For this purpose, the collection of antecedents (related investigations) was necessary at the international, national, and local levels; Subsequently, the theoretical bases that support a financial analysis are presented, which allows us to support the matrix of operationalization of variables, the consistency matrix. This work can motivate the development of future research in the context of financial risk,

delinquency and good loan portfolio management among other relationships of interest in the academic and business fields.

Keywords: Credit portfolio management, delinquency, financial risk.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
Abstract	ix
ÍNDICE	xi
LISTA DE FIGURAS	xiii
LISTA DE TABLAS	xiii
LISTA DE GRAFICOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1 Planteamiento del problema de investigación	2
1.1 Descripción de la realidad problemática	2
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema General	6
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Justificación del problema.....	7
1.3.1 Justificación Institucional.....	8
1.3.2 Justificación Operativa	8
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
CAPITULO II	9
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1 Antecedentes teóricos.....	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	11

2.1.3	Antecedentes Locales	12
2.2	Teorías que sustentan la investigación	13
2.2.1	La teoría general del crédito	13
2.2.2	Teoría de la cartera de la morosidad.....	14
2.3	Marco teórico	15
2.3.1	Sistema Financiero	15
2.3.2	La Morosidad	23
2.4	Definición de términos básicos	26
2.5	Hipótesis de la investigación.....	30
2.5.1	Hipótesis General	30
2.5.2	Hipótesis Específicos	30
CAPITULO III.....		31
3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1	Tipo de investigación.	31
3.2	Diseño de investigación.	31
3.3	Área de investigación.	31
3.4	Población y muestra	32
3.5	Operacionalización de variables.....	33
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	34
3.8	Interpretación de datos	35
CAPITULO IV.....		36
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1	Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	36
CAPITULO V.....		69
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1	Conclusiones	69

5.2 Recomendaciones.....	71
5.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Evolución Cronológica de Cartera de Créditos.....	4
Figura 2: Evolución Cronológica de la Calidad de Créditos	5
Figura 3: Clasificaciones Generales desde diciembre 2017 -2019.....	6
Figura 4: Las 5C del Crédito.....	17
Figura 5: Acciones para la Cobranza de Pagos Retrasados	19
Figura 6: Factores de Capacidad de Pago.....	20
Figura 7: Razones de rentabilidad	23

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables	33
Tabla 2: Comparación de Morosidad Crediticia de 6 bancos según SMV	37
Tabla 3: Morosidad Crediticia Banco Falabella Filial Cajamarca.....	38
Tabla 4: Vencimiento hasta 1 mes	39
Tabla 5: Vencimiento de 1 a 3 meses.....	40
Tabla 6: Vencimiento de 3 a 6 meses	41
Tabla 7: Vencimiento de 6 a 12 meses	42
Tabla 8: Vencimiento más de 12 meses.....	43
Tabla 9: Vencimiento de más de 5 años	44

Tabla 10: Vencidos y en cobranza judicial	45
Tabla 11: Total por Cobrar	46
Tabla 12: Rendimientos devengados	47
Tabla 13: Total Créditos Castigados	48
Tabla 14: Evaluación de Crédito en Gestión de Cartera.....	49
Tabla 15: Evaluación de Créditos de acuerdo al Reporte de Central de Riesgo.....	50
Tabla 16: Los créditos se aprueban según el Reporte de Centrales de Riesgo	51
Tabla 17: Para que los Créditos se aprueben se consideran Aspectos Subjetivos como (amistad, parentesco).....	52
Tabla 18: Los créditos son aprobados haciendo un Análisis de los Requisitos necesarios que sustenten la Capacidad de Pago	53
Tabla 19: Cruce de Información con las Centrales de Riesgo para determinar la Capacidad de Endeudamiento	54
Tabla 20: Seguimiento del Crédito	55
Tabla 21: Se mantiene Actualizado el file del Deudor a las Normas Internas y Externas	55
Tabla 22: Se realizan llamadas telefónicas para la Fidelización de los Clientes	56
Tabla 23: Se mantiene Informado al Cliente sobre la Deuda Pendiente.....	57
Tabla 24: Se verifica Periódicamente el Estado de Cuenta del Cliente y su Capacidad de Pago	58
Tabla 25: Control de la Cartera de Crédito	60
Tabla 26: Existen Políticas y Normas de Control para la Cartera de Créditos	60

Tabla 27: Se controla el Vencimiento de los Créditos.....	61
Tabla 28: Se realiza una Clasificación de los Créditos de acuerdo a su Vencimiento	62
Tabla 29: Se Comunica a los Clientes cuando su Crédito esta por Vencer	64
Tabla 30: Se verifica la Cancelación de los Créditos Anticipados	65
Tabla 31: Morosidad	66
Tabla 32: Índice de Morosidad del Banco Falabella.....	66
Tabla 33: Índice de Cobertura de Cartera de Crédito Vencida	67

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: Morosidad de total por Cobrar Agencia Cajamarca	38
Gráfico 2: Vencimiento hasta 1 mes	39
Gráfico 3: Vencimiento de 1 a 3 meses	40
Gráfico 4: Vencimiento de 3 a 6 meses	41
Gráfico 5: Vencimiento de 6 a 12 meses	42
Gráfico 6: Vencimiento más de 12 meses.....	43
Gráfico 7: Vencimiento de más de 5 años	44
Gráfico 8: Vencidos y en cobranza judicial	45
Gráfico 9: Total por Cobrar	46
Gráfico 10: Rendimientos Devengados	47
Gráfico 11: Total Créditos Castigados.....	48

Gráfico 12: Evaluación de Créditos de acuerdo al Reporte de Central de Riesgo.....	50
Gráfico 13: Los créditos se aprueban según el Reporte de Centrales de Riesgo	51
Gráfico 14: Para que los Créditos se aprueben se consideran Aspectos Subjetivos como (amistad, parentesco).....	52
Gráfico 15: Los créditos son aprobados haciendo un Análisis de los Requisitos necesarios que sustenten la Capacidad de Pago	53
Gráfico 16: Cruce de Información con las Centrales de Riesgo para determinar la Capacidad de Endeudamiento	54
Gráfico 17: Se mantiene Actualizado el file del Deudor a las Normas Internas y Externas.....	56
Gráfico 18: Se realizan llamadas telefónicas para la Fidelización de los Clientes	57
Gráfico 19: Se mantiene Informado al Cliente sobre la Deuda Pendiente.....	58
Gráfico 20: Se verifica Periódicamente el Estado de Cuenta del Cliente y su Capacidad de Pago	59
Gráfico 21: Existen Políticas y Normas de Control para la Cartera de Créditos	61
Gráfico 22: Se controla el Vencimiento de los Créditos.....	62
Gráfico 23: Se realiza una Clasificación de los Créditos de acuerdo a su Vencimiento	63
Gráfico 24: Se Comunica a los Clientes cuando su Crédito esta por Vencer	64
Gráfico 25: Se verifica la Cancelación de los Créditos Anticipados	65
Gráfico 26: Índice de Morosidad del Banco Falabella	66
Gráfico 27: Índice de Cobertura de Cartera de Crédito Vencida.....	67

INTRODUCCIÓN

El Sector Financiero es un sector formado por un conjunto de instituciones, medios y mercados. Donde el objetivo es canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios. Donde el sector financiero otorga seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

Según (Martínez) en su libro “*Análisis Económico*”, el Sistema Financiero es el conjunto de regulaciones, normativas, instrumentos, personas e instituciones que operan y constituyen el mercado de dinero así como el mercado de capitales. Orientado y dirigiendo tanto el ahorro como la inversión, poniendo en contacto la oferta y la demanda de dinero de un país.

En la presente investigación damos a conocer La Gestión de la Cartera de Créditos y la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019. Donde se logró conocer que existe un nivel bajo de morosidad. Y estos a su vez son comparados con datos de la SMV (Superintendencia del Mercado y Valores) respectivamente comparado con 5 bancos donde demuestran que también es menor.

La presente investigación se divide en 5 capítulos, de los cuales el primer capítulo trata de la realidad problemática en la se encuentra actualmente la Gestión de la Cartera de Créditos y la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

El segundo capítulo se da a conocer los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como también la base teórica que sustenta la investigación la que nos ha servido de guía para el desarrollo de la investigación.

El tercer capítulo tenemos las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos importantes con información fehaciente que ayudó en la presente investigación.

En el cuarto capítulo tenemos los resultados de los datos recolectados a los que se realizó un análisis para la Gestión de la Cartera de Créditos y la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019. Y en el quinto capítulo damos a conocer las conclusiones y recomendaciones con el fin de poder contribuir al Sector Financiero.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la última década en América Latina, se ha venido dando una serie de situaciones de crisis financieras y económicas, a través de la falta del análisis de riesgos en los bancos, financieras y cooperativas. Por una mala gestión de recursos financieros, como también de una mala gestión en las instituciones debido a algunos factores como falta de ética profesional, cultura organizacional, falta de capacitación por parte de los empleadores y por parte de la empresa, falta de incentivos a sus colaboradores por la cual conlleva a tomar malas decisiones; pocas empresas realizan buenas prácticas en su desarrollo cultural, sistemático en sus procesos de gestión. Ciberseguridad en sus sistemas App y web de los bancos o financieras con tendencias a posible vulneración de hacker o robos de identidad a través de la base de datos financieros, usurpación de identidades por desactualización de sus procesos en el desarrollo de validación biométrica. Por otro lado, el control y seguimiento en sus reglas de negocio institucional, en

la supervisión y el alcance de sus artefactos financieros, un desarrollo de inteligencia de negocio, en los datos financieros y probabilidades de ejecución de Big Data.

Con esta problemática que se ha identificado debemos tener en cuenta que la gestión de una cartera de créditos es muy importante para evaluar el alcance de dicho crédito, lo cual se deberá de realizar el control y seguimiento de las cuentas por cobrar con el fin de garantizar y determinar que los pagos se realicen de una forma oportuna y efectiva según el cronograma de pagos establecido por la misma institución financiera. Lo cual conlleva al registro, clasificación de las cuentas por el historial y comportamiento crediticio y poder visualizar las categorías que podría tener dicho cliente, los cuales son: Normal, CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida. Por lo que el desarrollo de este proceso financiero es el eje fundamental para determinar la liquidez económica de dicha entidad financiera.

El Banco Falabella Perú S.A. inició actividades el 5 de agosto del 2007, como resultado de la conversión en empresa bancaria de la entidad que hasta entonces operaba como empresa financiera, financiera CMR S.A. Esta empresa adquirió la cartera de créditos otorgados a clientes de Saga Falabella S.A. El Banco Falabella se dedica al otorgamiento de créditos de consumo, principalmente a través de su tarjeta de crédito, habiéndose convertido en el canal financiero del Grupo Falabella en el Perú, cuyos principales negocios comerciales son las tiendas por departamentos Saga Falabella, los hipermercados Tottus y las tiendas para mejoramiento del hogar Sodimac y Maestro. Su principal producto es la tarjeta de crédito CMR, que incluye, tanto la posibilidad de compras con la tarjeta, como de créditos por disposición de efectivo, de acuerdo con líneas de crédito asignadas.

La tarjeta CMR es una de las tarjetas de mayor emisión en el sistema financiero peruano, contando a diciembre del 2019 con cerca de 1.52 millones de tarjeta habientes activos, representando 24.62% del mercado total de tarjetas de crédito en el sistema bancario nacional. Esta tarjeta CMR es utilizada para la compra de bienes y servicios en los establecimientos de las empresas del grupo Falabella (Saga Falabella, Sodimac, Tottus, Maestro, Viajes Falabella, Linio), así como en establecimientos afiliados a la red “Visa” vinculado a la tarjeta CMR, se colocan créditos en efectivo, principalmente con los productos supercash, consolidación de deuda y rapicash (avances en efectivo sobre la línea de crédito asignada).

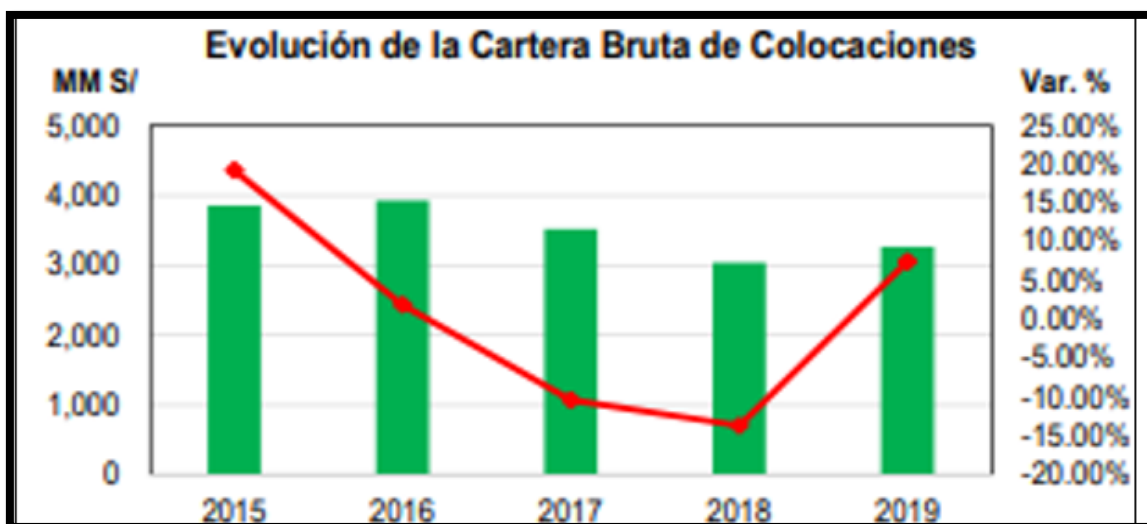


Figura 1: *Evolución Cronológica de Cartera de Créditos*

Fuente: Banco Falabella – Perú S.A.

En la figura N° 1 se muestra que, al 31 de diciembre del 2019, el Banco Falabella registró una cartera de créditos bruta de S/ 3,270.59 millones, 7.47% superior a la registrada al cierre del ejercicio 2018 (S/ 3,043.36 millones). Ello es explicado por cambios en los modelos de

admisión y de gestión o por diversos ajustes en las políticas crediticias, buscando generar un crecimiento sano de la cartera.

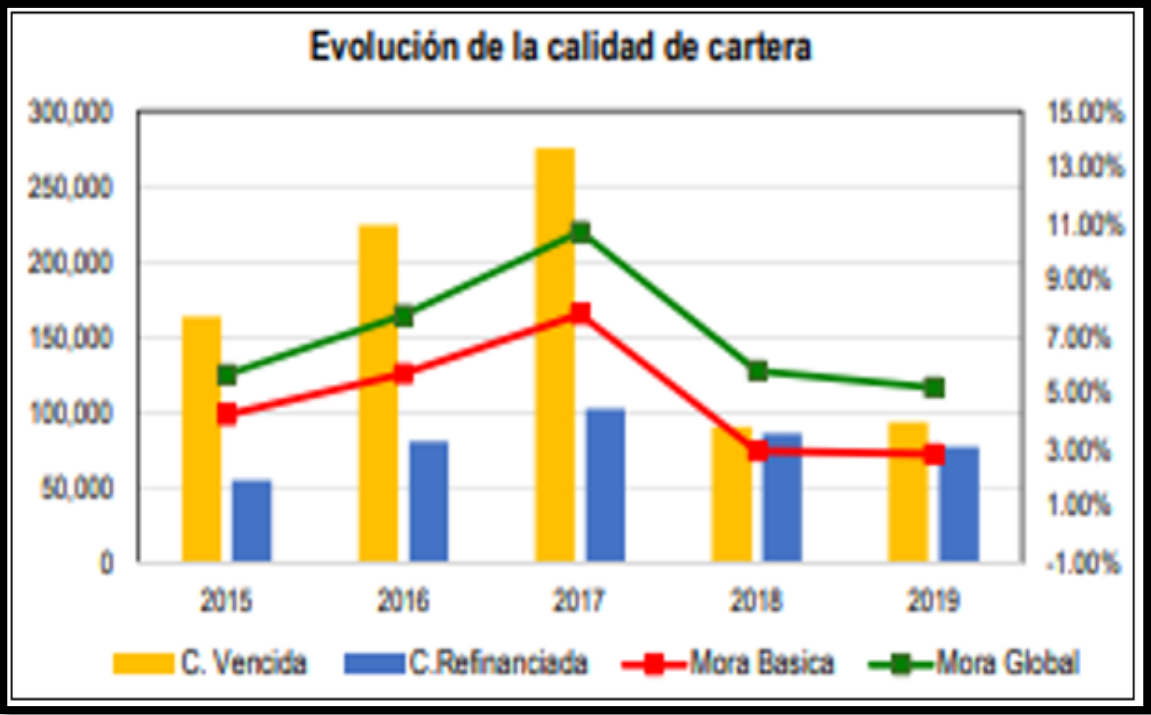


Figura 2: Evolución Cronológica de la Calidad de Créditos

Fuente: Banco Falabella – Perú S.A.

En la figura N° 2. Se muestra que, al 31 de diciembre 2019, la cartera vencida y en cobranza judicial se incrementó 2.99%, pasando de S/ 90.83 millones a diciembre del 2018, a S/ 93.55 millones a diciembre del 2019.

Riesgo de la cartera de colocaciones						
	Dic.2017	Dic.2018	Dic.2019	Sistema		
				Dic.2017	Dic.2018	Dic.2019
Pérdida Potencial	1.81%	0.77%	0.76%	1.09%	0.95%	0.91%
Cartera vencida / colocaciones brutas	7.81%	2.98%	2.86%	3.04%	2.95%	3.02%
Morosidad global / colocaciones brutas	10.73%	5.81%	5.22%	4.39%	4.44%	4.46%
Cartera atrasada/colocaciones y contingentes	2.97%	1.03%	1.06%	1.75%	1.49%	1.44%
Cartera atrasada+rest.+ref./coloc.+conting.	4.07%	2.00%	1.94%	2.52%	2.24%	2.13%
Cartera atrasada-provisiones/coloc.+conting.	-1.46%	-1.56%	-1.57%	-0.92%	-0.80%	-0.75%
Cartera atrasada.+restr.+ref.-prov./coloc.+conting.	-0.35%	-0.58%	-0.69%	-0.14%	-0.05%	-0.07%
Provisiones/Cartera atrasada	149.08%	251.43%	247.02%	152.61%	153.58%	152.14%
Provisiones/Cartera atrasada+reest.+refin.	108.52%	129.17%	135.44%	105.65%	102.03%	103.07%
Cartera atrasada+rest.+refin.-prov./patrimonio	-4.41%	-6.82%	-7.55%	-1.40%	-0.51%	-0.74%
Estructura de la cartera						
Normal	84.31%	88.80%	89.48%	92.47%	92.34%	92.69%
CPP	2.35%	2.15%	1.92%	2.48%	2.70%	2.39%
Cartera Pesada	13.34%	9.05%	8.60%	5.05%	4.96%	4.92%

Figura 3: Clasificaciones Generales desde diciembre 2017 -2019.

Fuente: Banco Falabella – Perú S.A.

En la Figura N° 3 muestra las clasificaciones generales en la línea de tiempo desde diciembre 2017 hasta diciembre 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca en el periodo 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de morosidad según la información presentada a la Superintendencia de mercado de valores (SMV) del Banco Falabella – Agencia Cajamarca periodo 2019?
- ¿Cuáles son los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos y cómo se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca periodo 2019?
- ¿Cómo es el seguimiento a los créditos otorgados y cómo este se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca durante el periodo 2019?

1.3 Justificación del problema

Con la presente investigación se obtendrá un nuevo conocimiento al alcance de los analistas de créditos, puesto que la principal finalidad es analizar de qué manera se relaciona la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella -Agencia Cajamarca 2019. De tal manera así poder establecer el índice de morosidad y el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no pueden cumplir con sus compromisos con sus depositantes y el riesgo del mercado.

Todo esto influye en su cartera de créditos, el principal tipo de riesgo que también se denomina “riesgo de crédito” y se identifica con los elementos que influyen en el incumplimiento de cuotas de un crédito (capital e interés) de los clientes morosos. En este sentido, nuestra investigación está teóricamente justificada en esta doctrina, que brindará una estructura útil para la toma de decisiones financieras y el control de riesgos de la cartera de créditos, lo que finalmente disminuirá la tasa de morosidad.

El presente trabajo de investigación puede provocar la mejora de las investigaciones futuras con respecto a la gestión de la cartera de créditos, la morosidad en el sistema financiero, entre diferentes conexiones de interés en el ámbito académico y empresarial.

1.3.1 Justificación Institucional

La misión del Banco Falabella es tener un mejor control en la calificación de la cartera, un seguimiento de los créditos y un control en los procesos financieros de los cuales están establecidos por la misma entidad financiera. Este trabajo de investigación tiene como finalidad brindar un análisis de satisfacción el cual es mejorar el nivel de cumplimiento de los créditos, morosidad y la cartera de créditos.

1.3.2 Justificación Operativa

La factibilidad indica la posibilidad de desarrollar la investigación, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios. Por ello, una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad se procede a la elaboración de la propuesta, facilitará el proceso en análisis de cartera y satisfacción de atención del cliente y niveles de aprobación financiero.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca, en el periodo 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de morosidad según información presentada a la superintendencia de mercado de valores (SMV) del Banco Falabella, periodo 2019.

- Sugerir los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos y como se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca, periodo 2019.
- Sugerir el seguimiento a los créditos otorgados y como este se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca durante el periodo 2019.

CAPITULO II

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes teóricos

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- Según Vera Andrade (2013) en su investigación “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011” concluye que el modelo de gestión de cobros de cartera vencida propuesto establece los lineamientos generales estipulados por el Banco Pichincha a la oficina de la empresa Pague-Ya para normar un adecuado proceso de gestión de cobro de cartera vencida; el manual orienta el desarrollo de actividades de cada una de las personas que laboran en la oficina; da a conocer las políticas generales, políticas de riesgos, conocimientos específicos de los requisitos indispensables para efectuar la cobranza; informe sobre el correcto desempeño del elemento humano, equipo técnico, materiales, accesorios y lo más importante, conocer el proceso de entrega de notificaciones emitidas a deudores morosos y a sus respectivos garantes.
- Tierra Chacha (2015) en su investigación “El Riesgo de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato” Llegó a la conclusión que se debe de

reforzar los procedimientos crediticios y de cobranza para proteger los activos financieros de la institución con la recuperación de cartera, exponer el plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad. De que la cartera de créditos es el componente del activo con mayor importancia, pues alcanza el 83.6% del total del activo, razón por la cual se comprueba que una de las actividades con mayor importancia son los créditos que se otorga.

- Chongo Yumbo (2017) en su investigación “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena.” Llegaron a la conclusión, que un 86% de Morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Napo” ha tenido inconvenientes porque no cuentan con un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la entidad financiera. Motivo por el cual el personal involucrado en la gestión crediticia debe poner mucho énfasis e interés en los procesos del análisis cualitativo de la información y documentación proporcionada por el cliente con la finalidad de evitar riesgos por la falta de documentación que soporta el otorgamiento del crédito tales como: documentos, copias de las cédulas de identidad del cliente y garantes, consistencia e igualdad en la legalización con la firma del cliente y garantes en solicitud y pagaré que pueden invalidar la documentación y llevar a un riesgo financiero de pérdida de la obligación; así como de otros factores secundarios que influyen directamente en la gestión crediticia. (Peralta Mantilla, y otros, 2014).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- Jimenez López (2016) en su tesis titulada “La gestión de la Calidad Crediticia como alternativa de solución a los problemas de Morosidad de la Cartera de la Micro y Pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa – 2014 y 2015” llegó a la conclusión que la deficiente gestión de calidad crediticia en los procesos de evaluación, han originado un incremento en la tasa de morosidad de la micro y pequeña empresa que como consecuencia obtuvo resultados negativos en los Estados Financieros que se visualiza en el ratio de provisiones en un 27.30% entre los años de análisis.
- Gárate Rios (2017) en su investigación “Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del Segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016” determinó que existe relación entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba, en el año 2016, cuando se usa la clasificación SBS dado que el p-valor fue de 0.036 menor a 0.05 y no existe relación cuando se usa la clasificación Buró dado que el p-valor fue de 0.36 mayor al 0.05. Finalmente dando una recomendación que el área comercial del BBVA Banco Continental – Oficina Moyobamba, debe tomar en cuenta los resultados de la evaluación cualitativa al momento de decidir aprobar un crédito.
- Gómez Antonio (2017) en su tesis “La Evaluación Crediticia y la Morosidad de Créditos Comerciales en la Financiera Confianza S.A.A Huánuco – 2017” describió como la evaluación crediticia influye en la morosidad de créditos comerciales de la financiera confianza S.A.A comprobándose que los analistas de crédito no consideran que la información que les arroja las centrales de riesgos sean determinantes para

aceptar o rechazar un crédito esto nos indica que este proceso influye en la morosidad ya que depende de la entidad financiera, según sus políticas de riesgos crediticios determinan que clientes serán informados como morosos en las centrales de riesgos, teniendo en cuenta la normatividad de la SBS.

2.1.3 Antecedentes Locales

- Céspedes Malpica (2015) en su tesis “Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDIFICAR en el distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla.” concluye que los factores causales de la morosidad son los bajos ingresos del negocio, mala administración de los negocios, negocios no rentables. De tal manera en los factores sociales los causales de mora por los factores personales como enfermedad, robo, accidentes, incumplimiento de la persona para quien realmente se obtuvo el crédito o mantengan una amistad tienen timidez para realizar sus funciones.
- Santa Cruz Palomino (2019) en su tesis “Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Piura -Agencia Cajamarca, 2017” determinó que la cartera de créditos no se relaciona significativamente con la morosidad, con una asociación positiva y baja. Existen deficiencias en la evaluación de la cartera de créditos, sin embargo, esta no se relaciona con la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura - Agencia Cajamarca ya que no existe un control oportuno de la cartera de créditos, lo que contribuye a que el índice de morosidad se encuentre en niveles muy altos en comparación con otras instituciones del sector micro financiero.

- Según Estrada Casas & Gutierrez Valencia (2017) en su tesis “Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016” tuvo como objetivo principal, determinar si el análisis del proceso crediticio influye en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan las elevadas tasas de morosidad. Concluyen que se determinó y confirmó que la ineficiente evaluación de créditos realizados por los asesores influye significativamente en la morosidad esto debido a la existencia de asesores de créditos que tienen poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del negocio que solo se ven presionados a cumplir metas de colocaciones ignorando pautas importantes que deben seguir para el otorgamiento de un crédito benéfico. El análisis de los factores de créditos es ineficiente principalmente cuando el asesor de crédito no evalúa de forma correcta los factores cualitativos como la priorización de la inversión del cliente, del cliente recurrente, y cuantitativos el cual se refiere al ineficiente análisis de los estados financieros, de las garantías y el análisis del entorno al cliente, conllevando a ocasionar problemas de morosidad afectando los objetivos de la empresa.

2.2 Teorías que sustentan la investigación

2.2.1 La teoría general del crédito

Según D.Casasus (1890) El crédito es la realización de lo porvenir, porque nos ofrece como un anticipo la producción, apenas comenzada y porque hace presentes los capitales no disponibles y aunque propiamente no puede ser llamado elemento de producción, da tales facilidades a la circulación de la riqueza por medio de la rapidez que le imprime, que

centuplica la capacidad productora del capital, como las máquinas, cada día más y más perfeccionadas, acrecientan la potencia productora del trabajo humano. Esta teoría nos permite tener una visión panorámica del crédito y como estas han sido adoptadas a una idea sobre su utilización de acuerdo con las necesidades del mercado.

2.2.2 Teoría de la cartera de la morosidad

La morosidad según el autor introduce un riesgo de cierta manera es muy relevante actualmente en las empresas considerar como se están generando los pagos, justamente por ello existen normas en donde no se deben permitir los pagos de manera impuntual, por ello se debe prestar más atenciones a las cuentas por cobrar de clientes dichos montos son reflejados por los pagos, dadas las circunstancias últimamente se observa los niveles de morosidades así como las carteras que en base a sus impuntualidades están la cartera atrasada al cual mediante la sumatoria de créditos vencidos al ser sumado a la cobranza judicial se obtienen dichos resultados. (Canares Ramos, 2019).

La morosidad en cada entidad crediticia a través de sus aprobaciones de préstamos obtiene sus ingresos por medio de los pagos, pero se comprueba que desde los años atrás siempre ha surgido el incumplimiento por parte del solicitante en cuanto a sus pagos, han surgido políticas expansivas al momento de sus aprobaciones y evaluaciones, esto es una muestra que algunas entidades a consecuencia de ello no tienen solvencia por lo mismo de los antecedentes de cada cliente que se observa mediante su historial

2.3 Marco teórico

2.3.1 Sistema Financiero

Los bancos tienen como actividad principal la intermediación de fondos, es decir, captar recursos financieros de los agentes superavitarios para prestarlos a los agentes deficitarios. Esta actividad los lleva a asumir una serie de riesgos tales como: el riesgo del impacto de los créditos que otorga (riesgo de crédito o riesgo crediticio) y está relacionado con el capital e intereses, el riesgo de liquidez que enfrenta la institución cuando no es capaz de hacer frente a sus obligaciones con sus depositantes, y el riesgo de mercado que afecta a su cartera de activos y pasivos.

El intercambio de dinero por una garantía de pago futuro requiere que las personas que conceden el crédito y las que lo adquieren tengan la mayor cantidad de información que puedan esperar para elegir el riesgo del crédito. A esto se debe unir un entorno económico estable, donde puedan organizar adecuadamente la mejora de los contratos, los precios que cambian sin reservas para reflejar los riesgos del crédito y los indicadores inequívocos y exactos para hacer que se cumplan los contratos.

2.3.1.1 Gestión de la cartera

Gestión de cartera de crédito

Dicho de otra manera, al asegurar sus ventas a crédito, la empresa proveedora adquiere automáticamente un departamento de riesgos externos, que estudia, analiza y clasifica a cada uno de sus nuevos clientes (y clientes actuales). El asegurador realiza un control permanente de todos los clientes, lo que permite adoptar medidas dirigidas a la reducción del riesgo de morosidad. Gracias a esta gestión diaria el proveedor tiene una cartera de clientes saneada.

La cartera de clientes saneada es el conjunto de actividades financieras y administrativas de una organización que buscan la mejor manera para reducir el riesgo crediticio y maximizar la rentabilidad; y así reducir la morosidad en las entidades financieras. (Brachfield Pere, 2012).

Indicadores de calidad de cartera

- La cartera atrasada o morosa está definida por la ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. La cartera de alto riesgo es un indicador de la calidad de cartera más severo, puesto que incluye en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas. No obstante, el denominador es el mismo en el caso de ambos indicadores; las colocaciones totales.
- La cartera pesada, se define como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. Este es un indicador más fino de la calidad de la cartera, pues considera la totalidad del crédito que presenta cuotas de mora.
- “Si dividimos el período promedio de cobranzas entre 360 días que tiene el año comercial o bancario, obtendremos la rotación de las cuentas por cobrar 5.89 veces al año. Asimismo, el número de días del año dividido entre el índice de rotación de las cuentas por cobrar nos da el período promedio de cobranza. Podemos usar los siguientes ratios”: (Córdoba Padilla, Gestión Financiera, 2012)

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO} * 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

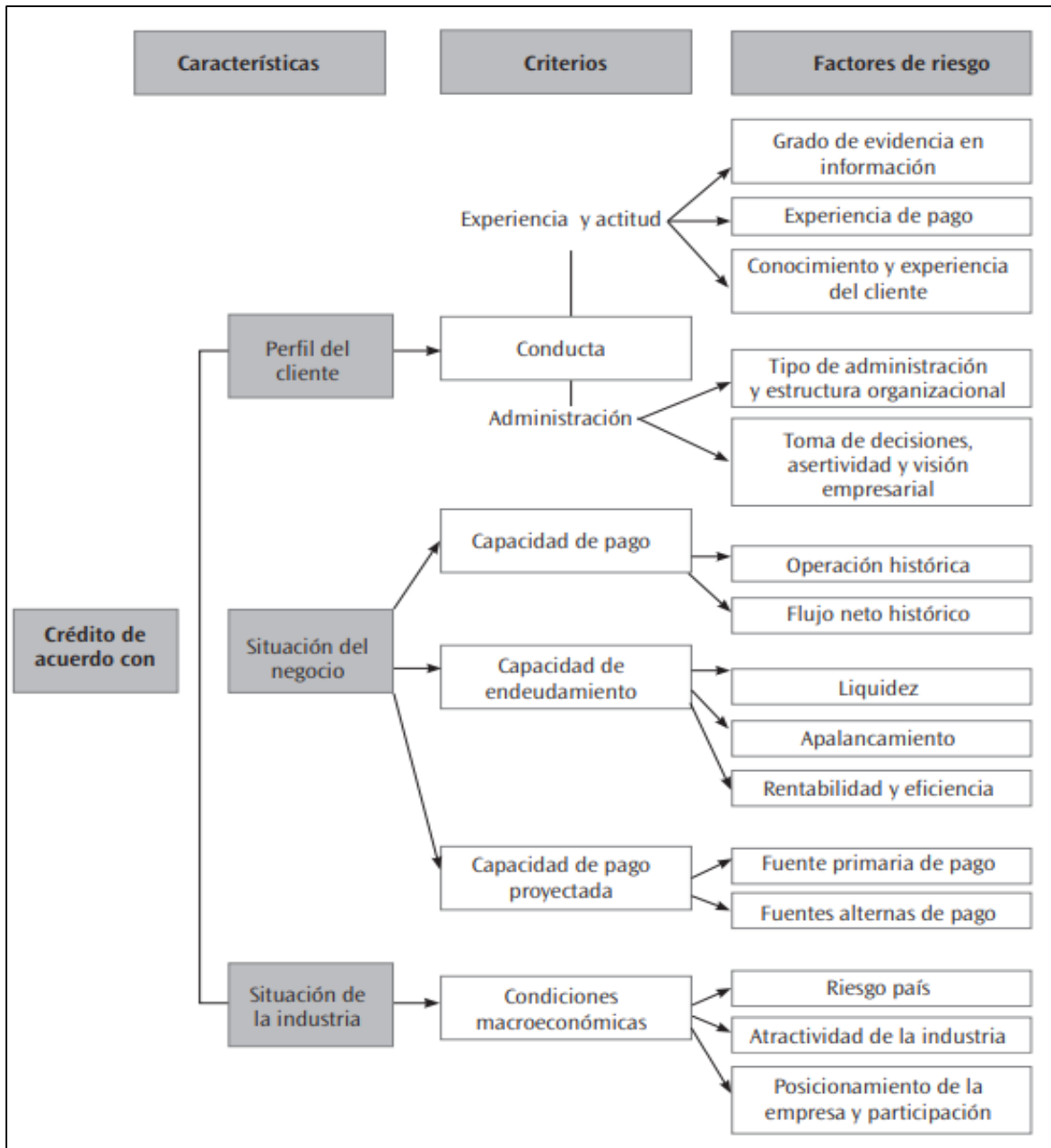


Figura 4: Las 5C del Crédito

Fuente: Morales Castro, José Antonio y Arturo

2.3.1.2 Gestión Financiera

Según el autor Cordoba Padilla (2020) define “La gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos”

Por lo que señala que la gestión financiera o las finanzas abarcan tres áreas importantes:

- La gestión financiera utilice eficientemente los recursos financieros.
- Los mercados financieros, la conversión de ahorros e inversión.
- La inversión financiera debe retribuir los recursos financieros de manera eficiente.

2.3.1.3 Gestión de cobranzas

El autor Morales Castro & Morales Castro (2014) define “Una actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes, y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Otra medida es reaccionar de manera inmediata y atinada a la situación ya existente, para ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, las cuales deben ser consistentes y adecuadas a la situación muy particular del mercado, a la economía y sobre todo a las peculiaridades del tipo de cliente.”

La Gestión de cobranzas es aquella área encargada de buscar las herramientas necesarias para la optimización de los cobros; se encarga de que sus clientes de la empresa se mantengan al día en sus pagos, regularicen y mantengan la relación con la compañía comercial.

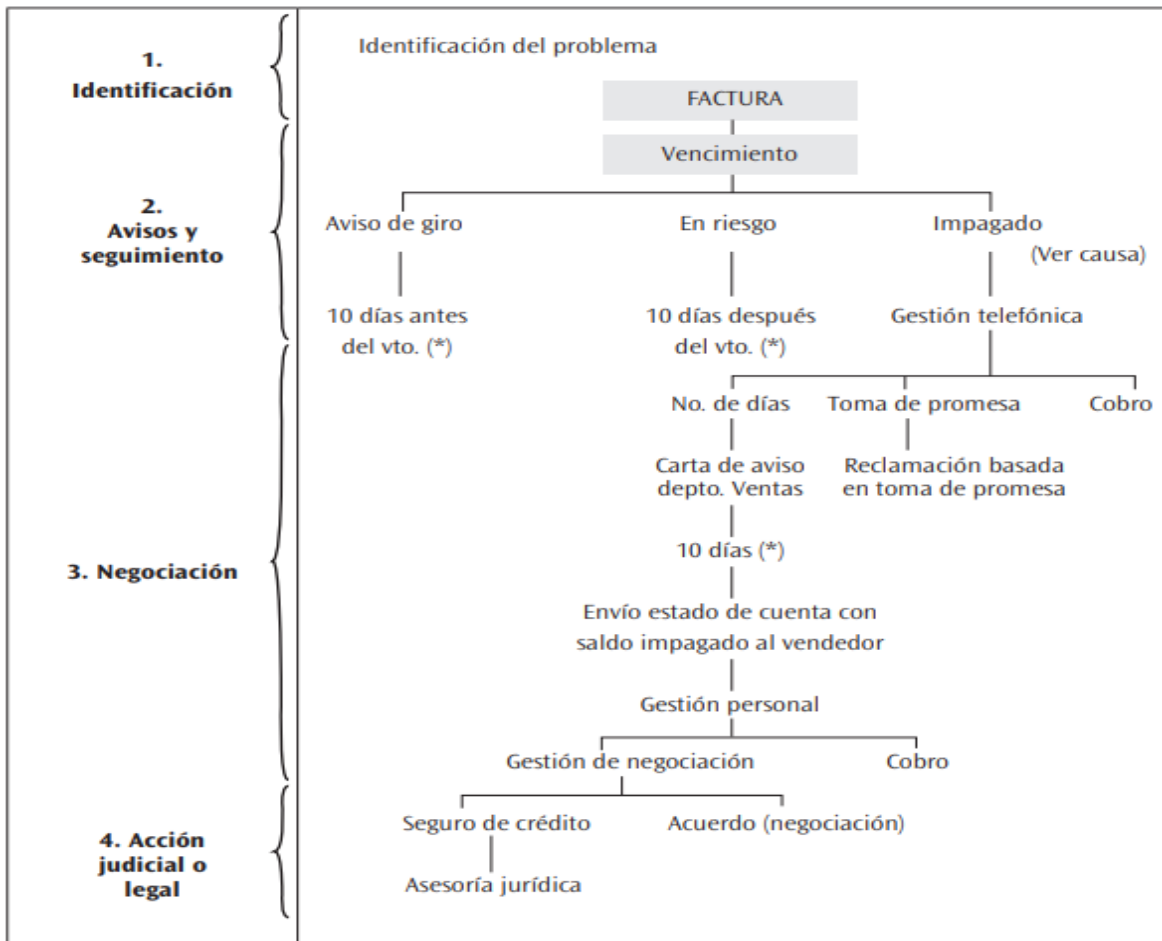


Figura 5: Acciones para la Cobranza de Pagos Retrasados

Fuente: (Santandreu, Gestión 2000-2002)

Solvencia: “Es la posición financiera que refleja el estado de liquidez aceptable, es decir, si en un momento dado el deudor cuenta con dinero suficiente para cubrir sus compromisos. Es posible que tenga utilidades cuantiosas, pero todas ellas invertidas en valores fijos, y que no tenga activo circulante.” (Morales Castro & Morales Castro, 2014). Por lo tanto, la solvencia es la capacidad que tienen las personas y organizaciones para hacer frente a los compromisos financieros a corto y largo plazo además que tengan respaldo adecuado para liquidar sus deudas.

- **“Ratio de Capital Global (%)**. Este indicador considera el patrimonio efectivo como porcentaje de los activos y contingentes ponderados por riesgo totales (riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional).
- **Pasivo Total / Capital Social y Reservas (Nº veces)**: Ratio que mide el nivel de apalancamiento financiero de la empresa.”

Capacidad de pago: Es un indicador para medir la probabilidad que tiene un cliente u organización para cumplir con el pago con terceros; mide su solvencia económica para hacer frente a sus posibles deudas. “Es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias.” (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

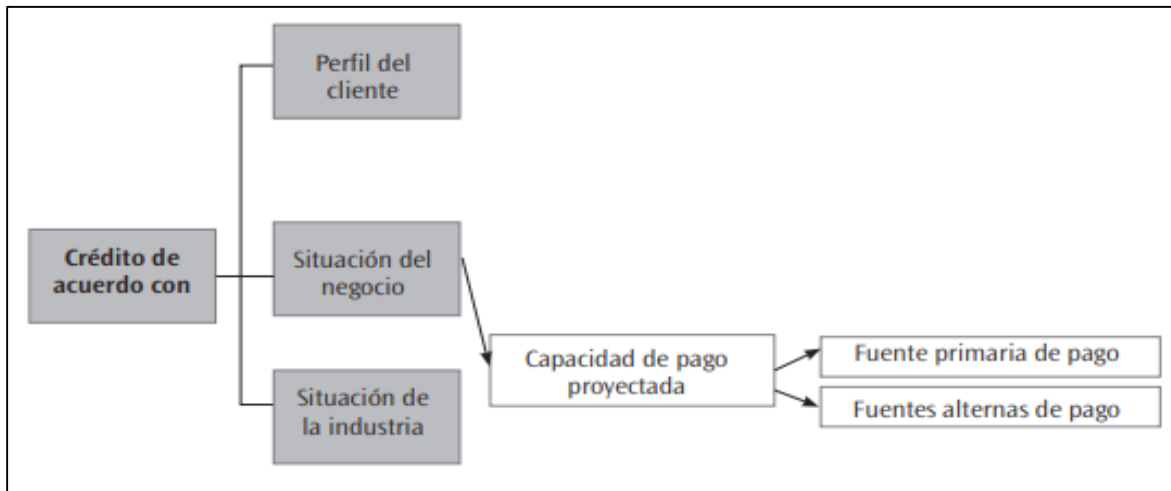


Figura 6: *Factores de Capacidad de Pago*

Fuente: Morales Castro, José, Morales castro, Arturo, Crédito y Cobranza, 2014. pág. 29

2.3.1.4 Gestión de la recuperación de crédito

Es uno de los temas más importantes de una institución financiera, con el logro de este objetivo la empresa va a medir la rentabilidad al cabo de un ejercicio económico. Son “Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.” (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

- **Gestión Extrajudicial:** comprende las acciones de recuperación utilizando herramientas de gestión y las alternativas de negociación con la finalidad de recuperar los créditos en mora sin necesidad de realizar acciones judiciales. Este tipo de gestión se realiza a través del área de cobranzas con los asesores o ejecutivo de negocios.
- **Gestión Judicial:** comprende las acciones de recuperación judicial con la finalidad de recuperar los créditos en mora sobre los cuales se determinó el inicio de acciones judiciales de los créditos morosos que no fueron recuperados en la etapa de gestión extrajudicial del área de cobranzas.

Criterios de recuperación

- Su motivación es reducir la cartera en riesgo a través de la entrega de pago en efectivo y no organiza la adquisición de bienes en parte de pago.
- Gradualidad en la utilización de los dispositivos de cobranza, cuanto más notable sea la cantidad de días atrasados de mora, mayor será la presión de la gestión realizada.

- En las cobranzas, la prioridad son los préstamos transferidos recientemente, posteriores y no pagadas que merecen una rápida gestión, seguido el saldo vencido y días de mora.
- Tener información del tipo de cliente que permita aplicar las opciones de acuerdo con lo indicado por la actitud de cada uno.

Rentabilidad: Es el beneficio o la serie de resultados que logran las personas o empresas ante una acción económica del total de inversión. “Es el resultado de la actuación de la administración en la empresa para dirigirla adecuadamente. Las razones de rentabilidad muestran la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación.” (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE) (%): Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses. Este indicador refleja la rentabilidad que los accionistas han obtenido por su patrimonio en el último año.

Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio (ROAA) (%): Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses. Indica cuán bien la institución financiera ha utilizado sus activos para generar ganancias.

RENTABILIDAD		
Razón financiera	Fórmula	Interpretación
Margen de utilidad	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Ventas netas}}$	Mide la rentabilidad que produce cada peso de ventas.
Rentabilidad del capital contable	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Capital contable}}$	Mide el rendimiento que se produce por la aportación de los socios.
Rentabilidad de la inversión	$\frac{\text{Resultado neto}}{\text{Activo total}}$	Mide el rendimiento que produce la inversión de activos totales de la empresa.
Dividendos pagados	$\frac{\text{Dividendos en efectivo}}{\text{Resultado neto del ejercicio anterior}}$	Mide la cantidad de utilidades pagadas como dividendos a los accionistas.
Reposo a utilidad neta	$\frac{\text{Resultado por posición monetaria}}{\text{Resultado neto}}$	Cuantifica la cantidad de utilidades inflacionarias en relación con la utilidad total de la empresa.

Figura 7: Razones de rentabilidad

Fuente: Morales Castro, José, Morales castro, Arturo, crédito y cobranza, 2014. pág. 126

2.3.2 La Morosidad

Es aquel indicador de nivel de riesgo de que los deudores tengan un retraso en el cumplimiento con sus obligaciones de pago. Por lo tanto, la condición de moroso se adquiere a la persona u organización cuando una obligación no es afrontada a su vencimiento. “La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. De esta manera, un incremento

traduzca en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones.” (Guillén Uyen, 2001).

El índice de morosidad

El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$(Cartera\ vencida\ según\ su\ antigüedad / Cartera\ Bruta) *100$$

Cobertura

“Muestra los niveles de provisiones entre los rangos, sus garantías u otros problemas, se establecen 3 indicadores, el de los niveles de provisiones de cartera de difícil cobro e irrecuperable, la de la totalidad de la provisión de cartera vencida y la de la de cartera en problemas”.

$$Cartera\ clasificada\ en\ C,\ D\ y\ F+ \text{ castigos} / \text{cartera bruta}$$

Mide el nivel de provisión de cartera de difícil cobro e irrecuperable

$$Cartera\ vencida / \text{cartera vendida bruta.}$$

La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. Este indicador mide el nivel de provisión en que se encuentra la cartera vencida.” (Mejía Panimbosa, 2017).

Modalidad de crédito

- **Crédito nuevo:** Se otorga al cliente por primera vez en una institución financiera, en cualquiera de los productos del activo que ofrece.
- **Crédito recurrente:** Se otorga a quien ha cancelado un crédito en la institución financiera, es decir, que ya ha sido cliente anteriormente. Esto a su vez se presenta de dos tipos:
 - Recurrente sin saldo, cuando el monto recibido por el cliente solo incluye una nueva posibilidad de efectivo.
 - Recurrente con saldo, cuando el monto recibido por el cliente incluye el saldo del crédito vigente y una nueva disponibilidad de efectivo.
- **Crédito paralelo:** Se otorga un financiamiento adicional al cliente con un préstamo activo en la misma institución financiera. La tasa de interés del crédito paralelo puede ser comparable, más bajo o alto, indistintamente al costo del préstamo activo.
- **Crédito refinanciado:** Son los créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a las condiciones pactadas en el crédito original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor, se puede refinanciar créditos vigentes o vencidos. Los motivos de refinanciamiento son:

Eventos externos:

- Salud
- Siniestro del negocio
- Desastres naturales
- Crisis económica

Mala gestión del negocio

- **Crédito reprogramado:** Se aplica a un crédito vigente, con un buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja temporal por razones coyunturales. Puede sufrir variaciones de tasa, plazo y/o monto respecto a las condiciones del préstamo original.

Categorías de clasificación del deudor de la cartera de créditos

- **Categoría normal (0):** “En el caso de créditos de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.”
- **Categoría Con Problemas Potenciales (1):** “En el caso de los créditos de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario.”
- **Categoría Deficiente (2):** “En el caso de los créditos de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario.”
- **Categoría Dudoso (3):** “En el caso de los créditos de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario.”
- **Categoría Pérdida (4):** “En el caso de los créditos de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que registran atraso en el pago mayor a 120 días calendario.”

2.4 Definición de términos básicos

- **Cartera atrasada:** “Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.”

- **Cartera de alto riesgo:** “Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.”
- **Cartera pesada:** “Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.”
- **Recuperación de créditos:** “Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.”
- **Riesgo de crédito:** “Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para cumplir sus obligaciones contractuales.”
- **Riesgo de liquidez:** “Posibilidad de pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas o no cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a precio razonable.”
- **Riesgo de mercado:** “Posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance derivadas de fluctuaciones de los precios de mercado. Se incluye a los riesgos de tasas de interés, de precio, cambiario y de commodities.”
- **Créditos castigados:** “Créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial.”
- **Créditos indirectos o créditos contingentes:** “Representan los avales, las cartas fianza, las cartas de crédito, las aceptaciones bancarias, los créditos aprobados no

desembolsados y las líneas de crédito no utilizadas otorgados por las empresas del sistema financiero.”

- **Exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos:** “Es el resultado de multiplicar los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa por los factores de conversión crediticios (FCC), establecidos en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Provisiones.”
- **Créditos Refinanciados:** “Créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.”
- **Créditos Reestructurados:** “Créditos, cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.”
- **Créditos Vencidos:** “Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos.”
- **Créditos Vigentes:** “Créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado.”
- **Créditos en Cobranza Judicial:** “Corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.”
- **Créditos Directos:** “Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.”

- **Créditos de Consumo:** “Créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.”
- **Créditos De Consumo Revolvente:** “Créditos en los que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye las modalidades de avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente y créditos revolventes. Asimismo, se considera los productos que permiten reutilizaciones parciales.”
- **Créditos De Consumo No Revolventes:** “Créditos reembolsables por cuotas, siempre que los montos pagados no puedan ser reutilizables por el deudor. En este tipo de crédito no se permite que los saldos pendientes fluctúen en función de las propias decisiones del deudor.”
- **Préstamos:** “Modalidad en la que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.”
- **Tarjetas de Crédito:** “Modalidad que comprende los créditos concedidos a los usuarios de las tarjetas de crédito, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados, hacer uso de disposición en efectivo u otros servicios asociados, bajo condiciones establecidas contractualmente.”
- **Gastos por Servicios Financieros:** “Incluye los gastos por cuentas por pagar, gastos por créditos indirectos, gastos por fideicomisos y comisiones de confianza, y gastos diversos.”
- **Ingresos Financieros:** “Incluye las siguientes cuentas: Intereses por Disponible, Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios, Intereses por Inversiones,

Intereses y Comisiones por Créditos, el saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por diferencia en cambio, el saldo positivo de la diferencia entre ingresos y gastos por productos financieros derivados, y otros ingresos financieros.”

- **Número de Deudores:** “Corresponde a las personas que mantienen créditos en una empresa del sistema financiero. Para efectos de su cálculo se considera dos dimensiones: a nivel entidad, donde el número total de deudores puede no ser igual a la suma de personas por tipo de crédito, en tanto que una persona puede tener más de un tipo de crédito; y a nivel sistema, donde se consolida la información, es decir, considera al deudor como único aún si éste tiene créditos de diferentes tipos y en diferentes empresas del sistema financiero.”
- **Riesgo de Tasa de Interés:** “Posibilidad de pérdidas financieras como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés, que afecta las utilidades y el valor patrimonial de la empresa.”

2.5 Hipótesis de la investigación

2.5.1 Hipótesis General

La gestión de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca periodo 2019.

2.5.2 Hipótesis Específicos

- La gestión de evaluación de los créditos tiene relevancia con la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca, periodo 2019.
- Los procesos de control de los créditos tienen relevancia con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

- La gestión en el seguimiento de los créditos tiene relevancia con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

CAPITULO III

3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.

El estudio cumple con las condiciones metodológicas de una investigación “Descriptiva”, busca especificar las propiedades de la relación de variables en la empresa sometidos a análisis. En el Anexo N° 01 podemos apreciar que se realizó una matriz de consistencia para analizar y verificar la fiabilidad del trabajo de investigación.

3.2 Diseño de investigación.

“Los diseños pre – experimentales se llaman de esa manera porque su grado de control es mínimo; asimismo, tiene estudios de caso con una medición de diseño Pre - Pruebas y Post – Pruebas, el cual consiste en aplicar a un grupo una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al tratamiento.”. El estudio tiene características de un estudio no experimental – transversal.

3.3 Área de investigación.

Banco Falabella - Agencia Cajamarca.

3.4 Población y muestra

Población

La población está constituida por el total de asesores de créditos del Banco Falabella – Agencia Cajamarca, que son 21 profesionales quienes se encargan de la evaluación, seguimiento y control a los créditos otorgados.

Muestra

La muestra por ser una población muy pequeña será la misma.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión de la cartera de créditos	“Es cuando la empresa proveedora adquiere automáticamente un departamento de riesgos externos, que estudia, analiza y clasifica a cada uno de sus nuevos clientes. El asegurador realiza un control permanente de todos los clientes, lo que permite adoptar medidas dirigidas a la reducción del riesgo de morosidad.” (Brachfield Pere, 2012)	Evaluación del crédito	Valoración del proceso de evaluación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Guía de entrevista. - Registro de información.
		Seguimiento del crédito	Valoración del seguimiento de créditos	
		Control de la cartera de créditos	Valoración del control de la cartera de créditos	
Morosidad	“Son aquellas características de deudores o a través de datos históricos tienen incumplimiento en sus obligaciones y surgen modelos de crédito scoring y riesgo crediticio. La morosidad depende no sólo de la administración del portafolio crediticio del banco, sino también de factores externos ligados a la economía en general.” (Guillén Uyen, 2001)	Solvencia	Nivel de endeudamiento. Nivel de ingreso. Liquidez.	
		Rentabilidad	Riesgo de crédito. Colocaciones. Diversificación de clientes. Riesgo negocio.	

Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos, en la presente investigación se utilizará:

- **Ficha de observación:** “Instrumento de investigación de carácter sencillo, de fácil manejo, pero con bastante utilidad. Se emplea para registrar datos que se generan como resultado del contacto directo entre el observador y la realidad que se observa.”
- **Cuestionario:** “Instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Este instrumento que es una forma o modalidad de la encuesta, en la que no es necesaria la relación directa.”
- **Ficha de registro:** “Instrumento de investigación documental que permite registrar los datos significativos de las fuentes consultadas.”
- **Guía de entrevista:** Es una herramienta que permite realizar un trabajo reflexivo para la organización de los temas posibles que se abordaran en la entrevista. No constituye un protocolo estructurado de preguntas

3.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Se presentan las técnicas que se van a utilizar para obtener la información. Cada una de esas técnicas se debe definir, justificar y describir. Además, es necesario considerar los indicadores que se valorarán con cada técnica, sus correspondientes instrumentos diseñados, con el propósito de ubicar claramente la forma de medir o valorar cada uno de los indicadores de la investigación.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, 2014).

- **Observación:** “Proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento con el propósito de procesarlos

y convertirlos en información. Esta técnica se utilizará para recoger información o datos que van a ser utilizados en la hipótesis.” (Carrasco Díaz, 2019).

- **Cuestionario:** El cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los profesores. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Batista Lucio, 2014).

3.8 Interpretación de datos

El procesamiento e investigación de los datos, se completará con el programa estadístico informático más utilizado en las ciencias sociales como es Microsoft Excel. La tabulación de datos se llevará a cabo mediante tablas y los gráficos se elaborarán utilizando el método avanzado que nos permitirá conocer la gestión de la cartera de créditos y la morosidad en el Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019.

Los datos recogidos, serán trabajados mediante la elaboración de cuadros de distribución porcentual, ilustración de cuadros con gráficos con su respectiva interpretación.

CAPITULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

Para nuestra tesis hemos escogido a 6 bancos para realizar la comparación de morosidad en la que se encuentran, de las cuales analizaremos mediante su balance general presentado en el año 2019 según la SMV. No obstante, cabe decir que esta comparación es a nivel Nacional que para ello nos apoyaremos de una encuesta realizada a nivel local en la ciudad de Cajamarca para ver cómo cuidan la cartera crediticia, la cual nos dará una visión relevante como manejan la cartera de créditos al momento de otorgar un crédito.

Para lo cual se presenta el estado de situación financiera de los 6 bancos que se realizarán las comparaciones en el nivel de morosidad crediticia en el año 2019 según información Superintendencia del mercado de valores (SMV).

Tabla 2: Comparación de Morosidad Crediticia de 6 bancos según SMV

MOROSIDAD CREDITICIA AÑO 2019 EXPRESADO EN MILES SOLES - SEGÚN DICTAMEN SMV													
VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA		BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A		BANCO INTERBANK		BANCO PICHINCHA		BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A		BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS		TOTAL
HASTA 1 MES	S/ 28,923	0.40%	S/ 27,741	0.38%	S/ 3,378,053	46.54%	S/ 0	0.00%	S/ 2,623,495	36.14%	S/ 1,200,549	16.54%	S/ 7,258,761
DE 1 A 3 MESES	S/ 52,371	0.55%	S/ 61,751	0.65%	S/ 4,569,467	47.91%	S/ 114,319	1.20%	S/ 2,998,639	31.44%	S/ 1,740,932	18.25%	S/ 9,537,479
DE 3 A 6 MESES	S/ 45,226	1.12%	S/ 90,985	2.25%	S/ 0	0.00%	S/ 102,773	2.54%	S/ 2,691,221	66.63%	S/ 1,108,738	27.45%	S/ 4,038,943
DE 6 A 12 MESES	S/ 63,738	0.50%	S/ 150,346	1.18%	S/ 7,355,010	57.94%	S/ 30,677	0.24%	S/ 4,126,911	32.51%	S/ 966,521	7.61%	S/ 12,693,203
MAS DE 12 MESES	S/ 46,376	0.11%	S/ 95,420	0.23%	S/ 14,902,276	36.68%	S/ 887,780	2.19%	S/ 21,201,783	52.18%	S/ 3,496,088	8.60%	S/ 40,629,723
MAS DE 5 AÑOS	S/ 0	0.00%	S/ 0	0.00%	S/ 5,012,677	74.28%	S/ 0	0.00%	S/ 0	0.00%	S/ 1,735,381	25.72%	S/ 6,748,058
VENCIDOS Y EN COBRANZA JUDICIAL	S/ 33,396	1.63%	S/ 42,120	2.05%	S/ 341,934	16.68%	S/ 45,265	2.21%	S/ 1,284,132	62.65%	S/ 302,808	14.77%	S/ 2,049,655
TOTAL POR COBRAR	S/ 270,030	0.33%	S/ 468,363	0.56%	S/ 35,559,417	42.87%	S/ 1,180,814	1.42%	S/ 34,926,181	42.10%	S/ 10,551,017	12.72%	S/ 82,955,822
RENDIMIENTOS DEVENGADOS	S/ 26,376	6.72%	S/ 89,100	22.69%	S/ 35,897	9.14%	S/ 38,975	9.92%	S/ 202,410	51.54%	S/ 0	0.00%	S/ 392,758
TOTAL CRÉDITOS CASTIGADOS	S/ 243,654	0.30%	S/ 379,263	0.46%	S/ 35,523,520	43.03%	S/ 1,141,839	1.38%	S/ 34,723,771	42.06%	S/ 10,551,017	12.78%	S/ 82,563,064

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: Morosidad Crediticia Banco Falabella Filial Cajamarca

Morosidad crediticia año 2019 expresado en miles soles - filial Cajamarca Banco Falabella				
Vencimiento	Banco Falabella filial Cajamarca		Otras filiales Banco Falabella	Banco Falabella a nivel nacional
Hasta 1 mes	S/444.97	1.54%	S/ 28478.03	S/28,923
De 1 a 3 meses	S/902.95	1.72%	S/ 51468.05	S/52,371
De 3 a 6 meses	S/869.73	1.92%	S/ 44356.27	S/45,226
De 6 a 12 meses	S/1,274.76	2.00%	S/ 62463.24	S/63,738
Más de 12 meses	S/2,440.84	5.26%	S/ 43935.16	S/46,376
Más de 5 años	0.00	0.00%	0.00	0
Vencidos y en cobranza judicial	S/309.22	0.93%	S/ 33086.78	S/33,396
Total por cobrar	S/6,242.47	2.31%	S/ 263787.53	S/270,030
Rendimientos devengados	S/676.31	2.56%	S/ 25699.69	S/26,376
Total créditos castigados	S/6,091.35	2.50%	S/ 237562.65	S/243,654

Fuente: Elaboración propia

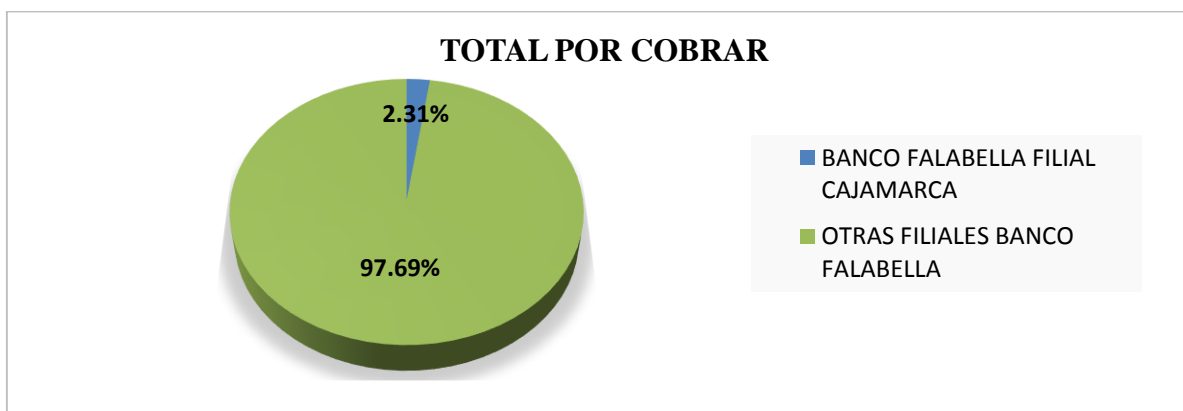


Gráfico 1: Morosidad de total por Cobrar Agencia Cajamarca

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la comparación del Banco Falabella Filial Cajamarca con respecto a las otras filiales a nivel nacional se determina que S/6,242.47 equivalente al 2.31% corresponden a la

filial Cajamarca y S/263787.53 equivalente a 97.69% corresponden a otras filiales a nivel nacional en total por cobrar de acuerdo a los vencimientos de plazo que están establecidos.

Tabla 4: Vencimiento hasta 1 mes

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A.	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
HASTA 1 MES	S/ 28,923	S/ 27,741	S/ 3,378,053	S/ 0	S/ 2,623,495	S/ 1,200,549

Fuente: Elaboración propia

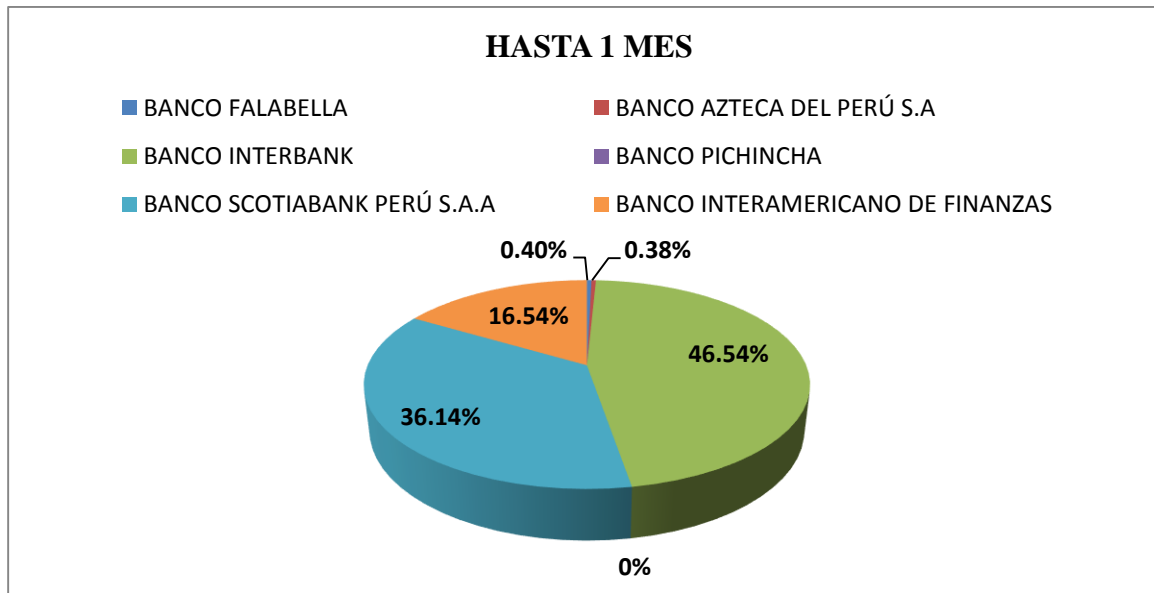


Gráfico 2: Vencimiento hasta 1 mes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.40% equivalente a S/28,923; el Banco Azteca del Perú un 0.38% equivalente a S/27,741; el Banco Interbank un 46.54% equivalente a S/3,378,053; el Banco

Pichincha representa el 0%; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 36.14% equivalente a S/2,623,495 y el Banco Interamericano de Finanzas un 16.54% equivalente a S/1,200,549 que tienen vencimiento de hasta 1 mes.

Tabla 5: Vencimiento de 1 a 3 meses

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
DE 1 A 3 MESES	S/ 52,371	S/ 61,751	S/ 4,569,467	S/ 114,319	S/ 2,998,639	S/ 1,740,932

Fuente: Elaboración propia

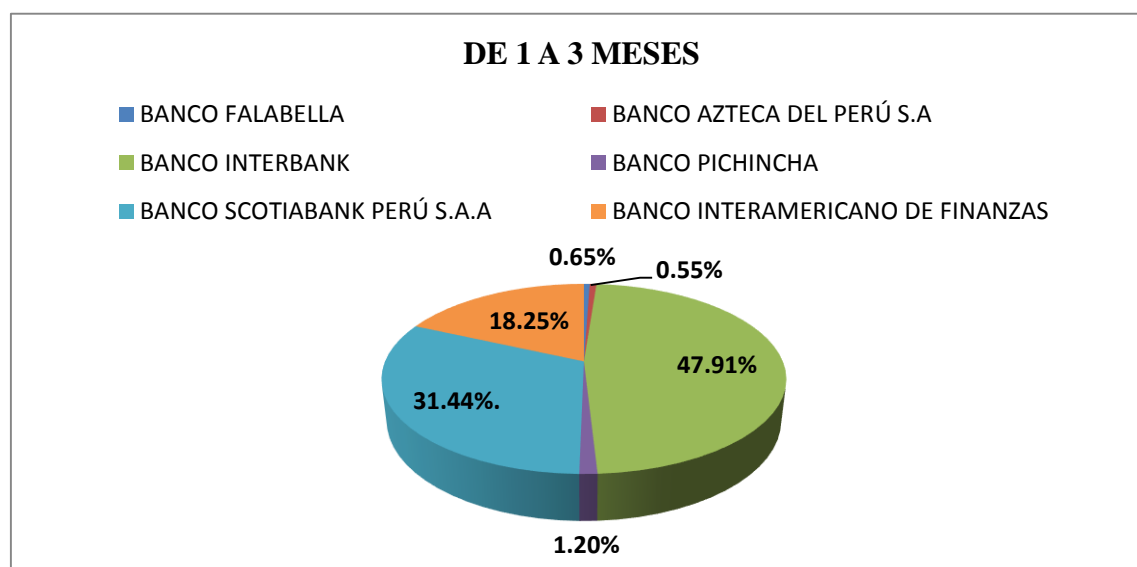


Gráfico 3: Vencimiento de 1 a 3 meses

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.55% equivalente a S/52,371; el Banco Azteca del Perú un 0.65% equivalente a S/61,751; el Banco Interbank un 47.91% equivalente a S/4,569,467; el Banco

Pichincha 1.20% equivalente a S/ 114,319; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 31.44% equivalente a S/2,998,639 y el Banco Interamericano de Finanzas un 18.25% equivalente a S/1,740,932 que tienen vencimiento de hasta 1 a 3 meses.

Tabla 6: Vencimiento de 3 a 6 meses

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERIC ANO DE FINANZAS
DE 3 A 6 MESES	S/ 45,226	S/ 90,985	S/ 0	S/ 102,773	S/ 2,691,221	S/ 1,108,738

Fuente: Elaboración propia

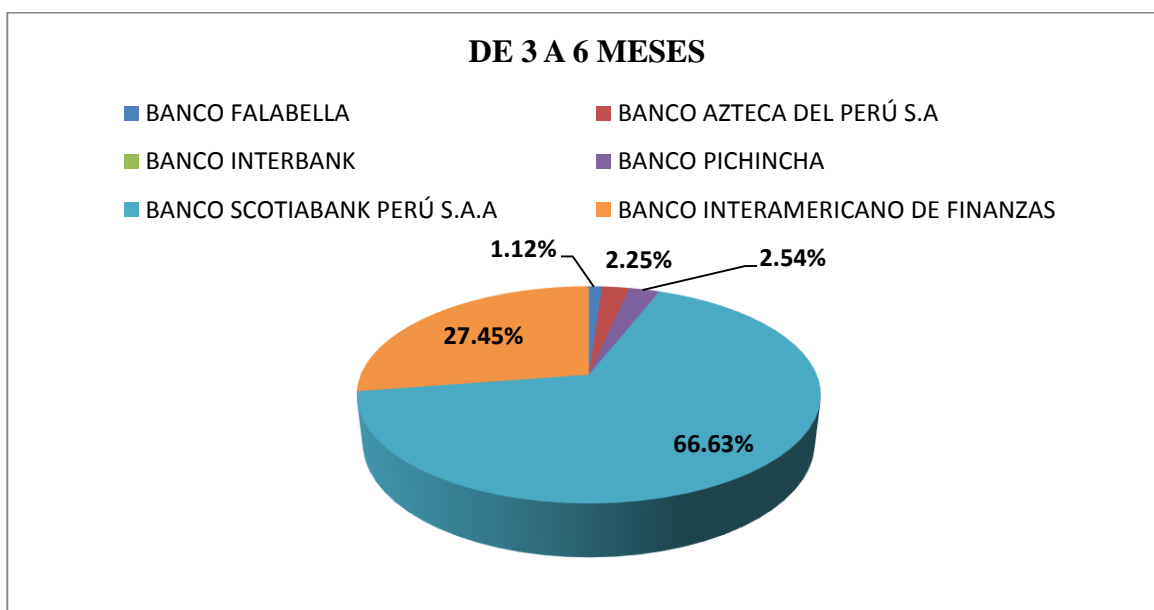


Gráfico 4: Vencimiento de 3 a 6 meses

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 1.12% equivalente a S/45,226; el Banco Azteca del Perú un 2.25%

equivalente a S/90,985; el Banco Pichincha 2.54% equivalente a S/102,773; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 66.63% equivalente a S/2,691,221 y el Banco Interamericano de Finanzas un 27.45% equivalente a S/1,108,738 que tienen vencimiento de hasta 3 a 6 meses.

Tabla 7: Vencimiento de 6 a 12 meses

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
DE 6 A 12 MESES	S/ 63,738	S/ 150,346	S/ 7,355,010	S/ 30,677	S/ 4,126,911	S/ 966,521

Fuente: Elaboración propia

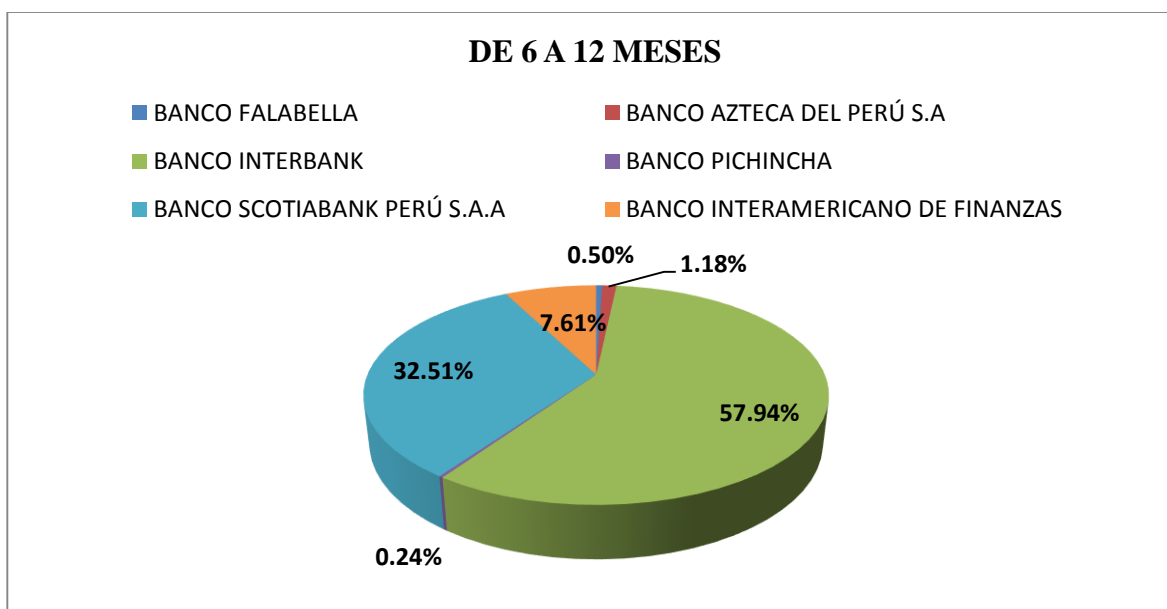


Gráfico 5: Vencimiento de 6 a 12 meses

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.50% equivalente a S/63,738; el Banco Azteca del Perú un 1.18% equivalente a S/150,346; el Banco Interbank un 57.94% equivalente a S/7,355,010; el Banco

Pichincha 0.24% equivalente a S/30,677; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 32.51% equivalente a S/4,126,911 y el Banco Interamericano de Finanzas un 7.61% equivalente a S/12,693,203 que tienen vencimiento de hasta 6 a 12 meses.

Tabla 8: Vencimiento más de 12 meses

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA A	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
MÁS DE 12 MESES	S/ 46,376	S/ 95,420	S/ 14,902,276	S/ 887,780	S/ 21,201,783	S/ 3,496,088

Fuente: Elaboración propia

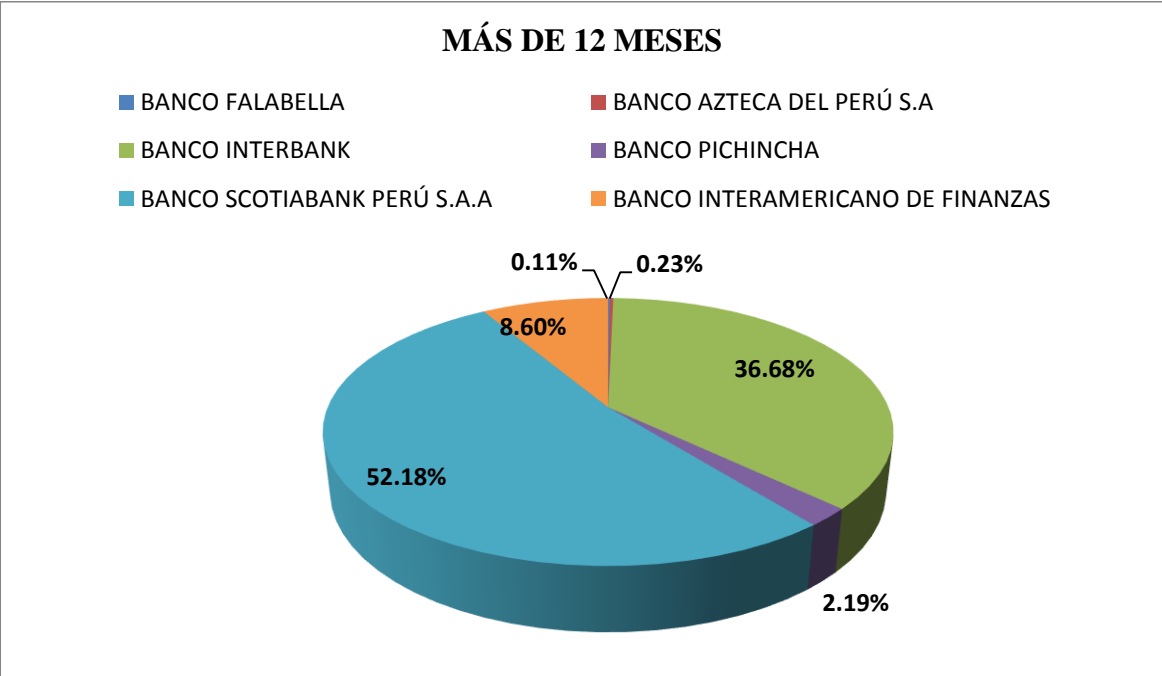


Gráfico 6: Vencimiento más de 12 meses

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.11% equivalente a S/46,376; el Banco Azteca del Perú un 0.23% equivalente a S/95,420; el Banco Interbank un 36.68% equivalente a S/14,902,276; el Banco Pichincha 2.19% equivalente a S/887,780; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 52.18% equivalente a S/21,201,783 y el Banco Interamericano de Finanzas un 8.60% equivalente a S/3,496,088 que tienen vencimiento de hasta más de 12 meses

Tabla 9: Vencimiento de más de 5 años

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICA NO DE FINANZAS
MÁS DE 5 AÑOS	S/ 0	S/ 0	S/ 5,012,677	S/ 0	S/ 0	S/ 1,735,381

Fuente: Elaboración propia

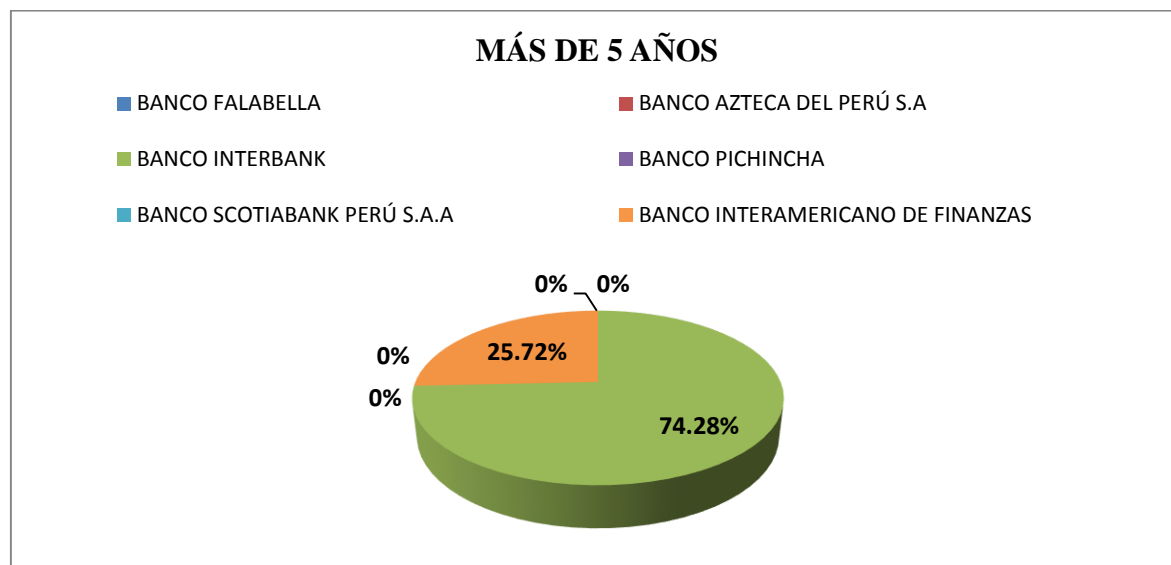


Gráfico 7: Vencimiento de más de 5 años

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0%, el banco Azteca del Perú un 0%; el Banco Interbank un 74.28% equivalente a S/5,012,677; el Banco Pichincha 0%; el Banco Scotiabank Perú S.A.A 0% y el Banco Interamericano de Finanzas un 25.72% equivalente a S/1,735,381 que tienen vencimiento de hasta más de 5 años.

Tabla 10: Vencidos y en cobranza judicial

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
VENCIDOS Y EN COBRANZA JUDICIAL	S/ 33,396	S/ 42,120	S/ 341,934	S/ 45,265	S/ 1,284,132	S/ 302,808

Fuente: Elaboración propia

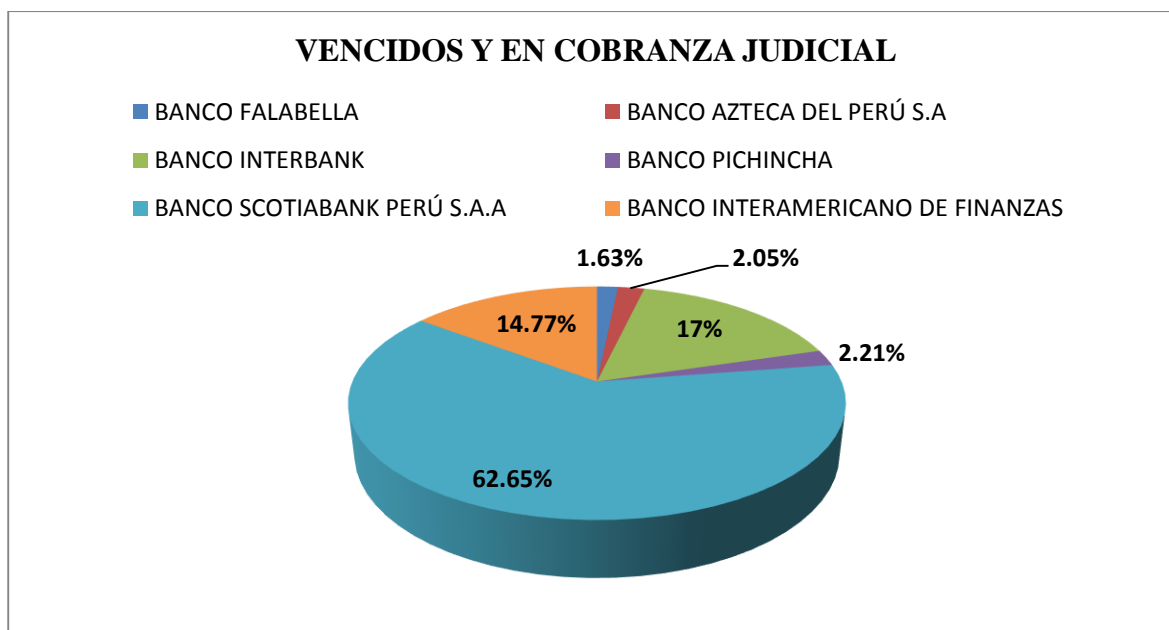


Gráfico 8: Vencidos y en cobranza judicial

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 1.63% equivalente a S/33,396; el Banco Azteca del Perú un 2.05% equivalente a S/42,120; el Banco Interbank un 16.68% equivalente a S/341,934; el Banco Pichincha 2.21% equivalente a S/45,265; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 62.65% equivalente a S/1,284,132 y el Banco Interamericano de Finanzas un 14.77% equivalente a S/302,808 que están vencidos y en cobranza judicial.

Tabla 11: Total por Cobrar

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICA NO DE FINANZAS
TOTAL POR COBRAR	S/ 270,030	S/ 468,363	S/ 35,559,417	S/ 1,180,814	S/ 34,926,181	S/ 10,551,017

Fuente: Elaboración propia

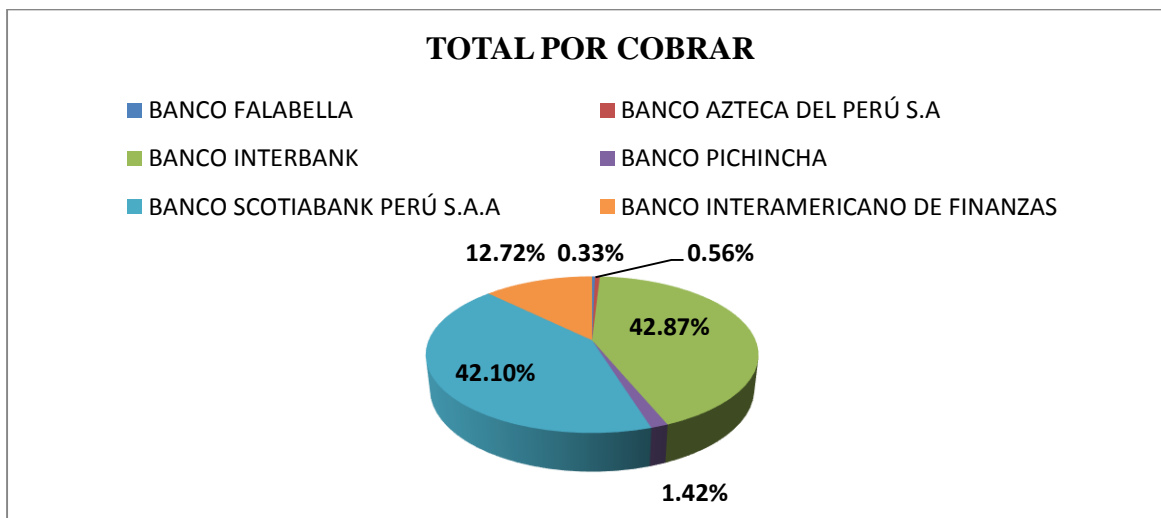


Gráfico 9: Total por Cobrar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.33% equivalente a S/270,030; el Banco Azteca del Perú un 0.56% equivalente a S/468,363; el Banco Interbank un 42.87% equivalente a S/35,559,417; el Banco Pichincha 1.42% equivalente a S/1,180,814; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 42.10% equivalente a S/34,926,181 y el Banco Interamericano de Finanzas un 12.72% equivalente a S/10,551,017 que cada uno tienen en total por cobrar.

Tabla 12: Rendimientos devengados

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICA NO DE FINANZAS
Rendimientos Devengados	S/ 26,376	S/ 89,100	S/ 35,897	S/ 38,975	S/ 202,410	S/ 0

Fuente: Elaboración propia

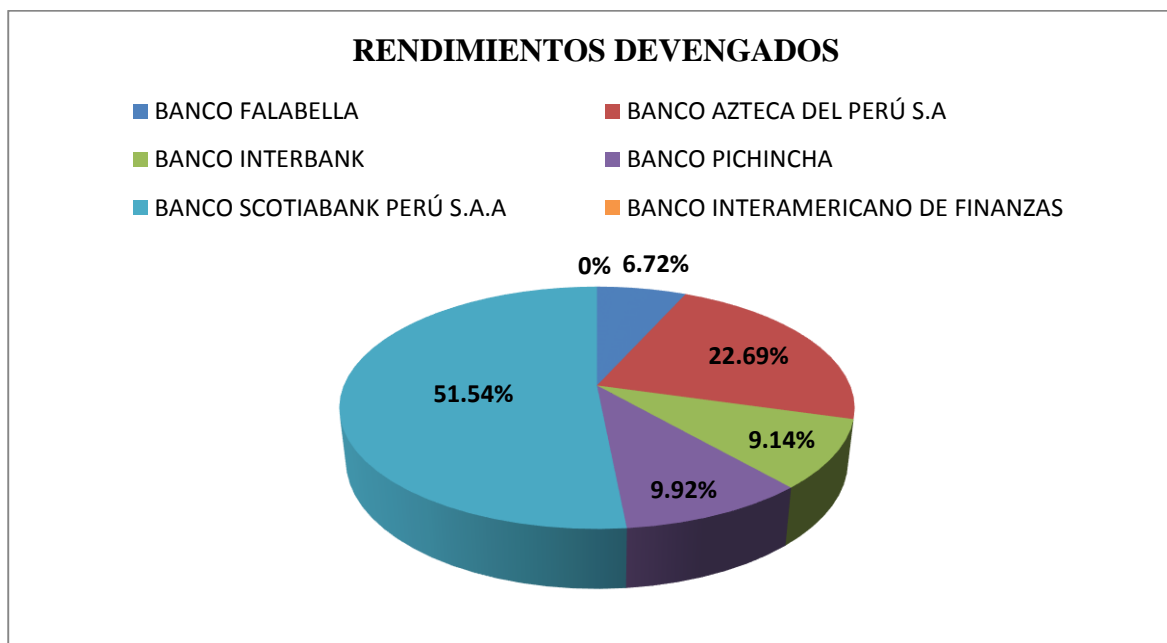


Gráfico 10: Rendimientos Devengados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 6.72% equivalente a S/26,376; el Banco Azteca del Perú un 22.69% equivalente a S/89,100; el Banco Interbank un 9.14% equivalente a S/35,897; el Banco Pichincha 9.92% equivalente a S/38,975; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 51.54% equivalente a S/202,410 y el Banco Interamericano de Finanzas un 0% que cada uno tienen como rendimientos devengados.

Tabla 13: Total Créditos Castigados

VENCIMIENTO	BANCO FALABELLA	BANCO AZTECA DEL PERÚ S. A	BANCO INTERBANK	BANCO PICHINCHA	BANCO SCOTIABANK PERÚ S.A. A	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
TOTAL CRÉDITOS CASTIGADOS	S/ 243,654	S/ 379,263	S/ 35,523,520	S/ 1,141,839	S/ 34,723,771	S/ 10,551,017

Fuente: Elaboración propia

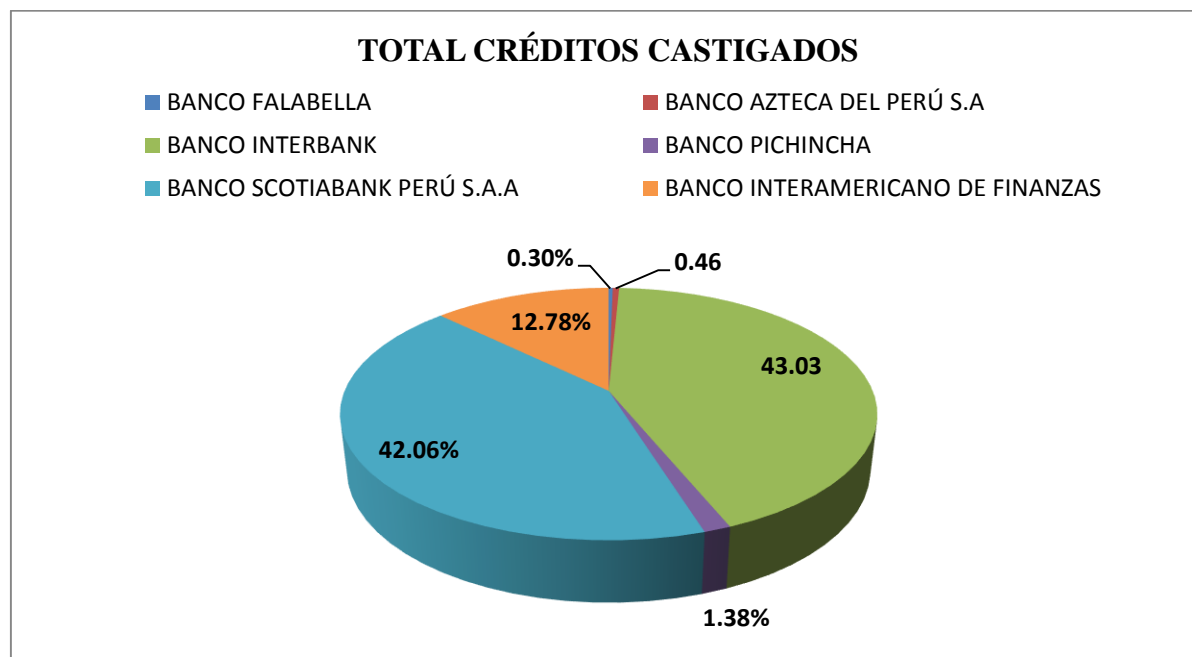


Gráfico 11: Total Créditos Castigados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 6 bancos que se realizó el análisis según información financiera de la SMV el Banco Falabella representa un 0.30% equivalente a S/ 243,654; el Banco Azteca del Perú un 0.46% equivalente a S/379,263; el Banco Interbank un 43.03% equivalente a S/35,523,520; el Banco Pichincha 1.38% equivalente a S/1,141,839; el Banco Scotiabank Perú S.A.A un 42.06% equivalente a S/34,723,771 y el Banco Interamericano de Finanzas un 12.78% equivalente a S/10,551,017 que tienen como total créditos castigados.

Tabla 14: Evaluación de Crédito en Gestión de Cartera

IT	Preguntas	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
1	Los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo.	1	5%	1	5%	3	14%	16	76%	21
2	Los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo.	1	5%	1	5%	3	14%	16	76%	21
3	Para que los créditos se aprueben se consideran aspectos subjetivos como (amistad, parentesco).	20	95%	1	5%	0	0%	0	0%	21
4	Los créditos son aprobados haciendo un análisis de los requisitos necesarios que sustenten la capacidad de pago.	0	0%	1	5%	20	95%	0	0%	21
5	Se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento.	0	0%	1	5%	3	14%	17	81%	21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15: Evaluación de Créditos de acuerdo al Reporte de Central de Riesgo

IT	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total
1	Los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo.	1	1	3	16	21

Fuente: Elaboración propia

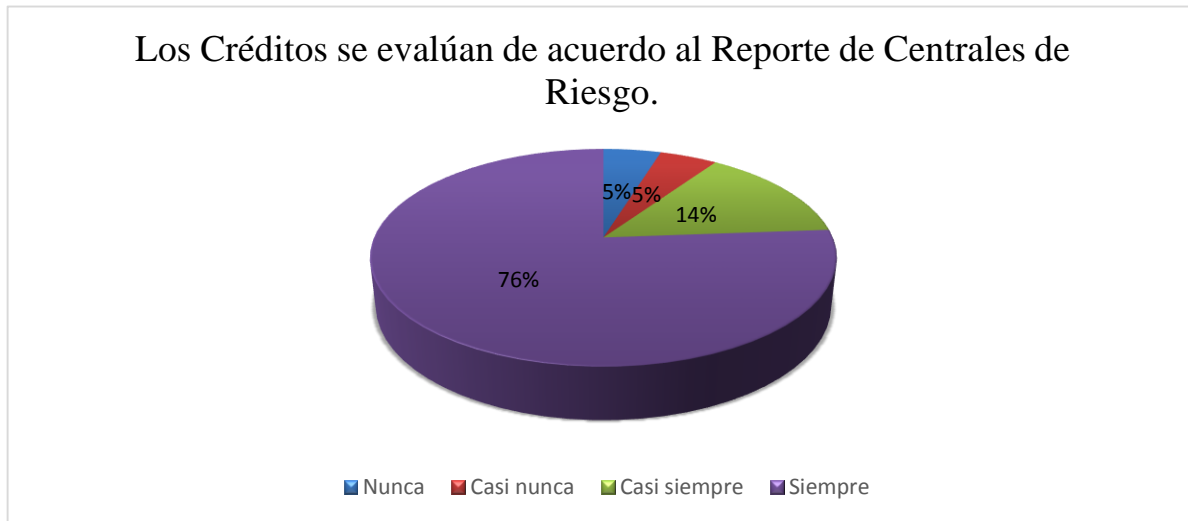


Gráfico 12: Evaluación de Créditos de acuerdo al Reporte de Central de Riesgo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de créditos del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019; 1 persona equivalente al 5% contestaron que “nunca” los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo, 1 persona equivalente al 5% contestaron que “casi nunca” los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo, 3 personas equivalente al 14% contestaron que “casi siempre” los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo y 16 personas equivalente al 76% representan que “siempre” los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo.

Tabla 16: Los créditos se aprueban según el Reporte de Centrales de Riesgo

IT	Preguntas	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total
2	Los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo.	1	1	3	16	21

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 13: Los créditos se aprueban según el Reporte de Centrales de Riesgo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de créditos del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019; 1 persona equivalente al 5% contestaron que “nunca” los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo, 1 persona equivalente al 5% contestaron que “casi nunca” los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo, 3 personas equivalente al 14% contestaron que “casi siempre” los créditos se aprueban según el reporte de centrales de

riesgo y 16 personas equivalente al 76% contestaron que “siempre” los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo.

Tabla 17: Para que los Créditos se aprueben se consideran Aspectos Subjetivos como (amistad, parentesco)

IT	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total
3	Para que los créditos se aprueben se consideran aspectos subjetivos como (amistad, parentesco).	20	1	0	0	21

Fuente: Elaboración propia

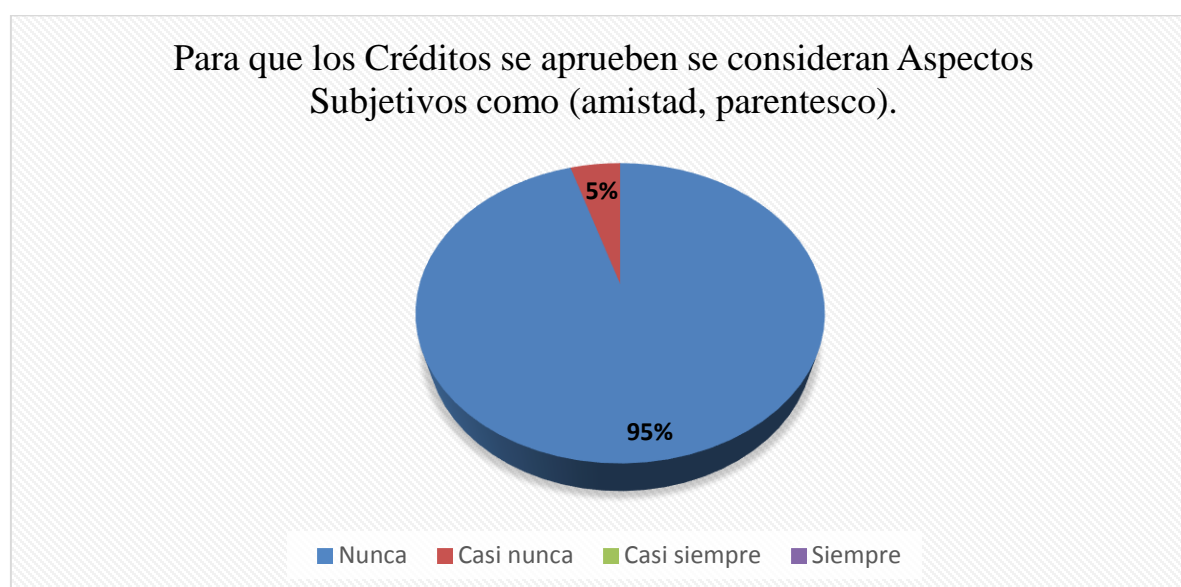


Gráfico 14: Para que los Créditos se aprueben se consideran Aspectos Subjetivos como (amistad, parentesco)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de créditos del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019; 20 personas equivalente al 95% contestaron que “nunca” para que los créditos se aprueben se consideran aspectos subjetivos como (amistad, parentesco) y 1 persona equivalente al 5%

contestó que “casi nunca” para que los créditos se aprueben se consideran aspectos subjetivos como (amistad, parentesco).

Tabla 18: Los créditos son aprobados haciendo un Análisis de los Requisitos necesarios que sustenten la Capacidad de Pago

IT	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total
4	Los créditos son aprobados haciendo un análisis de los requisitos necesarios que sustenten la capacidad de pago.	0	1	20	0	21

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 15: Los créditos son aprobados haciendo un Análisis de los Requisitos necesarios que sustenten la Capacidad de Pago

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de créditos del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019; 1 persona equivalente al 5% contestaron que “casi nunca” los créditos son aprobados haciendo un análisis de los requisitos necesarios que sustenten la capacidad de pago y 20 personas equivalente al 95% contestaron que “casi siempre” los créditos son aprobados haciendo un análisis de los requisitos necesarios que sustenten la capacidad de pago.

Tabla 19: Cruce de Información con las Centrales de Riesgo para determinar la Capacidad de Endeudamiento

IT	Pregunta	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Total
5	Se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento.	0	1	3	17	21

Fuente: Elaboración propia

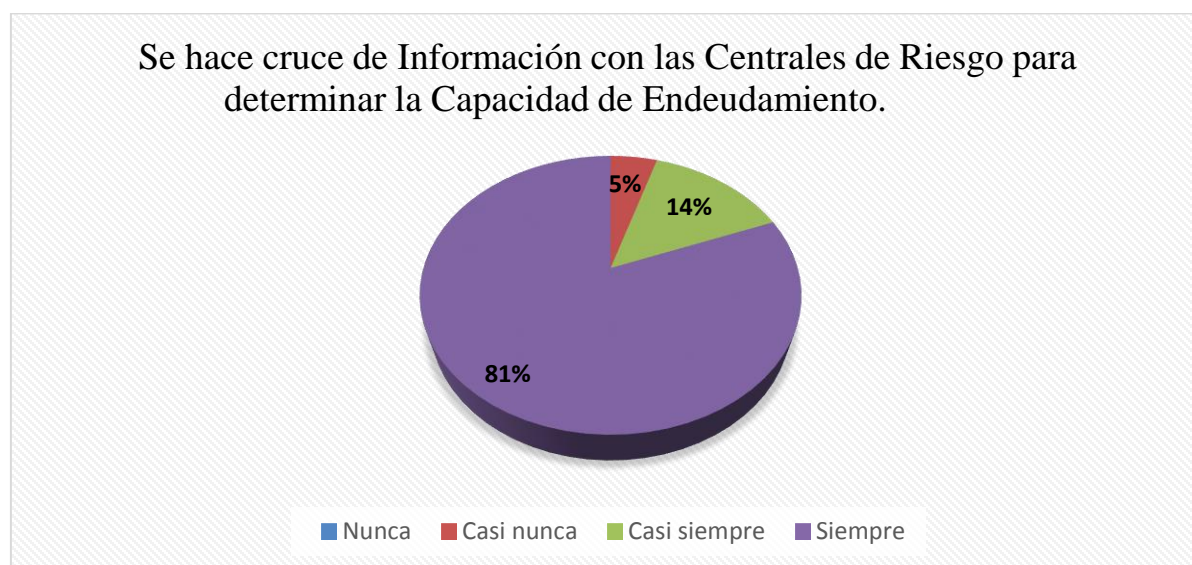


Gráfico 16: Cruce de Información con las Centrales de Riesgo para determinar la Capacidad de Endeudamiento

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de créditos del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019; 1 persona equivalente al 5% contestaron que “casi nunca” se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento, 3 personas equivalente al 14% contestaron que “casi siempre” se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento y 17 personas equivalente al 81% representan que “siempre” se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento.

Tabla 20: Seguimiento del Crédito

IT	Preguntas	Nunca		Casi siempre		Siempre		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	
1	Se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas.	1	5%	5	24%	15	71%	21
2	Se realizan llamadas telefónicas para la fidelización de los clientes.	0	0%	10	48%	11	52%	21
3	Se mantiene informado al cliente sobre la deuda pendiente.	1	5%	7	33%	13	62%	21
4	Se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago.	3	14%	6	29%	12	57%	21

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Se mantiene Actualizado el file del Deudor a las Normas Internas y Externas

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
1	Se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas.	1	5	15	21

Fuente: Elaboración propia

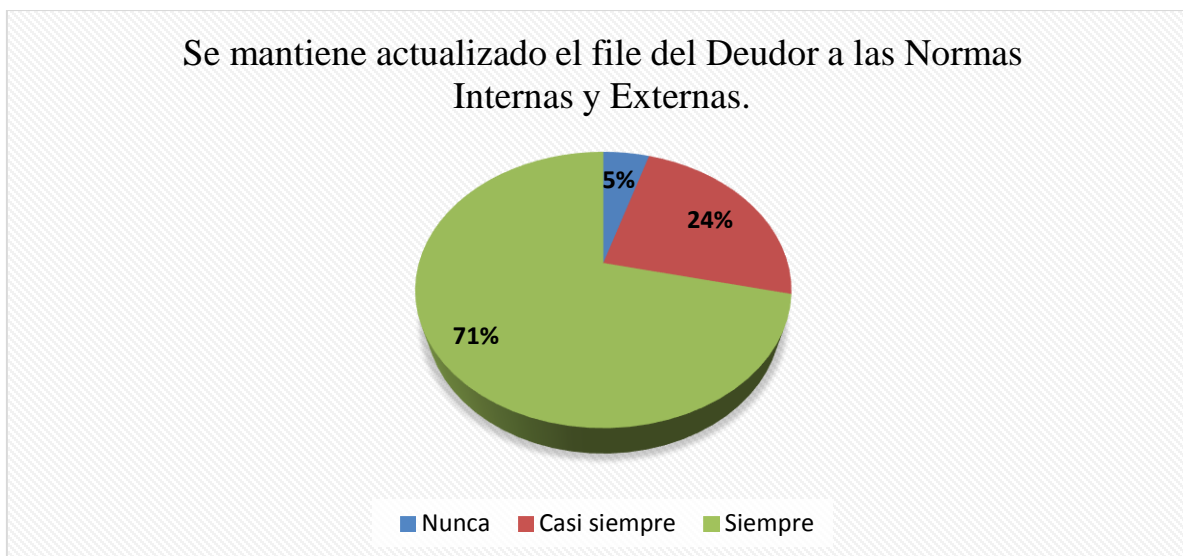


Gráfico 17: *Se mantiene Actualizado el file del Deudor a las Normas Internas y Externas*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 1 personas equivalente a 5% responden que “nunca” se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas; 5 personas equivalente a 24% consideran que “casi siempre” se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas y 15 personas equivalente a 71% respondieron que “siempre” se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas.

Tabla 22: *Se realizan llamadas telefónicas para la Fidelización de los Clientes*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
2	Se realizan llamadas telefónicas para la fidelización de los clientes.	0	10	11	21

Fuente: Elaboración propia

Se realizan llamadas telefónicas para la Fidelización de los Clientes.



Gráfico 18: *Se realizan llamadas telefónicas para la Fidelización de los Clientes*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 10 personas equivalente a 48% consideran que “casi siempre” se realizan llamadas telefónicas para la fidelización de los clientes y 11 personas equivalente a 52% respondieron que “siempre” se realizan llamadas telefónicas para la fidelización de los clientes.

Tabla 23: *Se mantiene Informado al Cliente sobre la Deuda Pendiente*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
3	Se mantiene informado al cliente sobre la deuda pendiente.	1	7	13	21

Fuente: Elaboración propia

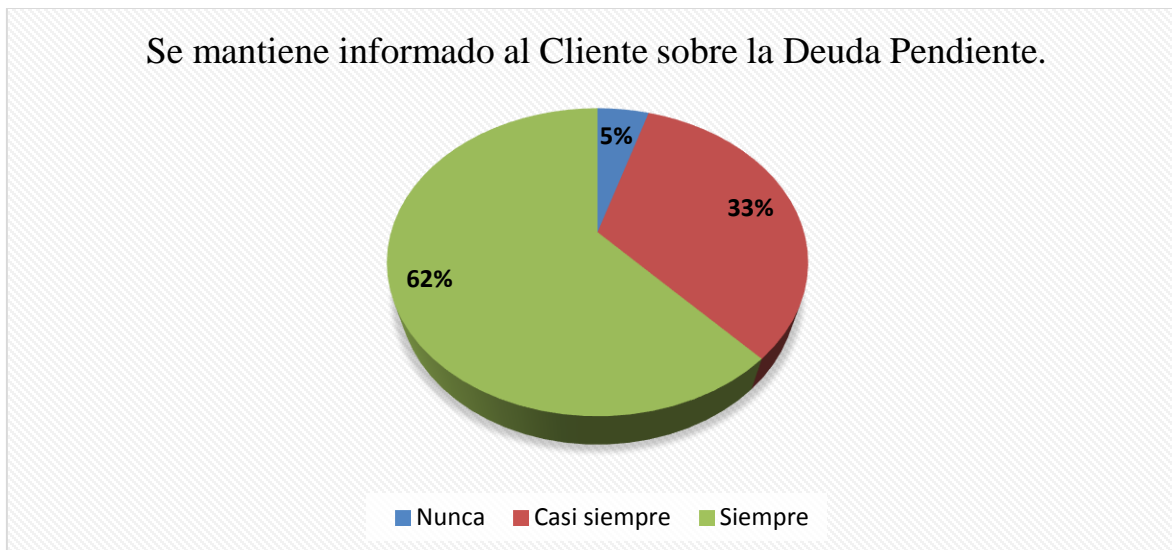


Gráfico 19: *Se mantiene Informado al Cliente sobre la Deuda Pendiente*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

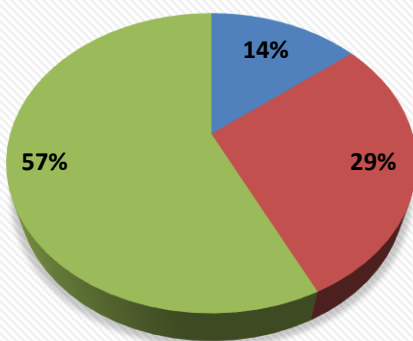
De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 1 persona equivalente a 5% responden que “nunca” se mantiene informado al cliente sobre la deuda pendiente; 7 personas equivalente a 33% consideran que “casi siempre” se mantiene informado al cliente sobre la deuda y 13 personas equivalente a 62% respondieron que “siempre” se mantiene informado al cliente sobre la deuda pendiente.

Tabla 24: *Se verifica Periódicamente el Estado de Cuenta del Cliente y su Capacidad de Pago*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
4	Se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago.	3	6	12	21

Fuente: Elaboración propia

Se verifica periódicamente el estado de cuenta del Cliente y su Capacidad de Pago.



■ Nunca ■ Casi siempre ■ Siempre

Gráfico 20: *Se verifica Periódicamente el Estado de Cuenta del Cliente y su Capacidad de Pago*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 3 personas equivalente a 14% responden que “nunca” se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago; 6 personas equivalente a 29% consideran que “casi siempre” se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago y 12 personas equivalente a 57% respondieron que “siempre” se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago.

Tabla 25: *Control de la Cartera de Crédito*

IT	Preguntas	Nunca		Casi siempre		Siempre		Total
		N°	%	N°	%	N°	%	
1	Existen políticas y normas de control para la cartera de créditos.	1	5%	3	14%	17	81%	21
2	Se controla el vencimiento de los créditos.	5	24%	6	29%	10	48%	21
3	Se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento.	1	5%	8	38%	12	57%	21
4	Se comunica a los clientes cuando su crédito está por vencer.	2	10%	4	19%	15	71%	21
5	Se verifica la cancelación de los créditos anticipados.	3	14%	5	24%	13	62%	21

Fuente: Elaboración propia**Tabla 26:** *Existen Políticas y Normas de Control para la Cartera de Créditos*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
1	Existen políticas y normas de control para la cartera de créditos.	1	3	17	21

Fuente: Elaboración propia

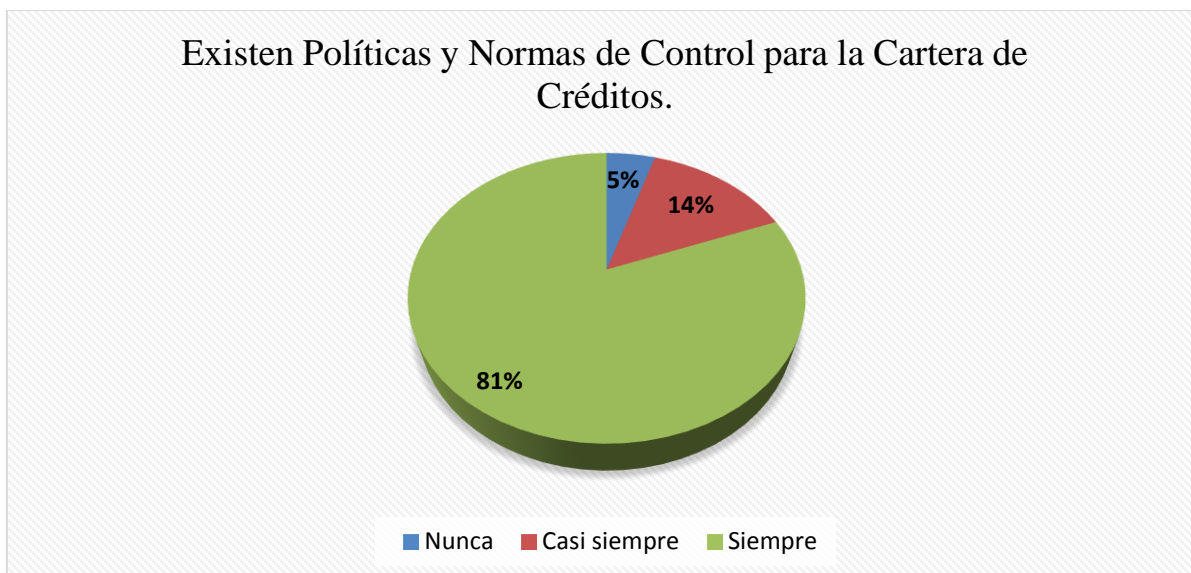


Gráfico 21: *Existen Políticas y Normas de Control para la Cartera de Créditos*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 1 persona equivalente a 5% responden que “nunca” existen políticas y normas de control para la cartera de créditos; 3 personas equivalente a 14% consideran que “casi siempre” existen políticas y normas de control para la cartera de créditos y 17 personas equivalente a 81% respondieron que “siempre” existen políticas y normas de control para la cartera de créditos.

Tabla 27: *Se controla el Vencimiento de los Créditos*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
2	Se controla el vencimiento de los créditos.	5	6	10	21

Fuente: Elaboración propia

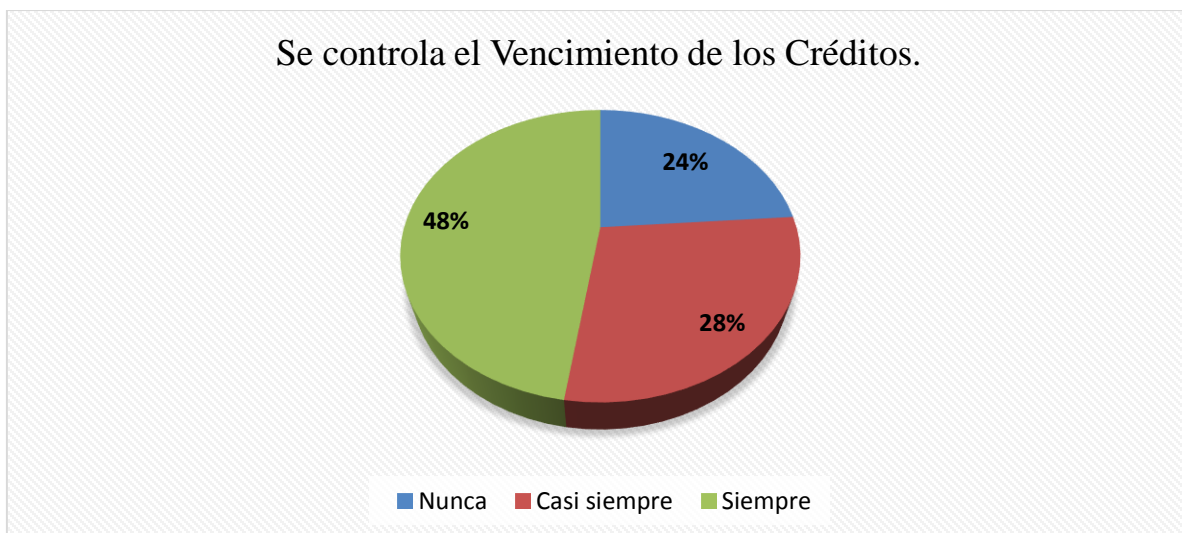


Gráfico 22: *Se controla el Vencimiento de los Créditos*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 5 personas equivalente a 24% responden que “nunca” se controla el vencimiento de los créditos; 6 personas equivalente a 28% consideran que “casi siempre” se controla el vencimiento de los créditos y 10 personas equivalente a 48% respondieron que “siempre” se controla el vencimiento de los créditos.

Tabla 28: *Se realiza una Clasificación de los Créditos de acuerdo a su Vencimiento*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
3	Se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento.	1	8	12	21

Fuente: Elaboración propia

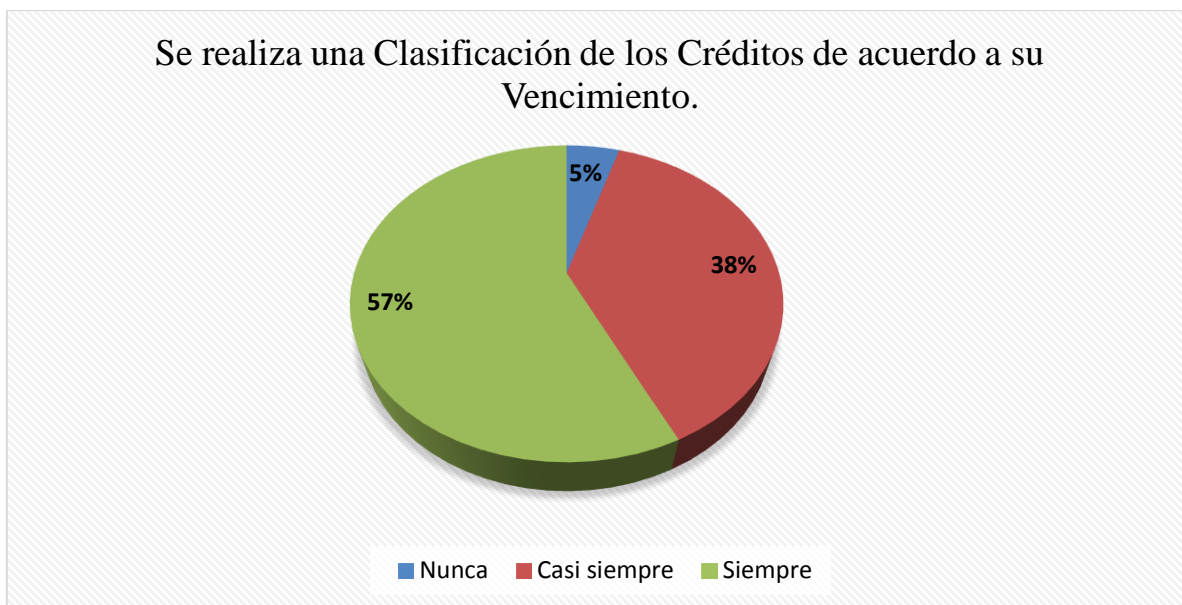


Gráfico 23: *Se realiza una Clasificación de los Créditos de acuerdo a su Vencimiento*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 1 persona equivalente a 5% responden que “nunca” se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento; 8 personas equivalente a 38% consideran que “casi siempre” se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento y 12 personas equivalente a 57% respondieron que “siempre” se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento.

Tabla 29: *Se Comunica a los Clientes cuando su Crédito esta por Vencer*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
4	Se comunica a los clientes cuando su crédito está por vencer.	2	4	15	21

Fuente: Elaboración propia

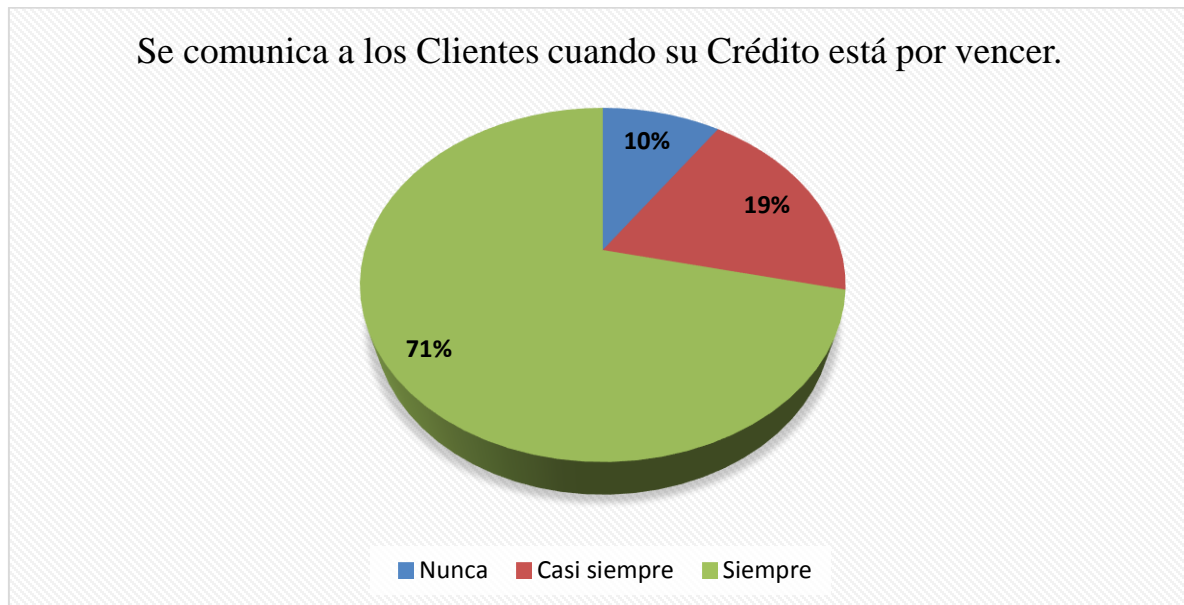


Gráfico 24: *Se Comunica a los Clientes cuando su Crédito esta por Vencer*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 2 personas equivalente a 10% responden que “nunca” se comunica a los clientes cuando su crédito está por vencer; 4 personas equivalente a 19% consideran que “casi siempre” se comunica a los clientes cuando su crédito está por vencer y 15 personas equivalente a 71% respondieron que “siempre” se comunica a los clientes cuando su crédito está por vencer.

Tabla 30: *Se verifica la Cancelación de los Créditos Anticipados*

IT	Pregunta	Nunca	Casi siempre	Siempre	Total
5	Se verifica la cancelación de los créditos anticipados.	3	5	13	21

Fuente: Elaboración propia

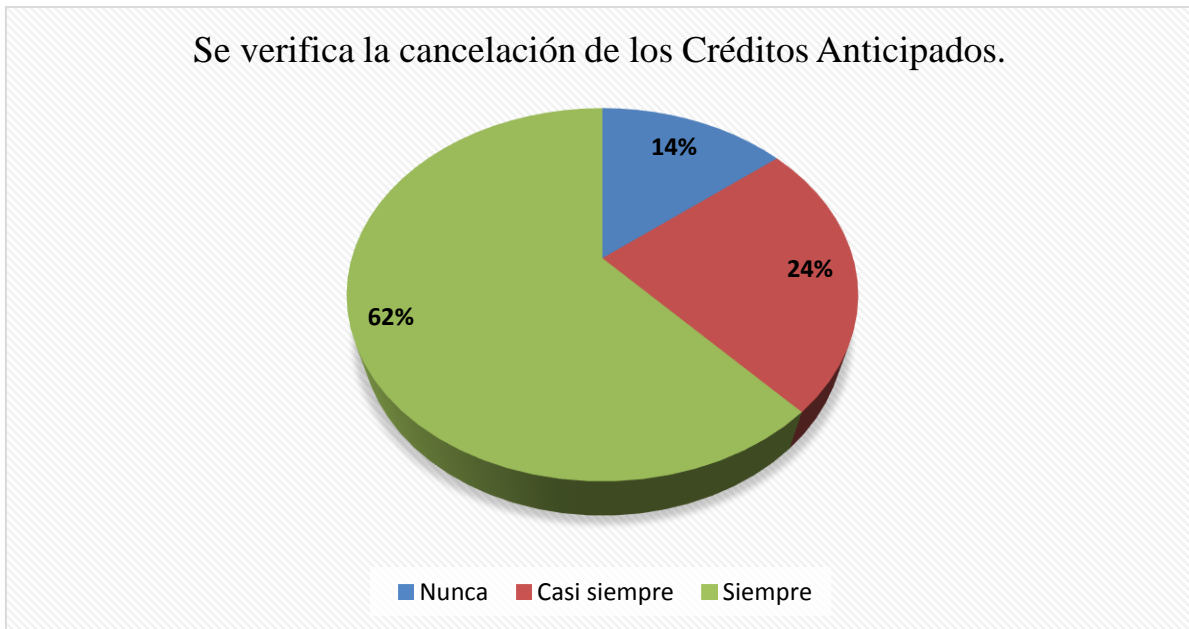


Gráfico 25: *Se verifica la Cancelación de los Créditos Anticipados*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

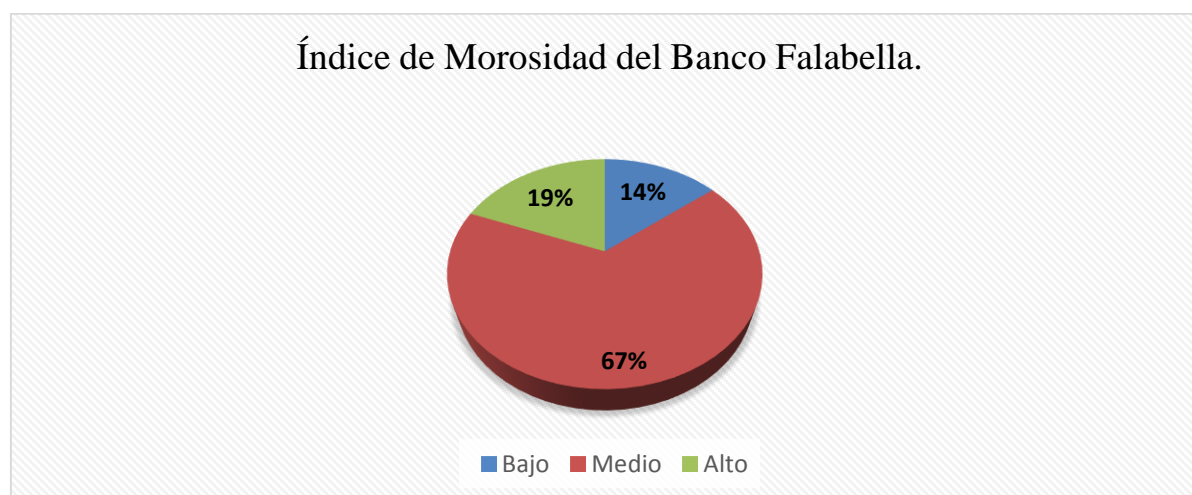
De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 3 personas equivalente a 14% responden que “nunca” se verifica la cancelación de los créditos anticipados; 5 personas equivalente a 24% consideran que “casi siempre” se verifica la cancelación de los créditos anticipados y 13 personas equivalente a 62% respondieron que “siempre” se verifica la cancelación de los créditos anticipados.

Tabla 31: Morosidad

IT	Preguntas	Bajo		Medio		Alto		Total
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	
1	Índice de morosidad del Banco Falabella.	3	14%	14	67%	4	19%	21
2	Índice de cobertura de cartera de crédito vencida.	2	10%	18	86%	1	5%	21

Fuente: Elaboración propia**Tabla 32: Índice de Morosidad del Banco Falabella**

IT	Pregunta	Bajo	Medio	Alto	Total
1	Índice de morosidad del Banco Falabella.	3	14	4	21

Fuente: Elaboración propia**Gráfico 26: Índice de Morosidad del Banco Falabella****Fuente:** Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 3 personas equivalente a 14% consideran que el índice de morosidad del Banco Falabella es “Bajo”; 14 personas equivalente al 67% consideran que el índice de morosidad del Banco Falabella es “Medio” y 4 personas equivalente a 19% consideran que el índice de morosidad es “Alto”.

Tabla 33: Índice de Cobertura de Cartera de Crédito Vencida

IT	Pregunta	Bajo	Medio	Alto	Total
2	Índice de cobertura de cartera de crédito vencida.	2	18	1	21

Fuente: Elaboración propia

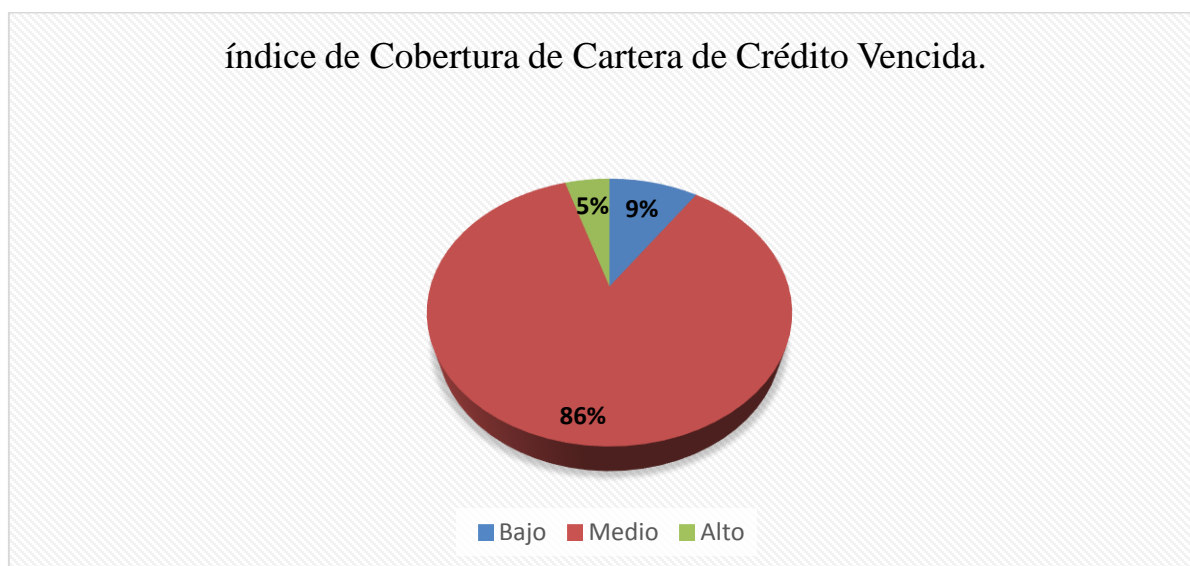


Gráfico 27: Índice de Cobertura de Cartera de Crédito Vencida

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De los 21 profesionales analistas de crédito del Banco Falabella Agencia Cajamarca 2019, 2 personas equivalente a 9% consideran que el índice de cobertura de cartera de crédito vencida es “Bajo”; 18 personas equivalente al 86% consideran que el índice de cobertura de cartera de crédito vencida es “Medio” y 1 persona equivalente a 5% consideran que el índice de cobertura de cartera de crédito vencida es “Alto”.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se determinó la dependencia de la gestión de la cartera de créditos del Banco Falabella - Agencia Cajamarca 2019 que existe un nivel “bajo” de morosidad ya que oscila entre el 2.31% en Total por cobrar según los vencimientos de plazo establecidos, que a su vez se analiza y compara con los datos tomados de la Superintendencia del mercado y valores (SMV) de los otros 5 Bancos a nivel nacional y el porcentaje de morosidad con respecto a ellos también es menor.

Determinamos que el nivel de morosidad del Banco Falabella en el periodo 2019, según información de la Superintendencia de mercado y valores (SMV) está a nivel más bajo en sus cuentas del total por cobrar según los vencimientos de plazo analizados a comparación de los otros 5 bancos (Banco Azteca del Perú S. A, Banco Interbank, Banco Pichincha, Banco Scotiabank Perú S.A.A y Banco Interamericano de Finanzas) que mantienen un porcentaje de morosidad superior a la del Banco Falabella.

Sugerimos que los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos se debe aplicar el protocolo rigurosamente establecido por la entidad del Banco Falabella – Agencia Cajamarca, con el buen manejo de la cartera de créditos con personal capacitado y orientado a brindar información adecuada, tomando medidas rigurosas que permitan a la entidad contar con una perspectiva diferente, ya que muestra la realidad de los clientes morosos. Por lo tanto, este proceso se relaciona con la morosidad ya que dichos clientes no han sido evaluados

debidamente y finalmente no cumplan con pagar oportunamente al plazo establecido, conllevándolos en convertirse en clientes morosos. Esto se debe a que algunos de los analistas de créditos obvian algunos procedimientos al momento de evaluar un crédito.

Sugerimos que los analistas de crédito del Banco Falabella - Agencia Cajamarca antes del vencimiento de plazo de los créditos que están por vencer tengan un mayor seguimiento en el reporte de sus clientes que han sido otorgados el crédito, de tal manera que les hagan recordar la fecha de vencimiento de sus cuotas. Este proceso de seguimiento se relaciona con la morosidad debido a que el cliente no realiza sus pagos oportunamente, debido a que no se realiza un adecuado seguimiento a los créditos que están por vencer, por lo que conlleva a que dicha entidad obtenga menor liquidez rentable en los créditos que han sido otorgados.

5.2 Recomendaciones

- Se sugiere realizar un Scoring de todos los procesos de créditos para estandarizar los protocolos, procesos o actividades que deben ejecutar para la evaluación y otorgación del crédito.
- Se sugiere realizar un Scoring de evaluación de créditos para estandarizar los protocolos, procesos o actividades que deben ejecutar para la evaluación y otorgación del crédito, realizar capacitaciones constantes a los nuevos trabajadores de la institución, incentivar la retroalimentación en todos los trabajadores analistas de crédito y no obviar los mecanismos de control al otorgar el crédito. Realizar la validación de datos personales de los clientes a través de tecnología sistemática como la validación biométrica y validar a través de sentinel o radar su capacidad de pago.
- Se sugiere realizar un Scoring de seguimiento de créditos para estandarizar los protocolos y mejorar los procesos constantemente, incentivar la retroalimentación en todos los trabajadores encargados del otorgamiento del crédito al cliente.
- Se sugiere realizar protocolos y mejorar los procesos constantemente, implementar en el sistema de información mecanismos de “KPI” financieros para tener un mejor control a través de inteligencia artificial o con toma de decisiones financieras para que el colaborador pueda visualizar fácilmente a los clientes con calificación en pérdida.

5.3 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brachfield Pere, J. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona, España.

Canares Ramos, L. S. (2019). *Implementación de un sistema de evaluación de préstamo para disminuir la cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y créditos, Chorrillos 2018*. Lima.

Carrasco Díaz, S. (2019). *Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Trujillo.

Chongo Yumbo, I. B. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena*. Tena.

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá.

Córdoba Padilla, M. (2019). *Gestión financiera*. Lima: Segunda Edición.

Cordoba Padilla, M. (2020). *Gestión Financiera*. Lima.

Córdoba Padilla, M. (2020). *Gestión financiera*. Lima: Segunda edición.

D.Casasus, J. (1890). *Teoría general del crédito*. México.

Estrada Casas , S. S., & Gutierrez Valencia, A. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia Sabogal de la caja municipal de crédito y ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2016*. Cajamarca.

- Gárate Rios, J. (2017). *“Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016”*. Moyobamba.
- Gómez Antonio, N. (2017). *"La Evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la Financiera Confianza S.A.A Huanuco-2017"*. Huanuco.
- Guillén Uyen, J. (2001). *Morosidad Crediticia y Tamaño: Un analisis de la crisis, Bancaria Peruana 2001*. Perú.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Proceso de metodología de investigación científica 2010*. México: Sexta edición.
- Jimenez López , N. R. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la Micro y Pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa 2014-2015"*. Chimbote.
- Martínez , A. (s.f.). *Análisis Económico*.
- Mejía Panimbosa, D. A. (2017). *Gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito "Juventud unida" de la ciudad de Ambato, 2017*. Ambato.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (s.f.). *Crédito y Cobranza, 2014. Pág. 145*.
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Primera edición.

- Peralta Mantilla, L., Cruz Nieto, A., Méndez Caipo, C., Flores Salinas, F., Caton Castro, J., Suarez Rojas, G., & Olortegui Mendieta, A. (2014). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad en la Cooperativa "San Jose" Ltda en la localidad de Cartavio en el año 2013*. Trujillo.
- Santa Cruz Palomino, L. M. (2019). *Administración de la cartera de créditos y la morosidad en la caja Municipal de ahorro y crédito Piura-Agencia Cajamarca, 2017*. Cajamarca.
- Santandreu, E. (Gestión 2000-2002). *Manual del Crédito Manager*. Barcelona.
- Tierra Chacha, J. (2015). *El riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17398>
- Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha en el periodo 2011*. Guayaquil-Ecuador.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia de Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTOS
<p>General</p> <p>PG: ¿Cuál es la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca, en el periodo 2019?</p>	<p>General</p> <p>OG: Determinar la dependencia de la gestión de la cartera de créditos con la morosidad en el Banco Falabella– Agencia Cajamarca, en el periodo 2019.</p>	<p>General</p> <p>HG: La gestión de la cartera de créditos se relaciona significativamente con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca periodo 2019.</p>	Morosidad	Solvencia	Nivel de endeudamiento Ingreso y Liquidez	Encuesta Guía de entrevista Registro de información
				Rentabilidad	Riesgo de crédito Colocaciones y Diversificación	
<p>Secundarios</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de morosidad según la información presentada a la Superintendencia de mercado de valores (SMV) del Banco Falabella-Agencia Cajamarca, periodo 2019?</p>	<p>Específico</p> <p>OE1: Determinar el nivel de morosidad según la información presentada a la Superintendencia de mercado de valores (SMV) del Banco Falabella, periodo 2019</p>	<p>Específico</p> <p>HE1: La gestión de evaluación de los créditos tiene relevancia con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca, periodo 2019.</p>		Evaluación del Crédito	Valoración del proceso de evaluación de créditos	
<p>PE2: ¿Cuáles son los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos y cómo se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca, periodo 2019?</p>	<p>OE2: Sugerir los mecanismos de control en el desarrollo de la cartera de créditos y cómo se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella– Agencia Cajamarca, periodo 2019.</p>	<p>HE2: Los procesos de control de los créditos tienen relevancia con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca 2019.</p>	Gestión de la cartera de créditos	Seguimiento del crédito	Valoración del seguimiento de créditos	
<p>PE3: ¿Cómo es el seguimiento a los créditos otorgados y cómo este se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca, periodo 2019?</p>	<p>OE3: Sugerir el seguimiento a los créditos otorgados y cómo este se relaciona con la morosidad en el Banco Falabella– Agencia Cajamarca, periodo 2019.</p>	<p>HE3: La gestión en el seguimiento de los créditos tiene relevancia con la morosidad en el Banco Falabella–Agencia Cajamarca 2019.</p>	Control de la Cartera de Créditos	Valoración del control de la cartera de créditos		

Fuente: Elaboración propia

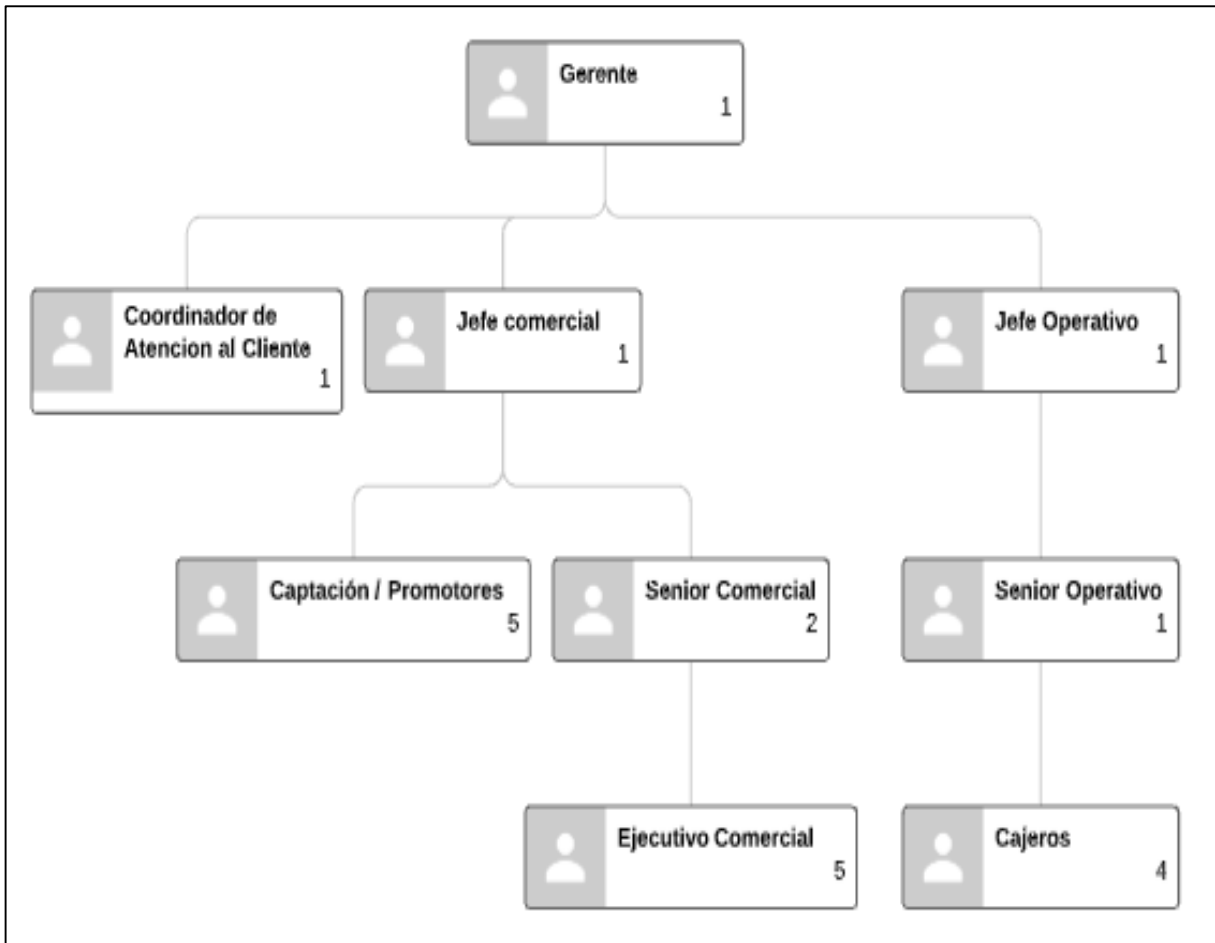
Anexo 02: Encuesta al Analista de Créditos Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

Instrumento de recolección de datos.				Fecha de Emisión: __/__/__	
ENCUESTA					
ESTIMADOS TRABAJADORES					
Instrucciones: La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, el mismo que tiene como objetivo recopilar información sobre la Gestión de la Cartera de Créditos y la Morosidad en el Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019, será analizada en forma confidencial, anónima y agregada.					
CUESTIONARIO					
A.- DATOS DEL ENCUESTADO					
1.- ¿Cuál es su cargo?		2.- ¿Cuál es su sexo?		() Masculino	() Femenino
3.- ¿Cuál es el nivel de educación?		() Secundaria	() Superior Técnico	() Universitario	() Post Grado
4.- ¿Cuál es su edad?		5.- ¿Cuál es su condición laboral?		() Locador	() Contratado () Nombrado
B.- GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS					
Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: Casi siempre 4: Siempre					
PROCESO DE: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO.					
1. Los créditos se evalúan de acuerdo al reporte de centrales de riesgo.					
2. Los créditos se aprueban según el reporte de centrales de riesgo.					
3. Para que los créditos se aprueben se consideran aspectos subjetivos como (amistad, parentesco).					
4. Los créditos son aprobados haciendo un análisis de los requisitos necesarios que sustenten la capacidad de pago.					
5. Se hace cruce de información con las centrales de riesgo para determinar la capacidad de endeudamiento.					
Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca, 2: Casi siempre, 3: Siempre					
PROCESO DE: SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO.					
1. Se mantiene actualizado el file del deudor a las normas internas y externas.					

Fuente: Elaboración Propia

2. Se realizan llamadas telefónicas para la fidelización de los clientes.				
3. Se mantiene informado al cliente sobre la deuda pendiente.				
4. Se verifica periódicamente el estado de cuenta del cliente y su capacidad de pago.				
Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Nunca, 2: Casi siempre, 3: Siempre				
PROCESO DE: CONTROL DE LA CARTERA DE CRÉDITO.				
1. Existen políticas y normas de control para la cartera de créditos.				
2. Se controla el vencimiento de los créditos.				
3. Se realiza una clasificación de los créditos de acuerdo a su vencimiento.				
4. Se comunica a los clientes cuando sus créditos están por vencer.				
5. Se verifica la cancelación de los créditos anticipados.				
Califique los siguientes ítems según la siguiente escala: 1: Alto - 2: Medio - 3: Bajo				
C.- MOROSIDAD				
1. Considera que el índice de morosidad del Banco Falabella es:	1: Alto ()	2: Medio ()	3: Bajo ()	
2. Considera que el índice de cobertura de cartera de crédito vencida es:	1: Alto ()	2: Medio ()	3: Bajo ()	
Gracias por su colaboración.				

Anexo 03: Organigrama Institucional Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.



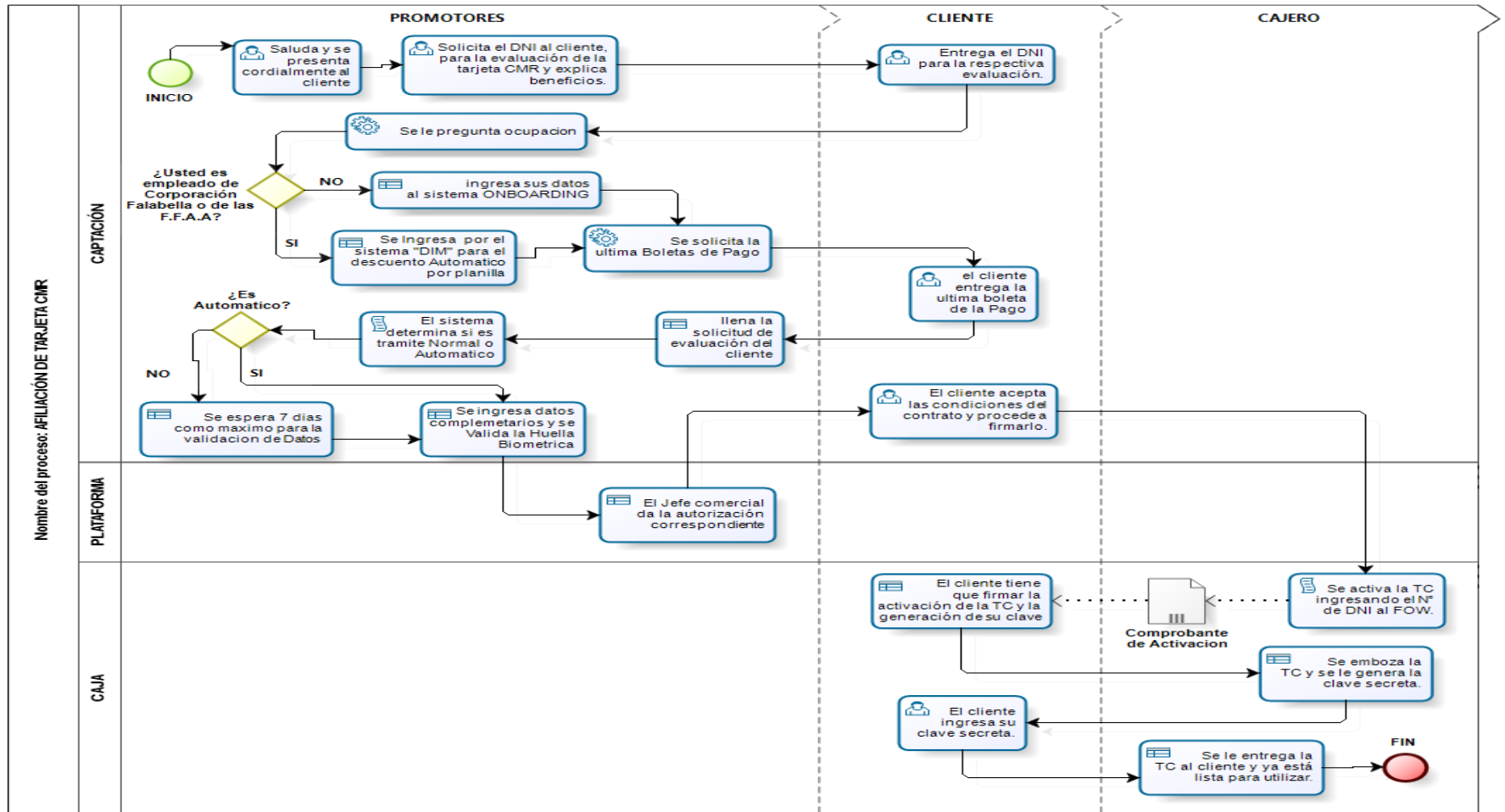
Fuente: Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.

Anexo 04: Instalaciones Banco Falabella – Agencia Cajamarca.



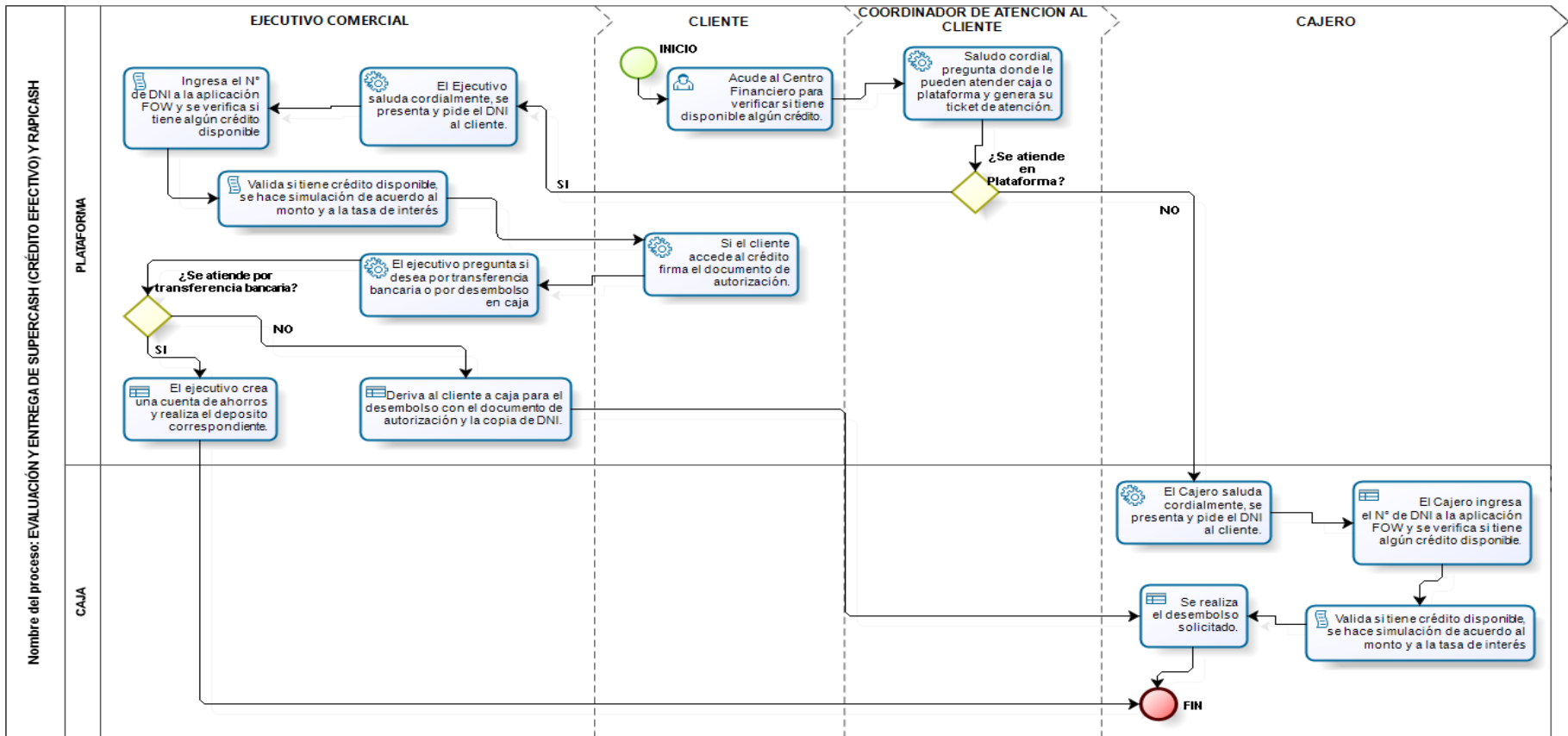
Fuente: Banco Falabella – Agencia Cajamarca.

Anexo 05: Proceso de Afiliación de Tarjeta CMR - Agencia Cajamarca 2019.



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 06: Proceso de Evaluación y entrega del Crédito Banco Falabella – Agencia Cajamarca 2019.



Fuente: Elaboración Propia.